



**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN MELALUI E-SIAP (ELEKTRONIK  
SISTEM APLIKASI PENDAFTARAN) DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN BLITAR**

**SKRIPSI**

Oleh:

Nikensari Anggraini

NIM 190910201097

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2023**



**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN MELALUI E-SIAP (ELEKTRONIK  
SISTEM APLIKASI PENDAFTARAN) DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN BLITAR**

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Administrasi Negara (S1) dan mencapai gelar Sarjana Sosial

Oleh:

Nikensari Anggraini

NIM 190910201097

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2023**

**PERSEMBAHAN**

Skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. orang tua tersayang, Ibu Priyanti dan Bapak Eko Supriyanto yang telah memberi doa, motivasi, perhatian dan bantuan baik secara material maupun non-material hingga saya berhasil menyelesaikan skripsi ini;
2. kedua saudara saya, Alfino Zanuar Saputra dan Aryon Aji Nugraha beserta keluarga besar saya yang selalu memotivasi saya untuk bisa mengerjakan skripsi ini;
3. kakak tercinta, Muhamad Alfaridz Abimanyu yang selalu menjadi penyemangat dan senantiasa memberikan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini;
4. para guru saya dari SD hingga SMA yang telah dengan sabar mendidik serta memberikan ilmu pengetahuan kepada saya;
5. dosen-dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, khususnya dosen Ilmu Administrasi Negara yang sudah membimbing serta membantu saya dalam belajar;
6. Almamater Universitas Jember yang saya banggakan, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember;
7. teman-teman saya yang turut membantu dalam proses pengerjaan hingga penyelesaian skripsi ini.

**MOTO**

“Mulai aja dulu, sempurna itu belakangan, nikmati prosesnya, barangkali menjadi kenangan yang berharga”

(Supranoto)

“Jangan merasa tertinggal, setiap orang punya proses dan rejekinya masing-masing”

(QS Maryam: 4)

“Keberhasilan bukan milik orang yang pintar. Keberhasilan adalah kepunyaan mereka yang senantiasa berusaha”

(B.J Habibie)



**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Nikensari Anggraini

NIM : 190910201097

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa kerja ilmiah yang berjudul "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui E-SIAP (Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar" adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah disebutkan sumbernya, belum diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun dan bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 07 September 2023

Yang menyatakan,

Nikensari Anggraini

NIM 190910201097

**HALAMAN PEMBIMBING**

**SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
MELALUI E-SIAP (ELEKTRONIK SISTEM APLIKASI  
PENDAFTARAN) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIL KABUPATEN BLITAR**

**Oleh:**

**Nikensari Anggraini**

**190910201097**

**Pembimbing:**

**Dosen Pembimbing Utama : Drs. Boedijono, M.Si**

**Dosen Pembimbing Anggota : Tree Setiawan Pamungkas, S.AP., M.PA**

**PENGESAHAN**

Skripsi ini berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui E-SIAP (Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, pada:

hari, tanggal : Kamis, 07 September 2023

jam : 08.30 WIB

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tim Penguji

Ketua,

Anggota I,

Drs. Supranoto M.Si., Ph.D  
NIP. 196102131988021001

Drs. Anwar, M.Si  
NIP. 196306061988021001

Anggota II,

Anggota III,

Drs. Boedijono, M.Si  
NIP. 196103311989021001

Tree Setiawan Pamungkas, S.AP., M.PA  
NIP. 199010032015041001

Mengesahkan  
Dekan,

Dr. Djoko Poernomo, M.Si., CIQnR, CSBA.  
NIP. 196002191987021001

RINGKASAN

**Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui E-SIAP (Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar;** Nikensari Anggraini, 190910201097; 2023; 123 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi E-SIAP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. E-SIAP merupakan situs resmi yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar sebagai alternatif pengurusan dokumen administrasi kependudukan (adminduk) sejak akhir 2018. Lahirnya aplikasi berbasis *web* yaitu E-SIAP dilatarbelakangi oleh himbauan dari pemerintah pusat mengenai pelayanan adminduk secara daring yaitu pada Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring (Dalam Jaringan). Serta adanya permasalahan adminduk di dispendukcapil Kabupaten Blitar lainnya seperti antrian yang panjang dalam pengurusan dokumen adminduk yang disebabkan oleh ketidakseimbangan antara petugas pemberi layanan dan pemohon.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan pendekatan deduktif. Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan Kabupaten Blitar dengan fokus penelitian yaitu kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui E-Siap (Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipatif, wawancara wawancara semi terstruktur serta dokumentasi sedangkan teknik penentuan informan berupa *purposive sampling*. Untuk keabsahan data, peneliti menggunakan triangulasi sumber dengan analisis data model interaktif dari Miles, Huberman & Saldana (2014) yang meliputi kondensasi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan.



Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP di dispendukcapil Kabupaten Blitar sudah berkualitas, baik dari sarana dan prasarana maupun sumber daya manusianya. Sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP sudah memadai, prosedur pelayanannya jelas, terdapat jaminan kepastian waktu dan biaya pelayanan serta petugas pemberi layanan handal dalam tugasnya sehingga memberikan kecepatan dalam pelayanan. Kemudian aplikasi E-SIAP juga mudah digunakan karena tampilannya yang tidak rumit. Namun aplikasi E-SIAP tidak sepenuhnya diterima oleh seluruh masyarakat, khususnya masyarakat lanjut usia yang kurang memahami teknologi informasi sehingga malah menganggap pelayanan adminduk melalui E-SIAP lebih rumit. Meskipun begitu masyarakat dalam usia muda mengakui kemudahan mengurus dokumen adminduk melalui aplikasi E-SIAP karena dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun, bahkan saat berada diluar kota.

## PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, berkah, hidayah dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui E-SIAP (Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Dalam proses penulisan dan penyusunan skripsi penulis mendapat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Drs. Boedijono, M.Si dan Tree Setiawan Pamungkas, S.AP., M.PA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak kontribusi dan telah meluangkan waktunya untuk penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini;
2. Dr. Dina Suryawati S.Sos.M.AP selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang telah mendampingi penulis selama masa perkuliahan;
3. seluruh dosen beserta staf karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember;
4. tim penguji yang telah memberikan banyak kritik dan saran untuk menyempurnakan skripsi ini;
5. Ibu Priyanti dan Bapak Eko Supriyanto selaku orangtua tercinta, Alfino Zanuwar Saputra dan Aryon Aji Nugraha selaku saudara tersayang serta keluarga besar yang senantiasa memberi doa dan dukungan;
6. Muhamad Alfaridz Abimanyu selaku kakak tercinta yang selalu menjadi penyemangat dan senantiasa memberikan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini;

7. teman-teman saya yang selalu memberikan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini;
8. seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari skripsi ini jauh dari sempurna namun penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi khalayak pembaca.

Jember, 07 September 2023

Penulis,

Nikensari Anggraini

NIM 190910201097



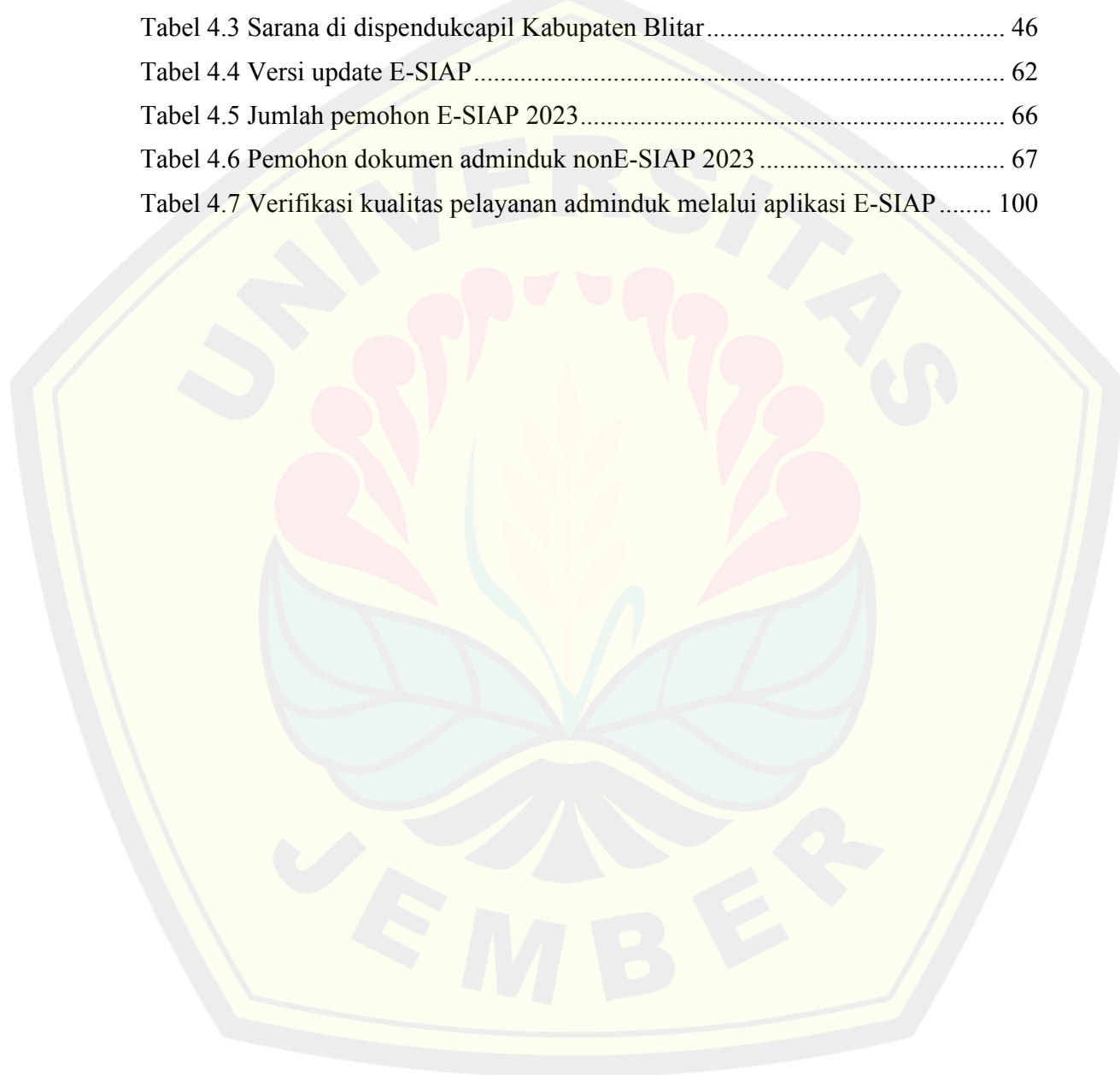
DAFTAR ISI

<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>MOTO.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBING .....</b>	<b>v</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>PRAKATA.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Perumusan Masalah .....</b>	<b>9</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian.....</b>	<b>9</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian.....</b>	<b>9</b>
<b>BAB 2 TINJAU PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
<b>2.1 Konsep Administasi Publik.....</b>	<b>11</b>
<b>2.2 Konsep Pelayanan Publik.....</b>	<b>13</b>
2.2.1 Asas-Asas Pelayanan Publik .....	15
2.2.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik .....	16
2.2.3 Standar Pelayanan Publik .....	18
<b>2.3 Konsep Kualitas Pelayanan .....</b>	<b>19</b>
<b>2.4 Konsep E-Government dan E-Service .....</b>	<b>22</b>
2.4.1 E-Government .....	22
2.4.2 E-Service.....	24
<b>2.6 Konsep dan Kerangka Konseptual.....</b>	<b>27</b>
<b>2.7 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>28</b>
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
<b>3.1 Pendekatan Penelitian .....</b>	<b>29</b>

<b>3.2 Penentuan Lokasi Penelitian.....</b>	<b>29</b>
<b>3.3 Objek dan Fokus Penelitian.....</b>	<b>30</b>
<b>3.4 Pengumpulan Data Penelitian .....</b>	<b>30</b>
3.4.1 Sumber Data .....	30
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data .....	31
<b>3.5 Penentuan Informan Penelitian.....</b>	<b>32</b>
<b>3.6 Keabsahan Data .....</b>	<b>33</b>
3.6.1 Triangulasi .....	33
3.6.2 Menggunakan Bahan Referensi .....	33
<b>3.7 Teknik Analisis Data.....</b>	<b>34</b>
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
<b>4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....</b>	<b>36</b>
4.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Blitar.....	36
4.1.2 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.....	38
<b>4.2 Gambaran Aplikasi E-SIAP.....</b>	<b>47</b>
<b>4.3 Penyajian Data Hasil Penelitian .....</b>	<b>49</b>
<b>4.4 Analisis Data Hasil Penelitian.....</b>	<b>89</b>
<b>4.5 Verifikasi Pelayanan Adminduk melalui Aplikasi E-SIAP .....</b>	<b>99</b>
<b>BAB 5 PENUTUP .....</b>	<b>102</b>
<b>5.1 Kesimpulan.....</b>	<b>102</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>104</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>105</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>108</b>

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Laporan masyarakat berdasarkan substansi laporan.....	4
Tabel 1.2 Penduduk dan laju penduduk Kabupaten Blitar 2019-2022 .....	5
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu .....	28
Tabel 4.1 Penduduk Kabupaten Blitar 2022 .....	38
Tabel 4.2 Susunan pegawai (tingkat pendidikan, eselon, dan pangkat) .....	42
Tabel 4.3 Sarana di dispendukcapil Kabupaten Blitar .....	46
Tabel 4.4 Versi update E-SIAP .....	62
Tabel 4.5 Jumlah pemohon E-SIAP 2023.....	66
Tabel 4.6 Pemohon dokumen adminduk nonE-SIAP 2023 .....	67
Tabel 4.7 Verifikasi kualitas pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP .....	100



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Antrian di dispendukcapil Kab. Blitar (2018).....	6
Gambar 1.2 Halaman login E-SIAP Kabupaten Blitar .....	7
Gambar 2.1 Kerangka pikiran.....	27
Gambar 3.1 Komponen dalam analisis data (interactive model).....	34
Gambar 4.1 Peta Kabupaten Blitar .....	37
Gambar 4.2 Struktur organisasi dispendukcapil Kabupaten Blitar.....	41
Gambar 4.3 Halaman login aplikasi E-SIAP .....	47
Gambar 4.4 Antrian pagi-pagi buta di dispendukcapil Kabupaten Blitar (2018).....	50
Gambar 4.5 Sosialisasi aplikasi E-SIAP (pada 30/06/2021) .....	52
Gambar 4.6 Himbauan penggunaan aplikasi E-SIAP .....	54
Gambar 4.7 Halaman pendaftaran E-SIAP .....	55
Gambar 4.8 Alur pelayanan E-SIAP dan tools lapak sarah.....	57
Gambar 4.9 Skema SIAK di dispendukcapil Kabupaten Blitar.....	60
Gambar 4.10 Antrian pengambilan KTP dan KIA (2023).....	61
Gambar 4.11 Halaman dashboard E-SIAP .....	70
Gambar 4.12 Fasilitas ruang tunggu dispendukcapil Kabupaten Blitar .....	72
Gambar 4.13 Halaman informasi persyaratan adminduk.....	76
Gambar 4.14 WA Center dispendukcapil Kabupaten Blitar.....	78
Gambar 4.15 Halaman aktivitas permohonan E-SIAP .....	72
Gambar 4.16 Informasi pelayanan adminduk.....	83

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara .....	108
Lampiran 2 : Foto Penelitian.....	111
Lampiran 3 : Surat Ijin Penelitian.....	113
Lampiran 4 : E-book E-SIAP.....	118
Lampiran 5 : SOP (Standar Operasional Prosedur) E-SIAP.....	119





## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pemerintah dalam teori ilmu administrasi negara pada hakekatnya menyelenggarakan dua fungsi utama yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan (Hardiyansyah, 2018, hal. 13). Berdasarkan hal tersebut dapat dimaknai bahwa fungsi dari pemerintah yaitu memberikan pelayanan bagi masyarakat. Namun dalam memberikan pelayanan aparat pemerintah tidak hanya semata-mata menjalankan tugasnya karena digaji oleh masyarakat saja, tetapi harus berdasarkan keinginan pribadi untuk berprestasi (*need for achievement*) dalam hal ini yaitu pelayanan yang berkualitas. Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 mengatakan bahwa, “dalam memberikan pelayanan, hendaknya aparatur pemerintahan berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa”.

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat (Sinambela, 2006, hal. 6). Menurut Morgan dan Murgatroyd dalam (Mukarom & Laksana, 2020, hal. 105), “Kualitas adalah bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat.” Berdasarkan hal tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan harapan masyarakat. Menurut Wyckcof dan Lovelock dalam (Tjiptono, 2005, hal. 60) ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *respected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika

jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Untuk dapat menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintahan, perlu ada beberapa kriteria yang ditunjukkan apakah pelayanan publik yang diberikan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Terdapat beberapa teori yang dapat digunakan sebagai tolak ukur kualitas, salah satunya adalah teori dari Zeithaml dalam (Hardiyansyah, 2018, hal. 63) mengatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu: *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy*(Empati).

Reformasi politik mendorong masyarakat untuk berfikir kritis sehingga menjadi sadar akan haknya sebagai warga negara, yaitu mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik yang dimaksud adalah pemenuhan hak masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya, setiap warga negara memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan oleh pemerintah seperti dalam hal administrasi dan perlindungan hukum. Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya (Hardiyansyah, 2018, hal. 30).

Selain sebagai bentuk pemenuhan hak masyarakat, pencatatan dokumen kependudukan merupakan kewajiban pemerintah seperti yang dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang menjadi dasar hukum pelaksanaan penyelenggaraan administrasi kependudukan. Dalam undang-undang tersebut dijelaskan bahwa “administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data

kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.” Penyelenggaraan pencatatan sipil dan kependudukan merupakan hal yang sangat penting dalam keberlangsungan bangsa. Hasil dari pelayanan tersebut adalah data dan dokumen kependudukan yang nantinya akan digunakan untuk berbagai kepentingan, seperti perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan sehingga mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintahan.

Namun pada kenyataannya, Kementerian Pendayaguna Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menemukan bahwa kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah masih lemah dan setengah hati. PAN (Pendayaguna Aparatur Negara) mengaku bahwa pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat selama ini masih memiliki banyak kelemahan dan kekurangan sehingga perlu diperbaiki. Hal tersebut dapat dibuktikan melalui jumlah pengaduan masyarakat berdasarkan dugaan maladministrasi pada Ombudsman Triwulan I tahun 2022 yaitu sebanyak 2.706 pengaduan, dengan 3 (tiga) urutan tertinggi yaitu terkait penundaan berlarut yang mencapai 59,62%, tidak memberikan pelayanan sebanyak 13,92%, dan penyimpangan prosedur sebanyak 13,72%. Selain itu laporan masyarakat berdasarkan substansi laporan yang paling tinggi adalah administrasi kependudukan yaitu sebanyak 631 laporan, dapat dilihat pada Tabel 1.1 Laporan masyarakat berdasarkan substansi laporan. Maka dari itu masih perlunya upaya dari birokrasi pemerintahan untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya dalam bidang administrasi kependudukan.

Tabel 1.1 Laporan masyarakat berdasarkan substansi laporan

Substansi	Laporan	Substansi	Laporan
Administrasi kependudukan	631	Kehutanan	8
Agraria	476	Keimigrasian	6
Air	29	Kejaksaan	22
Asuransi	61	Kepegawaian	270
Energi dan Kelistrikan	94	Kepolisian	168
Hak Sipil dan Politik	80	Kesehatan	45
Jaminan Sosial	20	Kesejahteraan Sosial	43
Keagamaan	10	Ketenaga Kerjaan	49
Kedaruratan	1	Dst	-

Sumber: Ombudsman RI Triwulan I (2022)

Era globalisasi mendorong pesatnya laju perkembangan teknologi informasi di dunia. Tidak dapat dipungkiri pada saat ini hampir segala aspek kehidupan manusia dipengaruhi oleh teknologi informasi dan komunikasi, termasuk dalam bidang pemerintahan. Mengaca dari hal tersebut pemerintah turut serta memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam mengurus tata kelola pemerintahan melalui penerapan *e-government* khususnya dalam pelayanan publik sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. *E-government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru (moderen) antara pemerintah dengan masyarakat dan pihak lain yang berkepentingan (*stakeholder*), dimana dalam pelaksanaannya menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dengan tujuan untuk memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan publik (Indrajit, 2004, hal. 4).

Kabupaten Blitar dalam menyikapi tren tata kelola pemerintahan berbasis teknologi informasi dan komunikasi telah melakukan inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Inovasi tersebut mempertimbangkan kurang efektifnya pelayanan administrasi kependudukan yang ada di Kabupaten Blitar saat ini. Kondisi tersebut dikarenakan adanya berbagai permasalahan dalam proses penyelenggaraan pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Menurut (Triningsih, 2018) permasalahan di Dispendukcapil Kabupaten Blitar diantaranya adalah pembuatan E-KTP membutuhkan waktu yang lama, pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) pemberian

pelayanan, kurangnya kualitas dan kuantitas pegawai, kurangnya sosialisasi Dispendukcapil kepada masyarakat serta luasnya wilayah Kabupaten Blitar yang mengakibatkan sulitnya akses masyarakat ke Dispendukcapil Kabupaten Blitar. Dengan berbagai permasalahan tersebut mengakibatkan turunnya kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi dengan anggapan bahwa pengurusan data kependudukan sangat sulit dan berbelit-belit sehingga mengakibatkan masyarakat malas dalam mengurus dokumen kependudukan.

Tabel 1.2 Penduduk dan laju pertumbuhan penduduk Kabupaten Blitar 2019-2022

Indikator	Tahun			
	2019	2020	2021	2022
Jumlah Penduduk (Jiwa)	1.160.677	1.164.649	1.231.013	1.240.322
Laju Pertumbuhan Penduduk (%)	0,27	0,30	0,79	0,76

Sumber: BPS Kabupaten Blitar (2023)

Berdasarkan data pada Tabel 1.2 dapat diketahui bahwa jumlah penduduk di Kabupaten Blitar pada tahun 2022 dapat dikatakan tinggi, dan selalu bertambah dari tahun ke tahun. Sejalan dengan masalah dispendukcapil Kabupaten Blitar yang telah disampaikan di atas, jumlah penduduk yang tinggi apabila tidak dibarengi dengan pelayanan yang berkualitas maka akan mengakibatkan antrian yang panjang dalam pelaksanaan pelayanan. Selain jumlah penduduk yang banyak, dari segi geografis Kabupaten Blitar memiliki luas wilayah 1.588,79 km<sup>2</sup> dengan 22 kecamatan, 28 kelurahan, dan 220 desa yang dapat dikatakan cukup luas sehingga mengakibatkan sulitnya akses masyarakat ke dispendukcapil untuk mengurus dokumen adminduk. Selain itu jumlah penduduk yang banyak mengakibatkan banyaknya pula permohonan dokumen adminduk yang di ajukan, sedangkan segala pelayanan adminduk hanya dapat dilakukan secara terpusat di kantor dispendukcapil Kabupaten Blitar. Sehingga mengakibatkan ketidakseimbangan antara petugas pemberi layanan dan masyarakat penerima layanan, yang menyebabkan membludaknya antrian di Dispendukcapil Kabupaten Blitar.



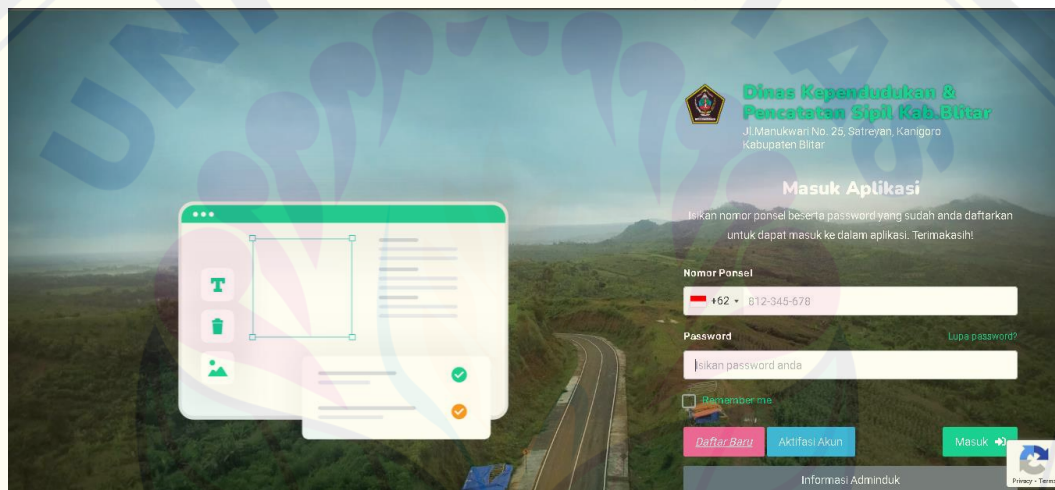


Gambar 1.1 Antrian di dispendukcapil Kab.Blitar (2018)

Sumber: Ulasan *google* dispendukcapil Kab. Blitar (diakses pada 29 Juli 2023)

Menanggapi permasalahan tersebut, dengan memanfaatkan pola konsumsi masyarakat yang tinggi terhadap telepon genggam. Pemerintah Kabupaten Blitar menciptakan sistem untuk mengurus segala administrasi kependudukan secara *online* yang dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun yaitu situs resmi layanan administrasi kependudukan yang diberi nama E-SIAP (Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran). E-SIAP merupakan situs resmi yang dibuat oleh pemerintah Kabupaten Blitar, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar sejak akhir tahun 2018 sebagai alternatif dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan masyarakat Kabupaten Blitar. Jenis layanan yang ditawarkan dari aplikasi E-SIAP diantaranya adalah permohonan pembuatan akta kelahiran, akta kematian, pembetulan data kartu keluarga, cetak ulang KTP-EL, pembuatan KIA (Kartu Identitas Anak), dan lain sebagainya. Dengan adanya E-SIAP hampir seluruh pendaftaran dokumen adminduk dapat di lakukan secara *online* perangkat elektronik yang tersambung dengan internet. Masyarakat tidak perlu datang maupun mengantri langsung ke kantor dispendukcapil Kabupaten Blitar. Sehingga waktu yang digunakan dalam mengurus dokumen adminduk menjadi lebih efisien.

Dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan, pada awalnya aplikasi E-SIAP hanya berperan sebagai alat untuk mengkoordinasikan antrian secara *online* serta sebagai tempat untuk mengunggah dokumen persyaratan pengurusan dokumen adminduk, sedangkan sisanya masyarakat masih harus datang langsung ke kantor desa atau dispendukcapil dengan antrian yang sudah terkoordinasi untuk memverifikasi pelayanan dan penyerahan dokumen fisik persyaratan agar dokumen dapat diproses. Namun pada saat ini aplikasi E-SIAP telah berkembang menjadi aplikasi pengurusan dokumen adminduk secara utuh, bahkan dokumen adminduk yang telah diterbitkan pada saat ini dapat langsung diterima oleh pemohon melalui e-mail dan dicetak secara mandiri sesuai ketentuan yang berlaku, kecuali KTP dan KIA yang pencetakannya membutuhkan mesin khusus.



Gambar 1.2 Halaman *login* E-SIAP Kabupaten Blitar

Sumber: <https://siak.blitarkab.go.id/>

Selain aplikasi E-SIAP terdapat beberapa inovasi yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Blitar khususnya dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan. Inovasi tersebut diantaranya adalah program “Salam Sak Jangkah” yang berarti cukup *sak jangkah* (sekali jalan) untuk mengurus dokumen adminduk, Si

Jaran Ijo (Jemput Bola Rentan Adminduk Iso Jujuk Omah), merupakan inovasi pelayanan perekaman E-KTP yang ditujukan kepada masyarakat kategori penduduk rentan adminduk, dan *Drive Thru* E-KTP yang diluncurkan pasca adanya pandemi *covid-19* sehingga diharuskan adanya pembatasan kerumunan untuk menekan persebaran virus. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa aplikasi E-SIAP bukan satu-satunya inovasi yang dapat digunakan dalam pengurusan dokumen adminduk di Kabupaten Blitar. Masyarakat dapat menggunakan berbagai opsi inovasi pelayanan yang sesuai dengan kebutuhannya, namun tentunya setiap inovasi tersebut memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing. Sehingga dapat disimpulkan bahwa inovasi E-SIAP bukanlah keharusan tetapi merupakan pilihan dari opsi pelayanan.

Adanya aplikasi E-SIAP sedikit banyak telah membawa perubahan dalam pengurusan dokumen adminduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Perubahan yang dimaksud yaitu dalam pengurusan dokumen adminduk melalui aplikasi E-SIAP masyarakat tidak perlu berdesak-desakan dan mengantri dari pagi sehingga pengurusan dokumen adminduk menjadi efektif dan efisien. Namun meskipun demikian aplikasi E-SIAP juga tak luput dari kekurangan. Masalah tersebut diataranya adalah kurangnya sosialisasi E-SIAP kepada masyarakat secara menyeluruh sehingga masyarakat banyak yang kurang tau dan mengerti mengenai apa itu aplikasi E-SIAP serta keterbatasan masyarakat khususnya masyarakat desa dan lanjut usia dalam mengakses internet.

Tujuan awal adanya transformasi pelayanan manual kearah digital tersebut selain untuk mengikuti arahan dari pemerintah pusat tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring (Dalam Jaringan) dalam Peraturan Meteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019, yaitu untuk mengatasi antrian yang panjang akibat banyaknya masyarakat yang hendak mengurus dokumen adminduk yang hanya dapat dilakukan di dispendukcapil setempat, sehingga menyebabkan antrian yang panjang. Dalam



penelitian ini, peneliti ingin melihat dan mengkaji sampai sejauh mana kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui E-SIAP (Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Selain itu ditengah lajunya arus globalisasi masih adanya beberapa permasalahan terhadap aplikasi E-SIAP sepeti masih banyaknya keluhan dari masyarakat pengguna layanan, sehingga sangat penting dikaji secara lebih mendalam.

### **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan penulis dapat diambil rumusan masalah yaitu “Bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui E-Siap (Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar?”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditentukan diatas yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui E-Siap (Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat diantaranya sebagai berikut:

1. manfaat Akademis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi kajian dan acuan penulisan dalam rangka pengembangan bagi mahasiswa maupun masyarakat umum yang akan melakukan penelitian serupa kedepannya;
2. manfaat Teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kepustakaan dan memberi kontribusi pada pengembangan teoritis berupa pengujian teori, penolakan teori serta menemukan teori baru dalam bidang pelayanan publik khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Blitar;

3. manfaat Praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran terkait pentingnya *e-government* di era globalisasi saat ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Serta sebagai bahan evaluasi pelayanan E-SIAP agar terus meningkat dari waktu ke waktu.



**BAB 2****TINJAU PUSTAKA****2.1 Konsep Administasi Publik**

Terminologi administrasi publik berasal dari Amerika Serikat dan Inggris yang pada awalnya dialihbahasakan menjadi ilmu administrasi publik. Menurut (Syafri, 2012, hal. 25) administrasi publik diartikan sebagai “proses kerjasama kelompok orang dalam merumuskan, mengimplementasikan (melaksanakan) berbagai kebijakan dan program untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan pencapaian negara secara efisien dan keadilan sosial”. Secara umum administrasi publik adalah “proses kerja sama dari sekelompok manusia berdasarkan nilai-nilai pelayanan, rasionalitas yang tinggi, efektivitas, efisiensi terhadap sumber daya yang dimiliki organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya” (Basuki, 2018, hal. 11).

Berdasarkan pengertian tersebut Basuki merumuskan beberapa konsep administrasi secara sederhana yaitu: (1) proses, yang bermakna bahwa kegiatan administrasi merupakan kegiatan yang senantiasa terus menerus dilakukan dan penyelenggara pelayanan publik harus senantiasa mendampingi masyarakat yang dilayani, (2) konsep sumber daya manusia, dalam administrasi publik yaitu para penyelenggara negara termasuk di dalam birokrasinya, (3) konsep tujuan, tujuan yang ingin dicapai harus ditentukan sebelumnya oleh pemilik organisasi, (4) organisasi, yang merupakan wadah interaksi bagi para manajer dan anggotanya, (5) manajemen, yang hakikatnya adalah suatu upaya untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan, (6) sarana dan prasarana, merupakan faktor pendukung proses sebagaimana yang dimaksud.

Konsep administrasi sangat banyak bentuk dan jenisnya. Menurut Makmur (Makmur & Thahier, 2017, hal. 42) konsep administrasi dapat disederhanakan menjadi 3 (tiga) yaitu: (1) konsep dasar atau konsep utama dimana sasarannya diorientasikan pada kegiatan administrasi utama, (2) konsep pelengkap, berperan melengkapi konsep dasar agar lebih sempurna untuk menjadi pedoman pelaksanaan administrasi, (3) konsep penguat, merupakan konsep yang menguatkan kedua konsep sebelumnya agar dapat menghilangkan kelemahan dan meningkatkan kekuatan administrasi sehingga tercapai tujuan secara efisien, efektif, dan rasional. Ketiga konsep tersebut harus dapat memberikan kontribusi dalam administrasi negara.

Perkembangan dalam suatu ilmu pengetahuan dapat diketahui melalui berbagai paradigmanya. Paradigma dalam ilmu administrasi publik telah mengalami perubahan berulang kali, hal tersebut dapat dilihat dari seringnya perubahan cara pandang ilmuan administrasi terhadap kajian ilmu administrasi publik. Denhardt dalam (Syafri, 2012, hal. 192) membagi perkembangan ilmu administrasi publik menjadi tiga paradigma besar yaitu: (1) paradigma administrasi publik klasik (1887-1987), paradigma ini didasar oleh pemikiran dari mantan presiden Amerika Serikat, Woodrow Wilson dengan pemikiran bahwa perlu adanya pemisahan antara politik dan administrasi, hal tersebut mengakibatkan adanya *red tape*, kelambanan, tidak adil dan biaya tinggi. (2) Paradigma *new public management/ NPM* (1990-2000), paradigma ini lahir akibat reaksi dari kelemahan paradigma administrasi klasik. NPM menganut nilai dan praktik administrasi bisnis yang diterapkan dalam praktik administrasi publik (*run government like business*). NPM terlalu fokus untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi dan produktivitas sehingga kurang memperhatikan aspek keadilan sosial, sehingga seringkali nilai-nilai yang dianut dalam NPS bertentangan dengan demokrasi dan kepentingan publik. (3) Paradigma *new public service/NPS* (2000-sekarang), paradigma ini melengkapi kekurangan dari paradigma-paradigma sebelumnya. NPS menaruh minat yang besar terhadap keadilan sosial

sehingga melibatkan masyarakat secara langsung dalam setiap aktivitas proses kebijakan publik.

Dasar teoritis dan fondasi dari NPS adalah teori demokrasi. Dalam teori ini lebih memperkenankan persamaan dan kebebasan individu. Konsep kepentingan publik menjadi hasil dari dialog dari berbagai nilai, responsivitas birokrasi publik ditujukan kepada masyarakat bukan *clients*, *constituent* ataupun *customer*, pemerintah berperan sebagai *servicing* atau pemberi layanan, akuntabilitas terdiri dari berbagai aspek, struktur organisasi adalah struktur kolaboratif, dan asumsi terhadap motivasi pegawai dan administrator adalah pelayanan publik dengan keinginan melayani masyarakat. Perubahan paradigma tersebut telah dituangkan kedalam berbagai kebijakan di Indonesia seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, meskipun tidak sepenuhnya mengadopsi paradigma NPS.

## 2.2 Konsep Pelayanan Publik

Konsep pelayanan publik berhubungan erat dengan bagaimana peran birokrasi pemerintahan dalam menjalankan fungsi pelayanan dalam konteks ekonomi dan penyediaan kebutuhan dasar masyarakat. Seiring berjalannya waktu kebutuhan pokok masyarakat terus berkembang sehingga menuntut pelayanan yang disediakan birokrasi pemerintahan juga senantiasa berkembang menjadi lebih baik dan berkualitas. Penyediaan pelayanan dasar oleh pemerintah daerah secara ekonomis memang tidak memberikan keuntungan secara finansial, bahkan membutuhkan biaya yang besar dalam pelaksanaannya. Namun hal tersebut merupakan fungsi dari pemerintah itu sendiri, yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Menurut (Hardiyansyah, 2018, hal. 25) “Secara teoritis birokrasi pemerintahan memiliki tiga fungsi utama diantaranya adalah fungsi pembangunan, fungsi pelayanan dan fungsi pemerintahan umum.” Ketiga fungsi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dijalankan oleh birokrasi pemerintah memiliki

cangkupan yang sangat luas. Pelayanan tersebut harus menghasilkan *public good* atau barang publik seperti jembatan, jalan, pasar, dan lain-lain. Selain itu juga ada pelayanan yang menghasilkan peraturan perundang-undangan atau kebijakan yang merupakan fungsi regulasi pemerintahan yang harus dipatuhi oleh masyarakat.

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan. Oleh karena itu, proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan (Mukarom & Laksana, 2016, hal. 15). Sedangkan istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima Indonesia Baku menjadi “Publik” yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari “pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.” Sedangkan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Bab 1 Pasal 1 Ayat 1, yang dimaksud dengan “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Dari beberapa pengertian pelayanan dan pelayanan publik yang telah diuraikan di atas, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan



kepuasan kepada penerima pelayanan (Hardiyansyah, 2018, hal. 16). Berdasarkan pengertian tersebut terdapat tiga unsur penting yang perlu diidentifikasi yaitu: (1) organisasi penyelenggara/ pemberi pelayanan, dalam hal ini adalah pemerintah daerah, (2) penerima layanan, dalam hal ini adalah masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, (3) kepuasan yang diberikan dan diterima oleh pengguna layanan.

Dalam era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, paradigma kebijakan publik memberikan arahan untuk dilakukannya perubahan dalam pola pikir pemerintah daerah dalam menyikapi pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintah daerah yang lebih berorientasi kepada pelayanan. Menurut Saefullah dalam (Hardiyansyah, 2018, hal. 18) untuk memberikan pelayanan publik yang baik perlu adanya upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan dunia yang cepat memiliki pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum.

### **2.2.1 Asas-Asas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kepuasan terhadap pengguna pelayanan tersebut maka dari itu dalam penyelenggaraannya dibutuhkan asas-asas pelayanan. Dalam pelayanan publik, asas-asas digunakan dengan tujuan agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan dengan baik. Asas-asas tersebut adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian-kinerja bagi setiap lembaga penyelenggara pelayanan publik.

Asas-asas yang dapat dikategorikan sebagai asas-asas umum administrasi publik yang baik (*general principles of good administration*) ini harus bersifat umum dan adaptif terhadap keunikan jenis-jenis pelayanan yang mungkin diselenggarakan secara publik. Bersifat umum karena asas-asas ini secara langsung menyentuh hakekat pelayanan publik sebagai wujud dari upaya pelaksanaan tugas pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat banyak dan/atau tugas pelaksanaan perintah

peraturan perundang-undangan. Bersifat adaptif, karena asas-asas ini harus dapat berfungsi sebagai acuan dalam setiap kegiatan administrasi negara yang bersentuhan langsung dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat umum, baik di bidang pelayanan administratif, pelayanan jasa, pelayanan barang, ataupun kombinasi dari ketiganya (Mulyadi, 2016, hal. 193).

Lijan Poltak Sinambela, dkk dalam bukunya berjudul “Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasinya)” mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari:

1. transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
5. kesamaan, hak tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi;
6. keseimbangan, hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak (Sinambela, 2006, hal. 6).

### **2.2.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik**

Agar kualitas pelayanan publik dapat terpenuhi harus menerapkan 10 prinsip dalam pelayanan umum yang di atur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum



Penyelenggaraan Pelayanan Publik, disebutkan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan harus dapat memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. kesederhanaan, prosedur dalam hal pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan;
2. kejelasan, meliputi penjelasan dalam hal: (1) persyaratan teknis administratif pelayanan publik, (2) pada suatu unit kerja/pejabat yang berhak/berwenang dan bertanggungjawab dalam hal memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, (3) Suatu rincian biaya pelayanan publik serta tata cara pembayaran;
3. kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik yang bisa diselesaikan dalam kurun waktu yang sudah ditentukan;
4. akurasi, produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat, dan sah;
5. keamanan, suatu proses dan produk pelayanan publik suatu proses dan produk pelayanan publik hukum;
6. tanggung jawab, pimpinan dalam penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjukkan dapat bertanggung jawab atas suatu penyelenggaraan pelayanan publik dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
7. kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya tempat sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan serta pendukung lainnya yang sangat memadai dan termasuk suatu penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika);
8. kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang cukup memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat serta bermanfaat bagi teknologi telekomunikasi dan informatika;
9. kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, Dalam memberikan pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta juga dapat memberikan pelayanan dengan ikhlas;

10. kenyamanan, lingkungan pelayanan yang harus tertib, teratur, dan tersedianya ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan berbagai fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

### **2.2.3 Standar Pelayanan Publik**

Standar pelayanan publik ditetapkan tidak lain dengan tujuan sebagai pengukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dan harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan maupun penerima pelayanan. Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai kepastian bagi penerima pelayanan. Selain itu berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 ayat 7 bahwa standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Oleh karena itu perlu adanya standar pelayanan yang sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan.

Standar pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 meliputi:

1. prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan;
2. waktu pelayanan, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan;
3. biaya pelayanan, biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan;
4. produk layanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

5. sarana prasarana, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik;
6. kompetensi petugas pemberi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus diterapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

### 2.3 Konsep Kualitas Pelayanan

Menurut Morgan dan Murgatroyd dalam (Mukarom & Laksana, 2016, hal. 106), *quality is the totality of features of a product services that bears on its ability to satisfy given needs*. “Kualitas adalah bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat.” Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan pelayanan sehingga sering kali di hubungkan. Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut (Ibrahim, 2008, hal. 22). Kualitas pelayanan merupakan hal yang harus dilaksanakan oleh instansi pemerintah agar mendapatkan kepercayaan masyarakat. Kepuasan pengguna layanan atas layanan, kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan saling berkaitan satu sama lain sehingga kualitas pelayanan menjadi pengukur seberapa besar tingkat kepuasan penerima pelayanan yang mencerminkan kinerja dari pelayanan yang telah diberikan. Oleh karena itu pemerintah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Menurut Goetsch dan Davis dalam (Tjiptono, 2005, hal. 101) definisi kualitas adalah sebagai berikut : “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Definisi kualitas tersebut mengandung makna bahwa elemen-elemen kualitas yaitu: (1) kualitas merupakan kondisi yang dinamis, (2) kualitas berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan, (3) kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Menurut Wyckcof dan Lovelock dalam (Tjiptono, 2005, hal. 60) ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *respected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Untuk dapat menilai apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik atau buruk, berkualitas atau tidak, diperlukan beberapa kriteria. Berkenaan dengan hal tersebut Zeithaml dalam (Hardiyansyah, 2018, hal. 55) mengatakan bahwa SERVQUAL (*service quality*) merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Hal ini diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang “sangat baik”. Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas layanan. Selanjutnya pada buku yang sama (Hardiyansyah, 2018, hal. 55) mengatakan bahwa dasar dalam menilai kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Pelayanan yang berkualitas pada saat ini bisa jadi dianggap menjadi pelayanan yang kurang berkualitas dimasa yang akan datang. Maka dari itu kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit dicapai.

Pelayanan yang berkualitas berarti pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kepuasan penerima layanan. Untuk dapat mengetahui kepuasan penerima pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan dapat dilakukan dengan melalui survei yang didasarkan kepada dimensi-dimensi yang telah dirancang oleh para ahli. Dimensi-dimensi tersebut sebagai pengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan apakah sudah baik atau buruk dan berkualitas atau tidak.

Dimensi-dimensi tersebut dapat diadopsi dan sebagai alat pemandu bagi penyelenggara pelayanan. Namun dimensi-dimensi tersebut tidak dapat berlaku secara umum melainkan setiap dimensi memberikan keunggulan komparatif sebagai penjelas dalam konteks yang berbeda-beda.

Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam (Hardiyansyah, 2018, hal. 55) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal yaitu: *expected service* dan *perceived service*. Kedua hal tersebut ditentukan oleh *dimention of service* yang terdiri dari sepuluh dimensi yaitu: *Tangible* (terlihat/ terjamah), *Reliable* (kehandalan), *Responsiveness* (tanggap), *Competence* (kompeten), *Courtesy* (ramah), *Credibility* (dapat dipercaya), *Security* (merasa aman), *Access* (akses), *Communication* (komunikasi), dan *Understanding the customer* (memahami pelanggan). Dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut kemudian disederhanakan kembali oleh Zeithaml menjadi lima dimensi yaitu.

1. *Tangibel* (berwujud), merupakan fasilitas fisik yang harus ada dalam pelaksanaan pelayanan yang disediakan oleh pemberi pelayanan dalam berbagai bentuk. Aspek tampilan fisik yang disediakan akan sangat menentukan kepuasan dari pengguna jasa. Indikator *tangible/* berwujud meliputi penampilan petugas, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas, kemudahan akses pelanggan dalam pelayanan, serta penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2. *Reliability* (kehandalan), dalam hal ini berkaitan dengan kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, akurat dan dapat dipercaya terutama dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu. Indikator dalam *reliability/* kehandalahan meliputi kecermatan petugas, standar pelayanan yang jelas, serta kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.



3. *Responsiviness* (ketanggapan), merupakan sikap tanggap pegawai dalam memebrikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pengguna layanan dengan cepat. Kecepatan pelayanan merupakan bentuk dari sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan. Indikator dala *responsiviness*/ ketanggapan meliputi senantiayasa merespon pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas atau pemberi pelayanan melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat, dan dengan waktu yang tepat, selain itu semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas pemberi layanan.
4. *Assurance* (jaminan), merupakan upaya perlindungan yang diberikan oleh pemberi layanan terhadap pengguna layanan terhadap resiko-resiko yang dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Indikator *assurance*/ jaminan meliputi petugas pemberi layanan memberikan jaminan tempat waktu, kepastian biaya, dan legalitas dalam pelayanan.
5. *Empathy* (empati), merupakan perhatian yang diberikan pemberi layanan terhadap pelanggan atau penerima layanan secara pribadi dengan menempatkan dirinya dalam posisi pengguna pelayanan. Indikator dalam *empathy*/ empati meliputi mendahulukan kepentingan pelanggan, petugas memberikan pelayanan dengan ramah, sopan santun dan tidak deskriminatif, serta petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

## **2.4 Konsep E-Government dan E-Service**

### **2.4.1 E-Goverment**

Secara teoritik konsep *e-government* merupakan upaya untuk membangun hubungan yang baik antara pemerintah, masyarakat dan pihak swasta sehingga dapat menjadi lebih efisien, efektif dan tranparan. Hal tersebut dapat dicapai dengan adanya reformasi birokrasi kearah yang lebih baik dan mengikuti perkembangan jaman baik dalam lembaganya, sumber daya manusia dan sistemnya. Penggunaan teknologi informasi didalam birokrasi pemerintahan dapat mempermudah masyarakat dalam

mengakses berbagai macam informasi sehingga dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam birokrasi publik. Sehingga penggunaan *e-government* dapat dikatakan bertujuan untuk mendukung terwujudnya birokrasi pemerintahan yang baik (Gunawan, 2007).

*E-government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru (moderen) antara pemerintah dengan masyarakat dan pihak lain yang berkepentingan (*stakeholder*), dimana dalam pelaksanaannya menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dengan tujuan untuk memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan publik (Indrajit, 2004, hal. 4). Adanya *e-government* diharapkan dapat menjembatani hubungan antara masyarakat dan pemerintah dalam hal pelayanan publik. Selain itu dalam Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 *e-government* didefinisikan sebagai “pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan yang akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.”

Berdasarkan sejarahnya, *e-government* berkembang karena adanya tiga pemicu utama yaitu: (1) adanya era globalisasi yang begitu cepat sehingga memicu beberapa isu seperti demokrasi, hak asasi manusia, hukum, transparansi, korupsi, *civil society*, *good corporate governance*, perdagangan bebas, pasar terbuka yang menjadi perhatian setiap bangsa yang tidak ingin tersingkir dari pergaulan dunia, (2) kemajuan teknologi informasi yang sangat pesat sehingga mempengaruhi penyebaran informasi di dunia, dan (3) meningkatnya kualitas kehidupan masyarakat sehingga mempengaruhi kinerja industri swasta yang semakin baik dalam melakukan kegiatan perekonomian. Hal tersebut mengakibatkan meningkatnya standar pelayanan (Indrajit, 2004, hal. 25). Ketiga aspek tersebut mengakibatkan tuntutan masyarakat akan terselenggaranya pemerintahan yang baik tidak terbendung lagi.

Purbo dalam (Hardiyansyah, 2018, hal. 130) menyatakan bahwa *e-government* bukan hanya sekedar memasang komputer didalam kantor pemerintahan, karena sebenarnya *e-government* memiliki banyak konsekuensi sosial budaya bagi

pemerintah. *E-government* memaksa birokrasi pemerintahan untuk bekerja secara profesional, bersih dan bebas dari korupsi. Hal tersebut dikarenakan komputer tidak dapat dibohongi dan mentolerir berbagai kesalahan, maka dari itu aparat pemerintah harus dirubah paradiganya sebelum *e-government* dijalankan.

#### 2.4.2 E-Service

*E-service* atau layanan elektronik merupakan inovasi terkemuka dalam pemanfaatan teknologi informasi untuk kepentingan pelayanan publik (Fikram, 2019, hal. 16). Secara harfiah kata *service* atau pelayanan dalam layanan elektronik berasal dari kata latin *servitium* yang berarti *slavery* atau perbudakan, namun saat ini hal tersebut tidak dihubungkan dengan kata “perbudakan”. Lindgren dalam (Fikram, 2019, hal. 16) mengartikan *e-service* sebagai tindakan atau proses melayani, tindakan bantuan dan sistem penyediaan bahan publik. Namun dalam perkembangannya model *e-service* telah menggantikan model pelayanan yang masih bersifat tradisional dan juga pelayanan secara mandiri atau *self service*.

Menurut Surjadjaya, Ghosh & Anthony dalam (Ojasalo, 2010) terdapat beberapa perbedaan antara tradisional dan *e-service* serta *self service* dan *e-service*. Dalam pelayanan secara tradisional hanya pemberi layanan atau karyawan yang terlibat langsung bertatap muka dengan konsumen dan konsumen dapat merasakan semua layanan yang diterima menggunakan indera mereka, namun dalam layanan tradisional dibatasi oleh jarak dan waktu. Sedangkan dalam *e-service*, karyawan yang memberikan layanan dimediasi oleh internet, selain itu terdapat batasan konsumen dalam mendengar dan melihat, namun dalam layanan elektronik tidak dibatasi dengan jarak dan waktu dalam kata lain dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun.

Perbedaan antara *self service* dan *e-service* berhubungan dengan beberapa aspek diantaranya adalah dalam pelayanan *self service* konsumen harus pergi ke pusat teknologi informasi untuk menerima layanan sedangkan dalam *e-service* konsumen dapat dengan mudah menerima layanan kapanpun dan dimanapun, sehingga dapat



dikatakan *e-service* lebih fleksibel karna tidak dibatasi lokasi. Selain itu dalam *self service* fungsi teknologi informasi disesuaikan dengan sedikit personalisasi sedangkan *e-service* fungsi teknologi informasi dirancang untuk menawarkan layanan pribadi.

Menurut (Buchari, 2016, hal. 237) konsep *e-service* merupakan suatu aplikasi terkemuka dengan memanfaatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di daerah yang berbeda. Selanjutnya Buchari mengutip dari Rowley, 2006 tentang definisi layanan elektronik sebagai “perbuatan, usaha atau pertunjukan yang pengirimannya dimediasi oleh teknologi informasi. Layanan elektronik tersebut meliputi unsur layanan *E-Tailing*, dukungan pelanggan, dan pelayanan”. Berdasarkan definisi tersebut, dapat diidentifikasi menjadi tiga komponen utama yaitu layanan, penerima layanan dan saluran pelayanan.

*E-service* saat ini banyak digunakan dalam organisasi sektor publik untuk meningkatkan pelayanan publik yang disebut dengan *e-service quality*. Menurut Meinawati dalam (Juhria, 2021, hal. 57) *E-service quality* atau yang dikenal sebagai *e-servqual* merupakan versi baru dari *service quality (servqual)* yang dikembangkan untuk mengevaluasi suatu pelayanan yang diberikan pada jaringan internet. *E-service quality* ditentukan oleh para konsumen dalam hal ini adalah masyarakat.

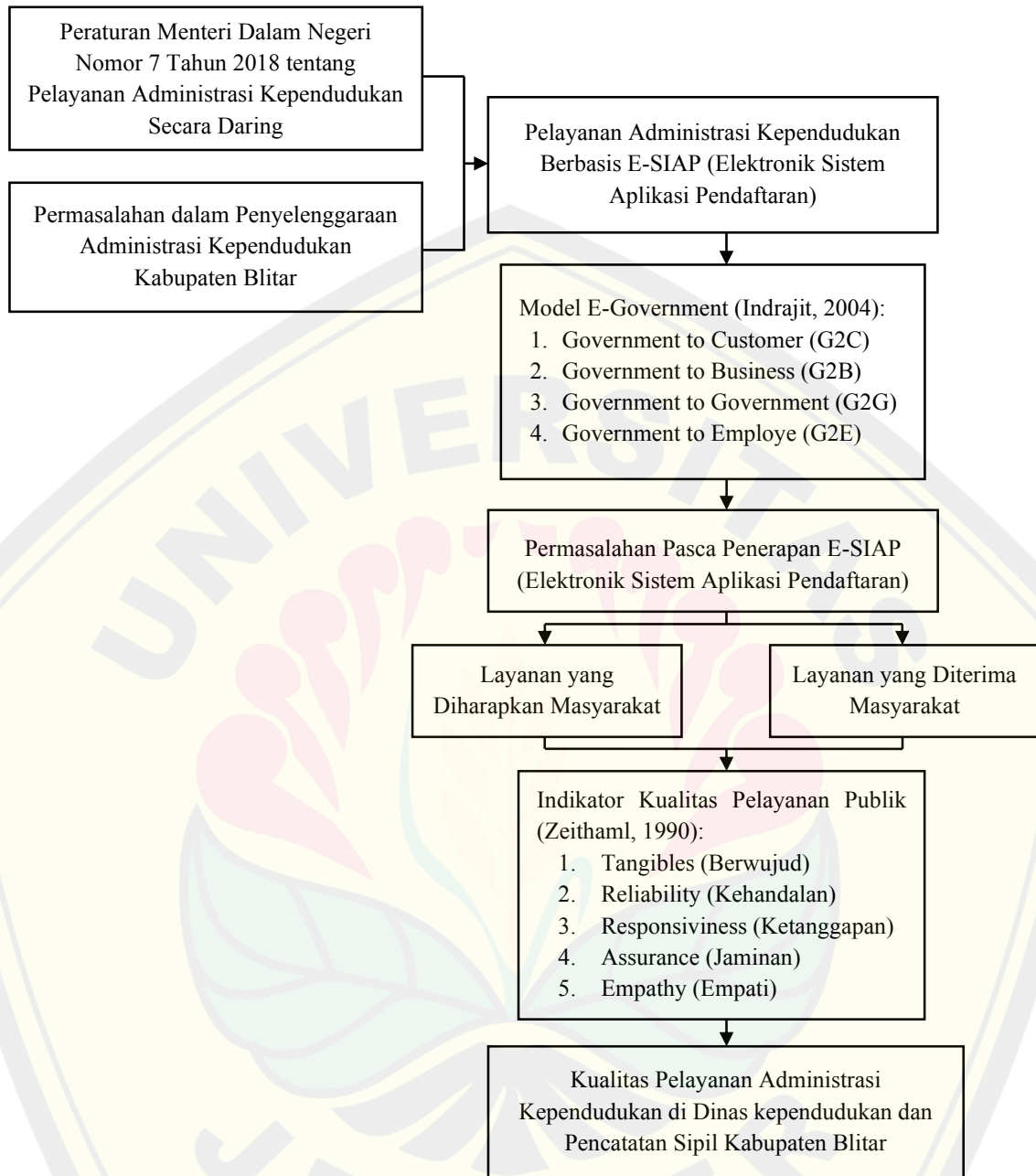
Definisi *e-servqual* menurut Zeithaml, Valary & Bitner dalam (Tobagus, 2018, hal. 2) merupakan sejauh mana sebuah situs web memfasilitasi belanja, pembelian, dan pengiriman yang efisien dan efektif. Sedangkan menurut Satos dalam (Laurent, 2016, hal. 96) *e-service quality* didefinisikan sebagai penilaian dan evaluasi secara menyeluruh yang diberikan oleh konsumen berdasarkan baik buruknya suatu kualitas dari sebuah jasa yang disampaikan dalam bentuk *virtual*. Menurut Li dalam (Laurent, 2016, hal. 95) dimensi *e-servqual* dapat dilihat melalui dua perspektif, yaitu perspektif perusahaan dan perspektif pelanggan. Apabila dilihat dari perspektif perusahaan maka dimensi *e-service* yang harus diperhatikan adalah: (1) *ease of use*, merupakan kemudahan bagi pelanggan untuk menggunakan *website*, (2) *website*

*design*, merupakan tampilan *website* yang harus didesain dengan baik dan menarik secara visual, (3) *reliability*, merupakan konsistensi dan kehandalan *website*, (4) *system availability*, merupakan fungsi teknis yang benar dari *website*, (5) *privacy*, merupakan keamanan dan perlindungan informasi pelanggan, (6) *responsiveness*, merupakan penanganan masalah dan pengembalian yang efektif melalui *internet*, dan (7) *empaty*, yaitu merupakan perawatan dan perhatian individual yang diberikan kepada pelanggan melalui saluran elektronik. Sedangkan apabila dilihat dari perspektif pelanggan, maka dimensi e-service yang harus diperhatikan yaitu, *experience* (kesan perusahaan dari sudut pandang pengguna layanan) dan *trust* (kepercayaan pelanggan dengan menggunakan peyanan yang cepat dan kaya akan informasi).

Zeithaml dalam (Tobagus, 2018, hal. 2) menyatakan terdapat tujuh dimensi *e-servqual* yang telah disederhanakan menjadi empat dimensi yaitu:

1. *efficiency* (efisiensi), merupakan kemampuan pelanggan dalam mencari informasi yang berkaitan dengan produk serta kemudahan dan kecepatan dalam mengakses dan menggunakan situs;
2. *fullfillment* (penyelesaian), merupakan sejauh mana janji situs tentang ketersediaan pesanan dan ketersediaan item terpenuhi dalam kata lain segala macam transaksi yang dilakukan dapat diselesaikan sesuai dengan harapan;
3. *system availability* (ketersediaan sistem), merupakan kebenaran fungsi teknis dari situs yang dapat berjalan dengan lancar;
4. *privacy* (rahasia pribadi), merupakan sejauh mana situs tersebut aman dan melindungi informasi pengguna dan memberikan jaminan keamanan terhadap data-data individu/ pribadi pengguna layanan.

**2.6 Konsep dan Kerangka Konseptual**



Gambar 2.1 Kerangka pikiran

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2023)

## 2.7 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu

<b>Judul Penelitian</b>	Pelayanan Publik Melalui <i>E-Klampid</i> dalam Mewujudkan Administrasi Kependudukan Berbasis <i>Good Governace</i> di Kota Surabaya	Kualitas Pelayanan Adminisrasi Kependudukan Berbasis <i>Online</i> di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan Provinsi Jawa Tengah	Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Genggaman (PAK DALMAN) berbasis Aplikasi di Kabupaten Kendal
<b>Tahun</b>	2022	2022	2021
<b>Penulis</b>	Moch Aldi Pratama Sumarno, Agus Sukristyanto, dan Yusuf Hariyoko	Dani Yusifo Ramadhanna	Maulida Putri Rahmawati dan Muhammad Fatchuriza
<b>Metode penelitian</b>	Kualitatif	Deskriptif Kualitatif	Deskriptif Kualitatif
<b>Hasil Penelitian</b>	Hasil dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa inovasi yang dilakukan oleh pemerintah Kota Surabaya melalui aplikasi <i>e-klampid</i> telah terlaksana dengan baik meskipun berproses, baik dari sudut pandang masyarakat hingga pegawai dispendukcapil Kota Surabaya. Masyarakat puas dengan adanya aplikasi e-klampid karena dinilai mempermudah pelayanan sehingga lebih efisien, efektifas dan transparansi (Sumarno, Sukristyanto, & Hariyoko, 2022).	Hasil dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara <i>online</i> di dispendukcapil Kabupaten Grobogan sudah mampu mewujudkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu, <i>tangible</i> (bukti fisik), <i>reability</i> (kehandalan), <i>responsiveness</i> (ketanggapan), <i>assurance</i> (jaminan), dan <i>empathy</i> (empati) meskipun perlu sedikit perbaikan dan peningkatan dalam beberapa hal (Ramadhanna, 2022).	Hasil dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan melalui aplikasi “Pak Dalman” berjalan dengan baik dan sudah mewujudkan sebagian besar lima tipologi inovasi yang terdiri inovasi produk, inovasi proses, inovasi metode pelayanan, inovasi strategi atau kebijakan dan inovasi sistem (Rahmawati & Fatchuriza, 2021).

Sumber : Data diolah oleh peneliti (2023)

## BAB 3

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Pendekatan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini lebih menekankan pada analisis dan penjelasan secara rinci, jelas dan cermat mengenai objek yang diteliti dengan menggunakan teori sebagai alat untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditentukan. Penelitian deskriptif bertujuan untuk membuat gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat antar fenomena yang diteliti. Sedangkan pendekatan deduktif merupakan cara berfikir dari hal-hal yang bersifat umum ke hal-hal yang lebih spesifik.

Penggunaan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan deduktif merupakan upaya yang dilakukan penulis untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang terjadi di dalam penelitian yang diangkat dengan jelas dan rinci namun dapat dipahami lebih mudah dikarenakan rumusan masalah dalam penelitian dapat dijawab dengan jelas dan spesifik.

#### 3.2 Lokasi Penelitian

Adapun lokasi yang dipilih oleh peneliti dalam melaksanakan penelitian ini yaitu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar yang beralamat di Jalan Manukwari No.25, Glondong, Satreyan, Kanigoro. Alasan mengapa peneliti memilih lokasi tersebut dikarenakan DISPENDUKCAPIL merupakan instansi pemerintah yang memiliki peran penting dalam menjalankan kegiatan administrasi

kependudukan dan pencatatan sipil sehingga memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan publik yang menjadi fokus penelitian.

### **3.3 Objek dan Fokus Penelitian**

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar yang merupakan instansi yang berperan penting dalam menjalankan kegiatan yang berhubungan dengan kependudukan dan catatan sipil. Sedangkan fokus penelitian dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui E-Siap (Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Fokus penelitian merupakan batasan masalah yang berisi pokok masalah yang bersifat umum. Fokus penelitian merupakan tahapan awal penelitian yang akan membantu peneliti dalam memperoleh gambaran umum tentang apa yang akan diteliti.

### **3.4 Pengumpulan Data Penelitian**

#### **3.4.1 Sumber Data**

Untuk memperoleh data yang lengkap dan relevan, sumber data yang digunakan oleh peneliti adalah:

1. primer, adapun sumber data primer yang di peroleh peneliti dalam penelitian ini adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti di lapangan dengan menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar;
2. sekunder, adapun sumber data sekunder yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah literatur, peraturan perundang-undangan, dokumen-dokumen, serta arsip-arsip Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Blitar. Selain itu untuk memperoleh data yang lengkap dan relevan peneliti juga menggunakan sumber data lainnya sebagai penunjang penelitian seperti buku, koran, dokumentasi, internet, jurnal dan sumber data sekunder lainnya.



### 3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang lengkap dan relevan, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data di dalam penelitian ini adalah.

1. Observasi

Dalam penelitian ini peneliti memilih teknik pengumpulan data menggunakan observasi partisipatif dimana peneliti akan melihat secara langsung pelayanan yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar, serta ikut serta melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data dan ikut merasakan suka dukanya. Dalam hal ini peneliti memilih menempatkan diri sebagai masyarakat penerima layanan. Hal tersebut peneliti lakukan agar data yang diperoleh dalam penelitian menjadi lebih lengkap, tajam, dan mengetahui pada tingkat mana makna dari setiap perilaku yang nampak.

2. Wawancara/ *interview*

Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur, dimana peneliti memiliki kebebasan dalam bertanya dan mengatur alur dalam wawancara. Sehingga dalam wawancara peneliti tidak perlu menyusun pertanyaan sebelumnya dan hanya mengandalkan *guidline interview* atau pedoman wawancara sebagai pedoman penggalian data.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan dalam bentuk pengumpulan data-data terkait penelitian, seperti struktur organisasi, visi dan misi instansi, serta beberapa foto kegiatan penyelenggaraan pelayanan yang sedang berlangsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.

### 3.5 Penentuan Informan Penelitian

Informan didalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*, yaitu pengambilan keputusan dengan pertimbangan tertentu. Menurut Faisal dalam (Sugiyono, 2019, hal. 403) seorang informan dalam penelitian sebaiknya memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. mereka yang menguasai atau memahami sesuatu melalui proses enkulturasi, sehingga sesuatu itu bukan sekedar diketahui, tetapi juga di hayati;
2. mereka yang masih tergolong sedang berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang tengah diteliti;
3. mereka yang mempunyai waktu yang memadai untuk dimintai informasi;
4. mereka yang tidak cenderung menyampaikan informasi hasil “kemasannya” sendiri;
5. mereka yang pada mulanya tergolong “cukup asing” dengan peneliti sehingga lebih menggairahkan untuk dijadikan semacam guru atau narasumber.

Adapun informan yang memenuhi kriteria di atas yaitu pegawai serta pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar diantaranya adalah:

1. Drs. Iman Maini, M.Si selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
2. Agung Budiono selaku Tim Teknis Teknologi Informasi Dispendukcapil Kabupaten Blitar;
3. M. Akhyar Sodiq selaku Operator Pelayanan WA Center;
4. Prehati selaku pemohon pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP;
5. Irfan Kristiawan selaku pemohon pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP;
6. M Alfaridz Abimanyu selaku pemohon pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP;

7. Edi Susanto selaku pemohon pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP.

### **3.6 Keabsahan Data**

Uji keabsahan data yang dipilih peneliti dalam penelitian ini adalah uji kredibilitas data yaitu.

#### **3.6.1 Triangulasi**

1. Triangulasi Sumber

Dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan dan pengujian data yang telah didapatkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi untuk kemudian dibandingkan dengan cara dideskripsikan dan dikategorisasikan. Data yang telah dianalisis kemudian ditarik kesimpulan dan dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan ketiga sumber data tersebut.

2. Triangulasi Teknik

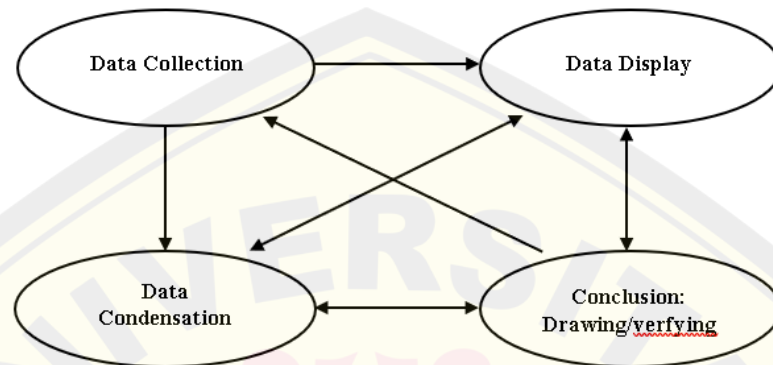
Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan Teknik yang berbeda. Dalam hal ini yaitu data yang diperoleh peneliti melalui wawancara akan dicek lagi dengan observasi dan dokumentasi.

#### **3.6.2 Menggunakan Bahan Referensi**

Agar data yang diperoleh peneliti didalam penelitian kualitatif teruji kredibilitasnya maka peneliti juga menyertakan data pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Data pendukung tersebut berupa rekaman wawancara dan gambar yang berupa foto-foto kegiatan penelitian. Hal tersebut dilakukan dengan bantuan alat-alat perekam data dalam penelitian kualitatif seperti kamera, *handycam*, dan alat perekam lainnya.

### 3.7 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini data yang diperoleh dalam kegiatan penelitian akan dianalisis menggunakan model interaktif oleh (Miles, Huberman, & Saldana, 2014) yang disajikan dalam gambar berikut:



Gambar 3.1 Komponen dalam analisis data (*interactive model*)

Sumber: Miles, Huberman & Saldana (2014)

Berdasarkan data yang disajikan di atas dapat diketahui bahwa dalam model analisis data interaktif (Miles, Huberman, & Saldana, 2014, hal. 14) terdapat empat alur kegiatan yang terjadi, yaitu:

#### 3.7.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi seperti yang telah dijelaskan dalam Sub-bab 3.4 di atas. Semua jenis data dalam teknik ini memiliki aspek kunci secara umum terutama analisis dalam penelitian ini tergantung pada keterampilan integrative dan interpretative dari peneliti.

### **3.7.2 Data Condensation (Kondesasi Data)**

Dalam penelitian ini, setelah data dikumpulkan dalam tahapan pengumpulan data maka data akan melalui proses pemilihan, pengerucutan, peringkasan dan penyederhanaan serta pemfokusan terhadap data pokok agar mendapatkan hasil temuan yang lebih jelas sebelum dilakukan penarikan kesimpulan.

### **3.7.3 Data Display (Penyajian Data)**

Setelah data dikondensasi maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, diagram, matriks, grafik, gambar, tabel, jaringan dan sebagainya. Dengan adanya penyajian data, maka data akan terorganisasi dan mudah difahami sehingga memudahkan peneliti dalam melanjutkan penelitian. Dalam penelitian ini data yang diperoleh melalui proses pengumpulan data dalam bentuk deskriptif disusun kembali agar lebih mudah dipahami.

### **3.7.4 Conclusion Drawing/ Verification (Penarikan Kesimpulan)**

Langkah terakhir yang dapat dilakukan dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal disini masih bersifat sementara dan dapat berubah apabila tidak didukung oleh bukti-bukti yang valid, namun apabila kesimpulan yang ditemukan di awal sudah didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten, maka kesimpulan tersebut dapat dikatakan kesimpulan yang kredibel. Sehingga kesimpulan yang ditarik dalam tahapan ini dapat menjawab rumusan masalah yang telah ditentukan pada awal penelitian.

**BAB 4****HASIL DAN PEMBAHASAN****4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian****4.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Blitar**

Kabupaten Blitar merupakan salah satu daerah yang ada di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Secara geografis Kabupaten Blitar terletak di sebelah selatan katulistiwa yaitu antara  $111^{\circ}40'$ - $112^{\circ}10'$  Bujur Timur dan  $7^{\circ}58'$ - $8^{\circ}9'5''$  Lintang Selatan, dengan batas wilayah:

1. Sebelah Utara : Kabupaten Kediri
2. Sebelah Timur : Kabupaten Malang
3. Sebelah Barat : Kabupaten Tulungagung
4. Sebelah Selatan : Samudera Indonesia

Kabupaten Blitar memiliki luas wilayah  $1.588,79 \text{ km}^2$ , secara administratif dibagi menjadi 22 kecamatan, 220 desa, dan 28 kelurahan dengan kecamatan terluas yaitu Kecamatan Wonotirto dengan luas  $164,54 \text{ km}^2$  dan kecamatan terkecil yaitu Kecamatan Sanankulon yaitu  $33,33 \text{ km}^2$ . Ibu Kota Kabupaten Blitar sebelumnya terletak di wilayah Kota Blitar, namun pada masa pemerintahan Bupati Herry Nugroho dipindahkan ditengah wilayah Kabupaten Blitar yaitu di Kecamatan Kanigoro. Hal tersebut mengakibatkan beberapa kantor administrasi kabupaten blitar masih ada di wilayah Kota Blitar.





Gambar 4.1 Peta Kabupaten Blitar

Sumber: Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) Kabupaten Blitar tahun 2020

Kondisi wilayah Kabupaten Blitar secara geografis terdiri atas pegunungan, dataran rendah, aliran sungai, dan pesisir. Wilayah pegunungan terletak di Kabupaten Blitar bagian utara dikarenakan adanya Gunung Kelud yang berstatus aktif dan Gunung Kawi serta pegunungan kapur yang berada di Kabupaten Blitar bagian selatan yang berbatasan dengan wilayah pesisir pantai selatan, wilayah dataran rendah berada di Kabupaten Blitar bagian tengah dan barat, sedangkan wilayah aliran sungai berada di bagian tengah Kabupaten Blitar atau perbatasan antara Kabupaten Blitar Utara dan Kabupaten Blitar Selatan dikarenakan adanya aliran Sungai Brantas yang membagi kedua wilayah tersebut. Berdasarkan Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) Kabupaten Blitar 2023, sebesar 20,13% wilayah Kabupaten Blitar berupa sawah dan 30,01% berupa tegal/kebun yang menjadikan Kabupaten Blitar merupakan salah satu daerah yang mengandalkan sektor pertanian (Agraris).

Tabel 4.1 Penduduk Kabupaten Blitar menurut kelompok umur dan jenis kelamin (2022)

Kelompok Umur	Jenis Kelamin		Jumlah Total
	Laki-Laki	Perempuan	
0-4	39 612	38 418	78 030
5-9	44 818	42 980	87 798
10-14	45 467	42 767	88 234
15-19	45 533	42 944	88 477
20-24	43 359	42 126	85 485
25-29	44 905	42 245	87 150
30-34	46 073	44 302	90 375
35-39	47 277	47 194	94 471
40-44	44 832	44 607	89 439
45-49	45 308	47 177	92 485
50-54	42 910	43 300	86 210
55-59	39 408	40 061	79 469
60-64	32 669	32 291	64 960
65-69	26 893	27 071	53 964
70-74	17 587	17 729	35 316
75+	17 980	20 479	38 459
<b>Kabupaten Blitar</b>	<b>624 631</b>	<b>615 691</b>	<b>1 240 322</b>

Sumber: BPS (Kabupaten Blitar Dalam Angka 2023)

Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Blitar mencatat pada tahun 2022 jumlah penduduk Kabupaten Blitar sebanyak 1.240.322 jiwa yang terdiri atas 624.631 jiwa penduduk laki-laki dan 615.691 jiwa penduduk perempuan. Berdasarkan tabel 4.1 penduduk terbanyak berdasarkan kelompok umur berada pada umur 35-49 yaitu 94.471 jiwa. Kepadatan penduduk Kabupaten Blitar mencapai 781 jiwa/km<sup>2</sup> dengan kecamatan terpadat yaitu Kecamatan Sanankulon mencapai 1.746 jiwa/km<sup>2</sup>. Sedangkan apabila dilihat dari persebaran penduduk Kabupaten Blitar, Kecamatan Ponggok merupakan kecamatan yang memiliki populasi tertinggi yaitu sebesar 110.148 jiwa.

#### 4.1.2 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (dispendukcapil) Kabupaten Blitar beralamat di Jalan Manukwari No.25 Kelurahan Streyan, Kecamatan Kanigoro, Kabupaten Blitar. Untuk jam operasional pelayanan dimulai pukul 08.00 WIB hingga pukul 14.00 WIB pada hari senin hingga jumat, sedangkan pada hari sabtu dan minggu serta hari libur nasional tutup. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Blitar merupakan organisasi perangkat daerah yang bertugas membantu bupati dalam memimpin dan melaksanakan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil meliputi kegiatan pengolahan data dan laporan, pengadaan dan pelayanan KTP/KSK serta, pelayanan akta dan penyuluhan. Untuk melaksanakan tugasnya, dispendukcapil Kabupaten Blitar memiliki fungsi sebagai berikut:

1. perumusan kebijakan program kerja tentang perencanaan teknis pembangunan dan pengelolaan administrasi kependudukan, dan mobilitas penduduk;
2. pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dibidang kependudukan dan mobilitas penduduk;
3. pelaksanaan bimbingan dan penyuluhan dibidang kependudukan dan mobilitas penduduk;
4. pelaksanaan tugas-tugas ketatausahaan;
5. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Bupati.

Setiap organisasi baik organisasi swasta maupun organisasi pemerintahan pasti memiliki tujuan yang ingin dicapai. Agar tujuan tersebut dapat tercapai dan terealisasi maka dibutuhkan landasan yang jelas yaitu berupa visi dan misi. Visi dari Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Blitar yaitu “Terwujudnya kesadaran masyarakat tentang arti penting penyelenggaraan kependudukan yang meliputi: administrasi, pengawasan, pengendalian dan pemberian identitas penduduk”. Sedangkan misi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar diantaranya adalah:

1. meningkatkan ketrampilan dan profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM);
2. meningkatkan kualitas penyuluhan/sosialisasi dan memberikan pelayanan yang lebih prima;
3. memberikan pelayanan prima “*One day service*” dalam memberikan identitas penduduk;
4. mengupayakan peningkatan sarana dan prasarana pelayanan.

Selain visi dan misi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar memiliki moto dalam menyelenggarakan pelayanan, moto tersebut yaitu “Cepat, Dekat, Ora Ragat”. Moto tersebut berarti bahwa pelayanan penerbitan dokumen kependudukan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar dilakukan secepat mungkin sesuai dengan kemampuan SDM (Sumber Daya Manusia) yang tersedia. Selain itu pelayanan diupayakan dekat agar lebih efektif dan efisien yaitu dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun melalui aplikasi E-SIAP atau dapat dilakukan di kantor desa/ kelurahan dengan menggunakan LAPAKSARAH atau Layanan Pengajuan Adminduk Desa Kelurahan. Selain itu dengan adanya moto “Ora Ragat” yang berarti tidak memerlukan biaya, berarti semua pelayanan adminduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar telah dijamin tidak dipungut biaya atau gratis.

Berdasarkan Peraturan Bupati Blitar Nomor 107 tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar, dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar dibantu oleh sekretaris dan 4 (empat) bidang. Sekretaris sendiri membawahi beberapa sub bagian di antaranya adalah:

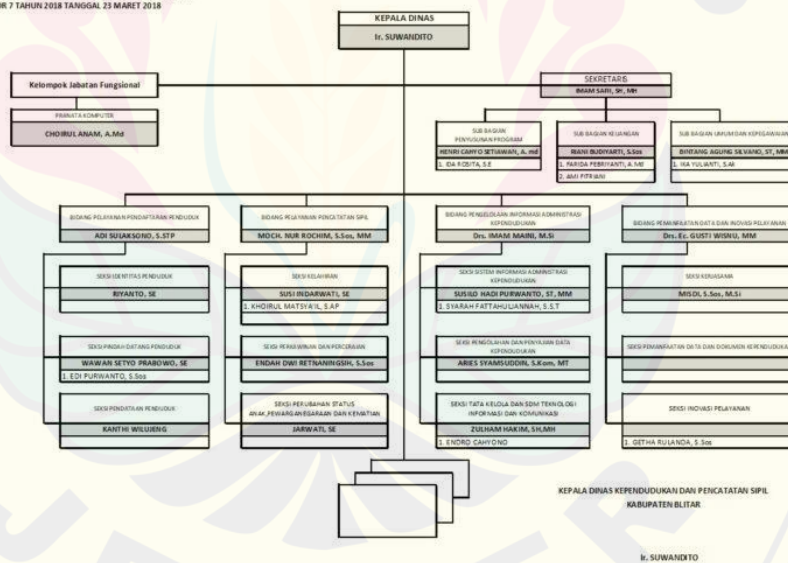
1. Sub Bagian Perencanaan
2. Sub Bagian Keuangan
3. Sub Bagian Umum

Sedangkan untuk 4 (empat) bidang yang membantu tugas dari Kepala Dinas yaitu bidang pelayanan pendaftaran penduduk, bidang pelayanan pencatatan sipil, bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan. Keempat bidang tersebut membawahi beberapa seksi dengan rincian sebagai berikut.

1. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, membawahi: seksi identitas penduduk, seksi pindah datang penduduk, dan seksi pendataan penduduk.
2. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, membawahi: seksi kelahiran, seksi perkawinan dan perceraian, serta seksi perubahan status anak, pewarganegaraan dan kematian.
3. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, membawahi: seksi sistem informasi administrasi kependudukan, seksi pengolahan dan penyajian data kependudukan, serta seksi tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi komunikasi.
4. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, membawahi: seksi kerjasama, seksi pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, serta seksi inovasi pelayanan.

Susunan struktur organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar adalah sebagai berikut:

SOTK DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BLITAR  
SERUAI PERBUP NOMOR 7 TAHUN 2018 TANGGAL 23 MARET 2018



Gambar 4.2 Struktur organisasi dispendukcapil Kabupaten Blitar

Sumber: Website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar



Berdasarkan LKjIP (Laporan Kinerja Instansi Pemerintah) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar tahun 2023, pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar sampai dengan bulan Desember 2022 terdapat 25 orang pegawai dengan susunan berdasarkan tingkat pendidikan, tingkat eselon, dan tingkat pangkat/golongan sebagai berikut.

Tabel 4.2 Susunan pegawai berdasarkan tingkat pendidikan, tingkat eselon, dan tingkat pangkat/golongan

Susunan Pegawai berdasarkan:					
Tingkat Pendidikan		Tingkat Eselon		Tingkat Pangkat/Golongan	
Pasca sarjana	7orang	Eselon II/b	1 orang	Golongan IV/c	-
Sarjana	14orang	Eselon III/a	1 orang	Golongan IV/b	-
Sarjana Muda	3orang	Eselon III/b	3orang	Golongan IV/a	6orang
SLTA	1 orang	Eselon IV/a	13orang	Golongan III/d	8orang
SLTP	-	Pelaksana	8orang	Golongan III/c	1 orang
SD	-			Golongan III/b	2orang
				Golongan III/a	7orang
				Golongan II/d	1 orang
				Golongan II/c	-
				Golongan II/b	-
				Golongan II/a	-
<b>Jumlah</b>	<b>25orang</b>	<b>Jumlah</b>	<b>25orang</b>	<b>Jumlah</b>	<b>25orang</b>

Sumber: LKjIP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar 2023

Berdasarkan struktur organisasi pada gambar 4.2 dapat dijelaskan deskripsi tugas setiap bagian organisasi. Adapun deskripsi tugas pokok dan fungsi dari setiap bagian di atur dalam Peraturan Bupati Blitar Nomor 107 tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar sebagai berikut.

1. Kepala Dinas

Tugas dari Kepala Dinas yaitu membantu Bupati memimpin dan melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

2. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam menyusun kebijakan, mengoordinasikan bidang, membina, melaksanakan dan



mengendalikan administrasi umum, keuangan, sarana prasarana, ketenagaan, kerumahtanggaan dan kelembagaan.

3. Sub Bagian Keuangan

Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas: menyusun rencana kerja Sub Bagian Keuangan berdasarkan sasaran dan program kerja tahunan yang telah ditetapkan sebagai pedoman pelaksanaan tugas, menyiapkan bahan pelaksanaan penyediaan gaji dan tunjangan aparatur sipil negara, menyiapkan bahan pelaksanaan penatausahaan dan pengujian/verifikasi keuangan, menyiapkan bahan pelaksanaan koordinasi dan pelaksanaan akuntansi, menyiapkan bahan pelaksanaan koordinasi dan penyusunan laporan keuangan akhir tahun, menyiapkan bahan pelaksanaan pengelolaan dan penyiapan bahan tanggapan pemeriksaan, serta melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan Sekretaris.

4. Sub Bagian Umum Kepegawaian

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas menyusun rencana kerja Sub Bagian Umum dan Kepegawaian berdasarkan sasaran dan program kerja tahunan yang telah ditetapkan sebagai pedoman pelaksanaan tugas, menyiapkan bahan pelaksanaan penerimaan, pendistribusian dan pengiriman surat, penggandaan naskah dinas, kearsipan dan perpustakaan, menyiapkan bahan pelaksanaan urusan rumah tangga dan keprotokolan, menyiapkan bahan pelaksanaan tugas urusan hubungan masyarakat, menyiapkan bahan penyusunan pengelolaan urusan kepegawaian, menyiapkan bahan pelaksanaan pengelolaan barang milik daerah, menyiapkan bahan pelaksanaan informasi dan publikasi, menyiapkan bahan penyelesaian masalah hukum (non yustisia) di bidang kepegawaian, menyiapkan bahan penyusunan dan evaluasi ketatalaksanaan, serta melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan sekretaris.

5. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas menyiapkan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk. Sedangkan fungsinya dari Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yaitu menyusun perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk, merumuskan kebijakan teknis pendaftaran penduduk, melaksanakan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pendaftaran penduduk, melaksanakan pelayanan pendaftaran penduduk, melaksanakan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk, melaksanakan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk, mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk, melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan, serta melaksanakan fungsi kedinasan lain yang diberikan Kepala Dinas.

6. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas merumuskan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan pelayanan pencatatan sipil. Sedangkan fungsinya dari Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil yaitu menyusun perencanaan pelayanan pencatatan sipil, merumuskan kebijakan teknis pencatatan sipil, melaksanakan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil, melaksanakan pelayanan pencatatan sipil, melaksanakan penerbitan dokumen pencatatan sipil, melaksanakan pendokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil, melakukan pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil terkait akta kelahiran, akta perkawinan dan perceraian nonmuslim, akta pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan status kewarganegaraan dan pencatatan kematian, melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan, serta melaksanakan fungsi kedinasan lain yang diberikan Kepala Dinas.

7. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas menyiapkan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan. Sedangkan fungsinya dari Bidang Pengelolahan Informasi Administrasi Kependudukan yaitu menyusun perencanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan, merumuskan kebijakan teknis pengelolaan informasi administrasi kependudukan, melaksanakan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan, mengelola informasi administrasi kependudukan, melakukan pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan, melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan, serta melaksanakan fungsi kedinasan lain yang diberikan Kepala Dinas.

8. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas menyiapkan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang proyeksi dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Sedangkan fungsinya dari Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan yaitu menyusun perencanaan pemanfaatan data, profil kependudukan, koordinasi dan kerja sama pemanfaatan informasi data administrasi kependudukan, pemanfaatan data, dokumen administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan; merumuskan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan; melaksanakan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan; melaksanakan sosialisasi peraturan perundang-undangan di bidang administrasi kependudukan; melaksanakan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi

kependudukan; melakukan pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan; melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan, serta melaksanakan fungsi kedinasan lain yang diberikan Kepala Dinas.

Saranan dan prasarana merupakan hal yang sangat penting dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan, sehingga keberadaannya harus selalu diperhatikan. Sarana dan prasaran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar menurut LKjIP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar tahun 2023 dirasa masih kurang memadai apabila dibandingkan dengan volume kegiatan dan tupoksi yang ada. Saranan yang tersedia diantaranya adalah:

Tabel 4.3 Sarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar

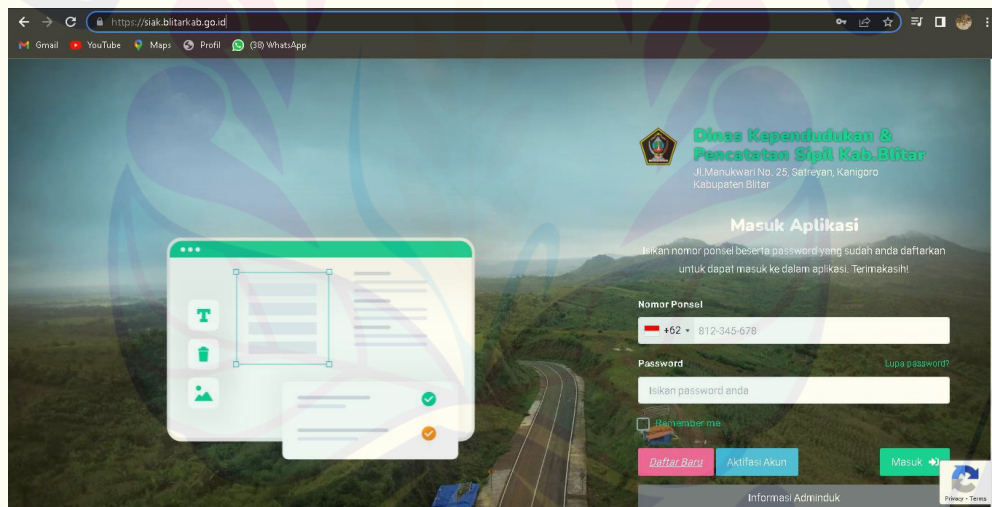
No.	Sarana	Jumlah	Kondisi	No.	Sarana	Jumlah	Kondisi
a.	Mobil	7 unit	Baik	k.	Almari Arsip	7 buah	Baik
b.	Sepeda Motor	12 unit	Baik	l.	Televisi	2 buah	Baik
c.	Komputer	36 unit	Baik	m.	Almari Kayu	4 buah	Baik
d.	Note Book	8 unit	Baik	n.	Meja Pelayanan	4 buah	Baik
e.	Mesin Faximile	1 unit	Baik	o.	Kursi Tunggu	14 buah	Baik
f.	Camera Digital	1 unit	Baik	p.	Printer	38 buah	Baik
g.	Genset	2 unit	Baik	q.	Mesin Scanner	4 buah	Baik
h.	Meja Eselon	17 buah	Baik	r.	Server	1 unit	Baik
i.	Kursi Eselon	17 buah	Baik	s.	Jaringan SIAK	1 unit	Baik
j.	Kursi Staf	15 buah	Baik				

Sumber: LKjIP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar 2023

Prasaranan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar berupa kantor/ bangunan gedung terdiri atas 2 lantai, dimana lantai satu digunakan sebagai ruang pelayanan, ruang perekaman KTP El, ruang bidang pelayanan pendaftaran penduduk dan ruang bidang pelayanan pencatatan sipil. Sedangkan lantai dua digunakan sebagai ruang sekretariat, ruang bidang pemanfaatan data dan informasi pelayanan, ruang bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan, ruang kepala dinas, ruang *server*, gudang dan dapur.

## 4.2 Gambaran Aplikasi E-SIAP

Aplikasi E-SIAP merupakan situs resmi yang dibuat oleh pemerintah Kabupaten Blitar sejak akhir tahun 2018 sebagai alternatif dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan masyarakat Kabupaten Blitar. Lahirnya aplikasi E-SIAP didasari oleh Peraturan Meteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring (Dalam Jaringan). Pelayanan administrasi kependudukan secara daring merupakan proses pengurusan dokumen kependudukan yang proses pengiriman berkas serta dokumen persyaratannya dilakukan melalui media elektronik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Selain karena adanya himbuan dari pusat aplikasi E-SIAP lahir karena kurang optimalnya pelayanan administrasi kependudukan yang ada pada saat itu dikarenakan banyaknya jumlah pemohon sedangkan seluruh pelayanan adminduk dilakukan secara terpusat di dispendukcapil. Hal tersebut mengakibatkan tumpukan atrian pemohon adminduk.



Gambar 4.3 Halaman *login* aplikasi E-SIAP

Sumber: <https://siak.blitarkab.go.id/> (diakses pada 06 Juni 2023)



Aplikasi E-SIAP pada awalnya bertujuan untuk mengurangi antrian yang menumpuk dalam pengurusan dokumen adminduk di dispendukcapil Kabupaten Blitar dengan menciptakan sistem antrian secara *online*. Pemohon diharuskan memenuhi persyaratan permohonan untuk kemudian di unggah melalui aplikasi E-SIAP agar mendapatkan antrian untuk penyerahan persyaratan dokumen fisik sehingga dokumen yang diajukan dapat segera diproses oleh petugas. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa aplikasi E-SIAP pada awalnya hanya berfokus kepada pembuatan nomor atrian. Namun pada saat ini aplikasi E-SIAP telah berkembang secara utuh menjadi sistem pengurusan dokumen adminduk secara *online*, sehingga segala bentuk pengurusan dokumen adminduk dapat dilakukan secara *online*, bahkan dokumen yang telah diterbitkan dapat diterima oleh pemohon secara *online* melalui *e-mail* dan pemohon dapat mencetak dokumen tersebut secara mandiri berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan. Seluruh dokumen adminduk dapat dicetak secara mandiri oleh pemohon kecuali KTP dan KIA yang membutuhkan alat khusus dalam pencetakannya sehingga difasilitasi oleh dispendukcapil Kabupaten Blitar.

Jenis layanan yang ditawarkan dari E-SIAP diantaranya adalah permohonan pembuatan akta kelahiran, akta kematian, pembetulan data kartu keluarga, cetak ulang KTP-EL, pembuatan KIA (Kartu Identitas Anak), dan lain sebagainya. E-SIAP dapat di akses secara *online* pada *website* resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar yaitu <https://dispendukcapil.blitarkab.go.id/page/> , *website* resmi Kabupaten Blitar yaitu <https://www.blitarkab.go.id/> serta *website* E-SIAP langsung yaitu <https://siak.blitarkab.go.id/> .

Pemerintah Kabupaten Blitar menawarkan kemudahan pengurusan dokumen adminduk dengan menghadirkan inovasi pelayanan Administasi Kependudukan secara *online* yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun yaitu melalui Aplikasi E-SIAP. Adanya aplikasi E-SIAP diharapkan mengurangi antrian di Dispendukcapil serta meningkatkan minat masyarakat dalam pengurusan dokumen Administrasi



Kependudukan mengingat pentingnya keberadaan dokumen adminduk. Pencatatan dokumen administrasi kependudukan merupakan kewajiban pemerintah yang harus dipenuhi serta hak masyarakat sebagai warga negara yaitu hak pencatatan dalam administrasi kependudukan terhadap penentuan status pribadi.

### 4.3 Penyajian Data Hasil Penelitian

Reformasi politik mendorong masyarakat untuk berfikir kritis dan mendesak pemerintah untuk memenuhi hak pelayanan publik yang berkualitas. Menanggapi dorongan tersebut pemerintah senantiasa berupaya menciptakan berbagai inovasi pelayanan publik. Setiap daerah memiliki tantangan atau hambatan tersendiri dalam melaksanakan inovasi pelayanan. Kabupaten Blitar dalam upaya menciptakan inovasi pelayanan memiliki beberapa hambatan yang disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kesadaran masyarakat mengenai pentingnya dokumen adminduk yang masih rendah, faktor geografis yang mengakibatkan jarak tempuh untuk mengurus dokumen adminduk yang jauh, serta ketidak seimbangan antara tenaga pemberi layanan dan pemohon yang mengakibatkan membludaknya antrian, dapat dilihat pada Gambar 1.1 Antrian di Disedukcapil Kab.Blitar (2018).

Era digital mengakibatkan sistem digital dalam pelayanan pada saat ini banyak diadopsi dikarenakan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitasnya. Bahkan dalam birokrasi pemerintahan telah banyak terobosan-terobosan inovasi pelayanan yang berbasis teknologi informasi. (Gunawan,2007) mengatakan bahwa penggunaan teknologi informasi dalam birokrasi pemerintahan (*e-government*) dapat mewujudkan birokrasi pemerintahan yang baik, sehingga akan menciptakan pelayanan yang berkualitas pula. Guna mengatasi persoalan pelayanan adminduk serta menyediakan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar melakukan terobosan dengan menerapkan sistem digital dalam pelayanan adminduk yaitu melalui sebuah situs resmi yang diberi nama E-SIAP atau Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran. Model *e-government* yang digunakan dalam penerapan aplikasi E-SIAP yaitu model G2C

atau *Government to Customer*. Hal tersebut dikarenakan dalam aplikasi E-SIAP lebih menekankan hubungan antara pemerintah dalam hal ini adalah penyedia layanan publik dan masyarakat untuk bertukar informasi dan melakukan komunikasi melalui teknologi informasi.

Latar belakang lahirnya aplikasi E-SIAP pada awalnya dikarenakan banyaknya permohonan dokumen adminduk sedangkan pengurusan dokumen adminduk hanya dapat dilakukan secara terpusat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar sehingga mengakibatkan menumpuknya antrian. Sesuai dengan pernyataan Bapak Agung Budiono selaku tim IT (Teknologi Informasi) Dispendukcapil Kabupaten Blitar.

“E-SIAP itu awalnya di *launching* tahun 2018, karena dulu sebelum adanya E-SIAP disini antriannya numpuk banyak, sehari bisa 300-400 orang, dan subuh-subuh sudah antri. Karena itu kita berfikir gimana caranya biar nggak ada antrian, akhirnya kita bikin aplikasi pengurusan *online*, E-SIAP itu.” (wawancara pada 16 Mei 2023)



Gambar 4.4 Antrian pagi-pagi buta di dispendukcapil Kabupaten Blitar (2018)

Sumber: Ulasan *google* dispendukcapil Kab. Blitar (diakses pada 29 Juli 2023)

Hal tersebut juga dipertegas dengan pernyataan Bapak Imam Maini selaku Kepala Bidang PIAK (Pengelolaan Administrasi Kependudukan).

“Yang melatarbelakangi lahirnya E-SIAP itu waktu saya masih awal di dispenduk 2017 saya lihat itu kantor belum buka antrian itu sudah banyak, bahkan kalau saya tanya-tanya ada yang berangkat mulai jam 03.00 jam 02.00, kalau seperti itu bagaimana kita akan melakukan pelayanan, sedangkan staf kita harus berdesakan dengan pemohon. Dari tim IT kami saya minta bagaimana untuk mengatasi hal tersebut, kemudian mencoba melakukan kerjasama dengan pihak ketiga yaitu kita membuat aplikasi terkait pelayanan yang kita kasih nama E-SIAP. Sejalan dengan selesainya E-SIAP itu kan ada pandemi, nah itu kesempatan kita untuk bisa menerapkan E-SIAP. Karena kita harus mau tidak mau dengan sangat terpaksa kita ada himbuan pemerintah untuk menjaga jarak, otomatis tidak terlalu sulit bagi kita kepada pemohon untuk menerapkan itu. Tapi saya kira kalau waktu itu momennya tidak ada akan sangat sulit. Aplikasi kita diberi nama E-SIAP yaitu Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran.” (wawancara pada 19 Mei 2023)

Berdasarkan hal tersebut aplikasi E-SIAP diluncurkan sejak akhir tahun 2018 namun mulai aktif digunakan pada tahun 2019 bertepatan dengan adanya pandemi *covid-19*. Adanya pandemi *covid-19* mengakibatkan pemerintah mengeluarkan larangan adanya kerumunan untuk menekan persebaran virus *covid-19* sehingga aplikasi E-SIAP sangat dibutuhkan pada saat itu. Memanfaatkan momen tersebut dispendukcapil Kabupaten Blitar lebih gencar mensosialisasikan serta menghimbau masyarakat untuk menggunakan aplikasi E-SIAP dalam mengurus dokumen adminduk.

Transparansi merupakan salah satu asas dalam pelayanan publik agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik. Sosialisasi merupakan salah satu bentuk upaya yang dilakukan dispendukcapil Kabupaten Blitar dalam mewujudkan transparansi pelayanan. Dalam mensosialisasikan aplikasi E-SIAP, dispendukcapil Kabupaten Blitar mengerahkan tim khusus ke desa-desa untuk langsung melakukan sosialisasi, hal tersebut dilakukan karena dalam pengurusan dokumen adminduk pasti akan melalui kantor desa/kelurahan untuk memenuhi formulir persyaratan sehingga diharapkan petugas yang ada di desa/kelurahan turut mensosialisasikan aplikasi E-

SIAP kepada masyarakat. Selain itu aplikasi E-SIAP juga di sosialisasikan melalui media sosial dispendukcapil Kabupaten Blitar serta spanduk-spanduk yang dipasang ditempat strategis. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Agung Budiono selaku tim IT (Teknologi Informasi) Dispendukcapil Kabupaten Blitar.

“Kita ke desa-desa, kita sosialisasikan ke pak RT, pak RW, ke bimtek (Bimbingan Teknis) caranya akses E-SIAP gimana, nanti biasanya kan warga kalau mau ngurus apa-apa kan lewat desa dulu, nanti desanya ngasih tau ke warga. Mengadakan pameran, setiap tahun kan ada pameran, ada kegiatan-kegiatan, disosial medianya juga ada.” (wawancara pada 16 Mei 2023)



Gambar 4.5 Sosialisasi aplikasi E-SIAP (pada 30/06/2021)

Sumber: *Instagram* dispendukcapil Kabupaten Blitar (diakses pada 29 Juli 2023)

Namun upaya sosialisasi yang dilakukan oleh dispendukcapil Kabupaten Blitar dalam memperkenalkan aplikasi E-SIAP sebagai alternatif pengurusan dokumen adminduk secara *online* dinilai masih kurang. Hal tersebut terbukti masih banyak masyarakat yang kurang mengetahui tentang aplikasi E-SIAP yang mengakibatkan sedikitnya pemohon dokumen adminduk melalui aplikasi E-SIAP, dapat dilihat pada Tabel 4.5 Jumlah Pemohon E-SIAP 2023. Salah satu upaya sosialisasi yang dilakukan yaitu melalui kantor desa/kelurahan dikarenakan dalam melakukan



permohonan dokumen adminduk pasti melalui desa/ kelurahan, sehingga dispendukcapil bekerja sama dengan petugas registrasi desa untuk melakukan sosialisasi terhadap masyarakat yang memiliki kepentingan di kantor desa/ kelurahan. Namun dikarenakan adanya inovasi baru pengurusan dokumen adminduk melalui desa/ kelurahan bernama LAPAKSARAH serta adanya tuntutan pelayanan yang cepat mengakibatkan petugas administrasi dan registrasi desa menjadi kewalahan. Tuntutan pekerjaan yang bertambah mengakibatkan petugas lupa akan salahsatu tugas penting dalam produk inovasi pelayanan yaitu sosialisasi. Petugas hanya fokus melayani dan lupa mengenalkan produk inovasi pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan Bapak Imam Maini selaku Kepala Bidang PIAK (Pengelolaan Administrasi Kependudukan).

“...minta bantuan ke petugas administrasi di desa, tapi karena sekarang sudah ada LAPAKSARA, petugas registrasi desa dengan banyaknya tugas menjadi lupa bahwa cara mengerjakan pekerjaan itu juga harus tetap ada marketingnya, jadi sekarang sudah jarang bahkan tidak disosialisasikan E-SIAP nya karena fokus ke LAPAKSARAH itu. Untuk media sosial juga diwajibkan di *web*-nya pemda, kita sudah mengingatkan kepada teman-teman apabila ada kegiatan itu untuk di *upload* sebagai wadah sosialisasi juga, tapi petugas sudah terlena dengan ajuan, mereka mintanya pelayanannya cepat, kita berusaha kalau bisa 2 atau 3 hari harus sudah jadi.” (wawancara pada 19 Mei 2023)

Berdasarkan pernyataan tersebut, selain melalui kantor desa/ kelurahan sosialisasi juga dilakukan melalui media sosial *Instagram* serta *website* resmi dispendukcapil Kabupaten Blitar. Media sosial selain sebagai wadah sosialisasi juga merupakan bentuk transparansi pemerintah yaitu dengan mengunggah setiap kegiatan pelayanan adminduk serta kegiatan sosialisasi. Namun dalam media sosial dispendukcapil Kabupaten Blitar yaitu *Instagram*, sosialisasi mengenai aplikasi E-SIAP sangat jarang dilakukan, bahkan unggahan terakhir mengenai himbauan penggunaan aplikasi E-SIAP di unggah pada 04 Februari 2022 meskipun dispendukcapil cukup aktif dalam media sosial tersebut.



Gambar 4.6 Himbauan penggunaan aplikasi E-SIAP

Sumber: Instagram dispendukcapil Kabupaten Blitar (diakses pada 08-09- 2023)

Bedasarkan data yang telah disajikan tersebut dapat disimpulkan bahwa pada awal peluncuran aplikasi E-SIAP petugas sangat gencar untuk melakukan sosialisasi tetapi setelah beberapa waktu dan muncul inovasi baru, sosialisasi mulai jarang dilakukan. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan Bapak Imam Maini selaku Kepala Bidang PIAK (Pengelolaan Administrasi Kependudukan).

“Awal-awalnya kita itu gencar untuk sosialisasi, tapi dengan seiring waktu dengan banyaknya ajuan, kita menjadi terlena untuk bersosialisasi jadi anggapan kita itu masyarakat sudah mampu karena sudah lama diterapkan tapi nyatanya masih banyak masyarakat yang kesini untuk mengurus langsung, itu dalam pikiran saya mereka belum tau E-SIAP.”

Transformasi digital dalam birokrasi pemerintahan terutama dalam bidang pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan masyarakat tidak sepenuhnya diterima oleh masyarakat, sehingga dibutuhkan strategi tertentu oleh pemerintah agar



dalam implementasi inovasi digital dapat memiliki manfaat. Strategi yang diterapkan dalam inovasi E-SIAP yaitu dengan mengutamakan generasi milenial atau dalam hal ini yang menjadi sasaran utama inovasi E-SIAP yaitu generasi milenial yang tumbuh berdampingan dengan teknologi informasi sehingga lebih memahami efisiensi dari pelayanan secara *online* melalui E-SIAP. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan pernyataan Bapak Imam Maini selaku Kepala Bidang PIAK (Pengelolaan Administrasi Kependudukan).

“...belum semua masyarakat khususnya kabupaten kita mempunyai HP, kalau dengan IT kan minimal harus mempunyai HP, jaringannya harus ada, WA dan nomer HP juga. Sebenarnya pada awalnya E-SIAP untuk seluruh masyarakat tapi akhirnya ya harus ke yang milenial-milenial itu...” (wawancara pada 19 Mei 2023)

Jenis layanan administrasi kependudukan yang ada dalam E-SIAP cukup banyak, bahkan hampir seluruh dokumen adminduk dapat diurus melalui aplikasi E-SIAP. Berikut jenis-jenis layanan yang tersedia dalam aplikasi E-SIAP.



Gambar 4.7 Halaman pendaftaran E-SIAP

Sumber: E-SIAP Kab. Blitar <https://siak.blitarkab.go.id/> (diakses pada 15 Juli 2023)

Berdasarkan Gambar 4.7 Halaman Pendaftaran E-SIAP, dapat diketahui bahwa jenis-jenis layanan yang tersedia dalam aplikasi E-SIAP diantaranya adalah Akta Kelahiran, Akta Kematian, Pembetulan Kartu Keluarga (KK), Kartu Indentitas Anak, serta KTP-EL (Kartu Tanda Penduduk Elektronik). Terdapat beberapa dokumen adminduk yang tidak dapat diurus melalui E-SIAP yaitu Surat Pindah, baik Pindah Datang maupun Pindah Keluar, hal tersebut dikarenakan pengurusannya yang rumit. Sesuai dengan pernyataan Bapak Agung Budiono selaku tim IT (Teknologi Informasi) Dispendukcapil Kabupaten Blitar.

“Semua dokumen adminduk bisa diurus melalui E-SIAP kecuali surat pindah, karena surat pindah kita butuh wawancara sama pemohonnya serta persyaratannya rumit. Kalau surat pindah itu ada aplikasi lain yang lewat desa.” (wawancara pada 16 Mei 2023)

Prosedur atau alur pelayanan E-SIAP tersedia di *website* resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar berupa *e-book* dan video yang dapat di *download* sebagai *tutorial* atau panduan menggunakan aplikasi E-SIAP. Namun *e-book* yang disediakan pada saat ini bukan versi terbaru karena merupakan E-SIAP versi 2, tetapi meskipun tampilan E-SIAP pada *e-book* berbeda dengan tampilan pada saat ini, *e-book* masih dapat digunakan karena tidak terdapat banyak perubahan dalam isi aplikasi E-SIAP dan tata cara penggunaannya. Alur pelayanan E-SIAP terbagi menjadi dua yaitu pembuatan akun E-SIAP dan pendaftaran dokumen kependudukan.



Gambar 4.8 Alur pelayanan E-SIAP dan *tools* LAPAKSARAH

Sumber: *Website* resmi dispendukcapil Kabupaten Blitar (diakses pada 07 Juni 2023)

Berdasarkan Gambar 4.8 Alur Pelayanan E-SIAP dan *Tools* Lapak Sarah, berikut alur pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi E-SIAP.

1. Langkah pertama yaitu pemohon menyiapkan berkas yang akan digunakan.
2. Langkah kedua membuat akun E-SIAP apabila pemohon belum memiliki akun E-SIAP. Syarat untuk membuat akun E-SIAP adalah memiliki nomer hp dan *e-mail* aktif. Satu KK (Kartu Keluarga) hanya dapat digunakan untuk satu akun E-SIAP, sehingga segala pengurusan dokumen administrasi kependudukan KK tersebut apabila melalui E-SIAP dapat menggunakan akun tersebut. Berikut langkah-langkah membuat akun E-SIAP:
  - a. Buka *browser* dengan menggunakan *smartphone*, laptop ataupun komputer.

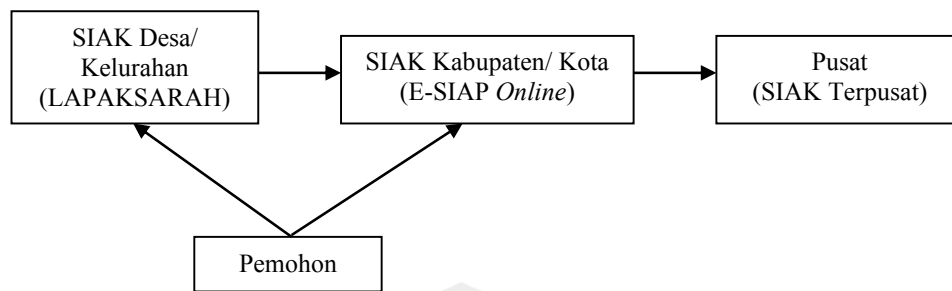
- b. Ketik “E-SIAP blitar” atau masuk melalui link <https://siak.blitarkab.go.id/>
  - c. Klik menu **Daftar Baru**
  - d. Isi seluruh data yang dibutuhkan seperti nomor kartu keluarga, nomor induk kependudukan, nomor ponsel, alamat *e-mail* dan *password*, kemudian klik **Daftar**.
  - e. Tekan “Aktivasi” untuk memasukan kode aktivasi yang telah dikirimkan melalui SMS, *WhatsApp* (WA), atau *e-mail*.
  - f. Setelah memasukan kode aktivasi, tekan “Aktivasi” untuk mengaktifkan akun E-SIAP.
3. Langkah ketiga yaitu mengurus dokumen administrasi kependudukan melalui aplikasi E-SIAP. Tidak semua dokumen administrasi kependudukan dapat diurus melalui inovasi E-SIAP, ada dokumen yang tidak dapat diurus melalui E-SIAP dikarenakan pengurusannya yang rumit yaitu dokumen surat pindah. Dokumen yang dapat di urus melalui E-SIAP diantaranya adalah Akta Kelahiran, Akta Kematian, Pembetulan KK (Kartu Keluarga), KIA (Kartu Identitas Anak), KTP El (Kartu Tanda Penduduk Elektronik). Berikut langkah-langkah mengurus dokumen administrasi kependudukan melalui aplikasi E-SIAP:
- a. Buka *browser* dengan menggunakan *smartphone*, laptop ataupun komputer.
  - b. Ketik “E-SIAP blitar” atau masuk melalui link <https://siak.blitarkab.go.id/>
  - c. Masuk ke aplikasi menggunakan akun E-SIAP yang telah dibuat.
  - d. Pilih menu “Pendaftaran” dan kemudian pilih dokumen yang akan diurus.
  - e. Isi data dan *upload* berkas yang dibutuhkan. Persyaratan dan formulir dapat di lihat di menu “Informasi Penduduk”. Apabila data dan berkas telah selesai di *upload*, klik “Kirim Permohonan”.
6. Menunggu verifikasi kelengkapan data dari operator. Lakukan pengecekan di menu “Aktifitas” apakah data dan berkas yang telah di *upload* sudah benar

dan dapat di proses. Apabila berkas telah lengkap dan tidak ada kesalahan maka berkas akan langsung di proses oleh operator dinas dan apabila ada kesalahan maka pemohon harus melengkapi dan membetulkan kesalahan agar dapat di proses kembali.

7. Operator akan melakukan verifikasi permohonan dan *input* data permohonan di Aplikasi SIAK Terpusat.
8. Pejabat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar melakukan validasi hasil input operator dan melakukan pengajuan permohonan penerbitan Dokumen TTE ke Kepala Dinas.
9. Kepala Dinas menerima pengajuan permohonan penerbitan Dokumen TTE dan melakukan *Approved* TTE.
10. Dokumen administrasi kependudukan yang telah di TTE akan dikirimkan melalui *e-mail* pemohon untuk dilakukan pencetakan secara mandiri. Dokumen dapat dicetak secara mandiri dengan menggunakan kertas HVS A4 80 gram.

Dalam alur pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP yang telah di paparkan di atas, terdapat alur verifikasi permohonan dan *input* data permohonan di aplikasi SIAK Terpusat. Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa pola pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP yaitu pola *Channeling*, dimana dispendukcapil Kabupaten Blitar berfungsi sebagai penerus data dari pemohon ke SIAK Terpusat atau sebagai pendistribusi data. Dalam hal ini *server* pada SIAK Terpusat hanya berfungsi sebagai pusat data atau *database* namun pelaku pelayanan adminduk tetap dispendukcapil. Berikut skema SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) terdistribusi di dispendukcapil Kabupaten Blitar.





Gambar 4.9 Skema SIAK di dispendukcapil Kabupaten Blitar

Sumber: Dispendukcapil Kabupaten Blitar (data diolah oleh peneliti)

Berdasarkan Gambar 4.9 Skema SIAK di dispendukcapil Kabupaten Blitar dapat diketahui bahwa dalam alur pelayanan adminduk di Kabupaten Blitar terdapat dua pilihan pelayanan yaitu melalui LAPAKSARAH atau inovasi pelayanan adminduk melalui SIAK pada desa/kelurahan serta secara mandiri (*selfservice*) melalui aplikasi E-SIAP *online*. Data yang telah di unggah baik melalui LAPAKSARAH maupun melalui aplikasi E-SIAP akan masuk ke *server* dispendukcapil untuk kemudian oleh operator dispendukcapil Kabupaten Blitar di verifikasi dan di *input* atau distribusikan ke SIAK Terpusat. Kegiatan *input* data ke SIAK Terpusat merupakan bentuk pelaporan penyelenggaraan administrasi kependudukan, hal tersebut telah di atur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019. Dalam Permendagri Nomor 53 Tahun 2019 Pasal 11 dikatakan bahwa kegiatan pelaporan penyelenggaraan adminduk dapat dilakukan secara manual dan daring, pelaporan secara manual dapat dilakukan apabila jenis dan substansi pelapor belum dapat melalui SIAK sedangkan pelaporan secara daring dapat dilakukan melalui SIAK.

Pelayanan administrasi kependudukan melalui E-SIAP tidak sepenuhnya dilakukan secara *online*, tetapi ada prosedur pelayanan yang harus dilakukan secara manual atau langsung, yaitu pengambilan dokumen adminduk yang sudah jadi terkhusus pelayanan KTP-EL dan KIA. Hal tersebut dikarenakan KTP-EL dan KIA tidak dapat dicetak secara mandiri dan harus difasilitasi oleh dispendukcapil.



Sedangkan untuk dokumen lain yang sudah diterbitkan akan dikirim secara *online* melalui *e-mail* dari pemohon dan pemohon dapat mencetak secara mandiri dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Sesuai dengan pernyataan Bapak Agung Budiono selaku tim IT (Teknologi Informasi) Dispendukcapil Kabupaten Blitar.

“...dokumen yang sudah jadi bisa dikirimkan lewat *e-mail* kalau untuk non KTP ya, kalau KTP kan kita cetaknya di blangko nah itu harus kesini untuk KTP sama KIA. Kalau untuk akta, KK, akta kematian itu nanti masuk ke *e-mail*. Pemohonnya nyetak sendiri atau kalau kesulitan nyetak bisa dibantu di desa. Kalau hilang kan di *e-mail* masih ada nanti bisa cetak lagi.” (wawancara pada 16 Mei 2023)



Gambar 4.10 Antrian pengambilan KTP dan KIA (2023)

Sumber: Dokumen pribadi peneliti (2023)

Pelayanan adminduk berbasis teknologi inovasi atau *e-government*, pastinya membutuhkan komponen sistem komputer yang mendukung. Komponen sistem komputer terbagi menjadi *hardware* (perangkat keras), *software* (perangkat lunak) dan *brainware* atau orang yang menggunakan atau mengoperasikan perangkat komputer. Dalam inovasi pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP perangkat keras (*hardware*) berupa perangkat yang mendukung jalannya pelayanan seperti perangkat komputer, perangkat elektronik (telepon genggam/ laptop), *server* dispendukcapil serta *server* pusat, dalam hal ini dapat dikatakan sebagai sarana dan

prasarana yang mendukung pelayanan melalui E-SIAP. Sarana dan prasarana dalam menunjang aplikasi E-SIAP dapat dilihat pada Tabel 4.3 Sarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Sedangkan perangkat lunak (*software*) dalam pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP yaitu aplikasi E-SIAP itu sendiri serta WA Center yang digunakan sebagai penunjang pelayanan.

Sudah menjadi tugas dari pemerintah untuk selalu meningkatkan pelayanan, dalam hal ini yaitu pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP sehingga penting untuk meningkatkan sistem yang digunakan dalam pelayanan tersebut yaitu aplikasi E-SIAP agar tercipta aplikasi yang berkualitas dan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat pengguna layanan dan menciptakan kepuasan. Berdasarkan hal tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar bekerjasama dengan pihak ketiga untuk melakukan perbaikan sistem E-SIAP. Sesuai dengan pernyataan Bapak Agung Budiono selaku tim IT (Teknologi Informasi) Dispendukcapil Kabupaten Blitar.

“...kita mikir gimana buat mengatasi masalah itu, akhirnya kerjasama dengan pihak ketiga kita membuat aplikasi e-siap itu.” (wawancara pada 16 Mei 2023)

Aplikasi E-SIAP yang digunakan saat ini merupakan versi ke-3, berikut perkembangan aplikasi E-SIAP dari awal peluncuran hingga saat ini.

Tabel 4.4 Versi *update* E-SIAP

<i>Version</i>	<i>Changelog Version</i>
1.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• [Perbaikan] Perbaikan plugin camera/ webcam</li> <li>• [Perbaikan] <i>Module login</i> administrator</li> <li>• [Perbaikan] <i>Module login</i> pengguna/pemohon</li> </ul>
1.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• [Perbaikan] <i>Module</i> pengiriman dan penerima SMS</li> <li>• [Perbaikan] <i>Module</i> permintaan kode aktivasi</li> </ul>
1.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• [Penambahan] <i>Module visitor counter</i> dan <i>IP Address Detector</i></li> <li>• [Penambahan] Fungsi <i>responsive layout</i> pada layar <i>smartphone</i></li> </ul>
1.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• [Perbaikan] <i>Module</i> biodata pengguna</li> <li>• [Perbaikan] <i>Module</i> aktivitas pengguna</li> <li>• [Perbaikan] <i>Module</i> KTP Elektronik (KTP-EL)</li> </ul>
1.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• [Update] <i>Module</i> pendaftaran <i>online</i> pada petugas (akta kelahiran, akta kematian, pembetulan KK)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• [Update] <i>Module setting</i> pada <i>Section</i> petugas</li> <li>• [Perbaikan] <i>Module User Account</i> petugas</li> </ul>
2.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• [Update] <i>Module</i> pengiriman kode aktivasi</li> <li>• [Update] <i>Module</i> permohonan pengguna yang tidak terpakai</li> </ul>
2.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• [Update] <i>Template</i> 2020</li> <li>• [Penambahan] Layanan GO E-SIAP/pengiriman jasa ekspedisi</li> <li>• [Perbaikan] <i>Module</i> layanan GO E-SIAP sisi petugas</li> </ul>
2.3 (06 Maret 2020)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• [Perbaikan] <i>Module</i> perohonan cetak ulang E-KTP</li> <li>• [Perbaikan] <i>Module</i> permohonan akta kematian</li> <li>• [Perbaikan] <i>Module</i> permohonan KIA</li> <li>• [Perbaikan] <i>Module</i> permohonan akta kelahiran</li> <li>• [Perbaikan] <i>Module</i> biodata pemohon</li> </ul>
2.4 (19 Maret 2020)	<p>Admin</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• [Update] Penambahan alamat e-mail (seluruh pemohon)</li> <li>• [Update] <i>Module</i> admin akta kematian (penambahan <i>columns</i> Desa/Kel/Kec, NIK termohon dan nama termohon)</li> <li>• [Update] <i>Module</i> admin pembetulan KK (penambahan <i>columns</i> Desa/Kel/Kec, NIK termohon, nama termohon, dan jenis pembetulan)</li> <li>• [Update] <i>Module</i> admin cetak E-KTP (penambahan <i>columns</i> Desa/Kel/Kec, NIK termohon, nama termohon, dan alasan)</li> <li>• [Update] <i>Module</i> admin cetak KIA (penambahan <i>columns</i> Desa/Kel/Kec)</li> <li>• [Update] <i>Module</i> admin detail pemohon (penambahan <i>input link</i> doc.online akta kelahiran NIK da Non NIK, akta kematian dan pembetulan KK)</li> <li>• [Update] <i>Module</i> admin (penambahan layanan pindah keluar)</li> </ul> <p>Pemohon</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• [Update] Penambahan alamat e-mail (semua pemohon)</li> <li>• [Update] <i>Module</i> pemohon KIA (<i>input</i> anak-ke dan keterangan)</li> <li>• [Update] <i>Module</i> pemohon aktivitas KIA (perubahan dokumen tanpa pengajuan baru)</li> <li>• [Update] <i>Module</i> pemohon aktivitas (penambahan <i>link download</i> doc.online akta lahir NIK dan Non NIK, akta kematian dan pembetulan KK)</li> <li>• [Update] <i>Module</i> pemohon (penambahan layanan pindah keluar)</li> </ul>
2.5 (28 Februari 2021)	<p>Sistem</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• [Update] <i>System Core</i></li> <li>• [Penambahan] Layanan WA-API (pengiriman pesan dengan <i>WhatsApp</i> API)</li> </ul> <p>Admin</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• [Update] Dokumen permohonan</li> </ul> <p>Pemohon</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• [Update] Dokumen permohonan</li> </ul>

Sumber: Dispendukcapil Kabupaten Blitar (data diolah oleh peneliti 2023)

Selain *hardware* dan *software*, terdapat komponen yang sangat penting yaitu *brainware* atau orang yang menggunakan dan mengoperasikan perangkat komputer. Dalam pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP, komponen *brainware* berupa pembuat dan pengembang aplikasi E-SIAP, petugas pemberi layanan melalui aplikasi E-SIAP serta pemohon dokumen adminduk melalui aplikasi E-SIAP/ pengguna aplikasi E-SIAP. Pembuat dan pengembang aplikasi E-SIAP yang merupakan pihak ketiga yang bekerjasama dengan dispendukcapil Kabupaten Blitar berperan penting dalam menciptakan kualitas aplikasi E-SIAP, sedangkan petugas pemberi layanan yang dalam hal ini adalah operator E-SIAP berperan sebagai pelaksana implementasi aplikasi E-SIAP kemudian untuk pemohon aplikasi E-SIAP yaitu pengguna aplikasi, sehingga kemampuan dalam mengakses aplikasi menjadi indikator yang sangat penting.

Keterbatasan SDM (Sumber Daya Manusia) masyarakat menjadi salah satu kendala dalam implementasi aplikasi E-SIAP. Pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP bersifat *selfservice* atau masyarakat harus melakukan sendiri pelayanan seperti pengunggahan berkas serta pemenuhan data adminduk melalui perangkat elektronik pribadi pemohon. Hal tersebut mengakibatkan masyarakat yang kurang memahami teknologi informasi atau yang biasanya tergolong dari masyarakat lanjut usia merasa kesulitan dalam mengakses aplikasi E-SIAP sehingga mengakibatkan aplikasi E-SIAP kurang populer di kalangan masyarakat. Sesuai dengan pernyataan Bapak Agung Budiono selaku tim IT (Teknologi Informasi) Dispendukcapil Kabupaten Blitar.

“Kalau dari E-SIAP sepertinya peminatnya kurang, soalnya lebih banyak yang ke desa, pengajuannya dari desa. Berarti masih kurang diterima oleh masyarakat. Kesadaran IT dari masyarakat masih rendah. Kebanyakan yang mengurus dokumen adminduk itu orang tuanya bukan milenialnya, kayak ngurus KTP itu yang ngurus bapaknya nggak kok malah anaknya.” (wawancara pada 16 Mei 2023)

Adanya inovasi pelayanan berbasis elektronik tidak sepenuhnya diterima oleh masyarakat, terutama masyarakat yang masih kurang memahami teknologi informasi. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Ibu Prehati selaku masyarakat pengguna aplikasi E-SIAP.

“Kalau saya sendiri ya sulit mbak, nggak paham mesti gimana, tapi ponakan saya ya kelihatannya ya nggak sulit banget mbak kan masih muda beda sama orangtua kayak saya. Saya WA-an aja masih agak bingung mbak.”  
(wawancara pada 17 Juni 2023)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut peneliti memaknai bahwa inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi masih kurang diterima oleh masyarakat usia lanjut yang kebanyakan kurang memahami teknologi informasi, sehingga mengakibatkan kesulitan akses serta mengalami kendala dalam proses pelayanan. Namun berbanding terbalik untuk masyarakat milenial yang sudah lebih melek teknologi informasi karena tumbuh bersama dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Sesuai dengan pernyataan Alfaridz Abimanyu selaku masyarakat pengguna aplikasi E-SIAP.

“Harusnya secara konsep karna saya sedikit mengerti tentang ilmu komputer, secara konsep sangat mudah digunakan menurut saya. Karna kita nggak harus datang langsung ke dinasnya karena jaraknya cukup jauh, kita tinggal meng-*input* dari *handphone* atau laptop itu bisa langsung jadi apa yang kita urus...”  
(wawancara pada 11 Juni 2023)

Berdasarkan hal tersebut dapat dimaknai bahwa berbeda terbalik dengan masyarakat lanjut usia yang kurang memahami teknologi informasi, masyarakat milenial atau masyarakat muda yang memahami teknologi justru merasa sangat terbantu dengan adanya aplikasi E-SIAP. Masyarakat yang memahami teknologi merasa bahwa dengan adanya aplikasi E-SIAP maka pengurusan dokumen adminduk menjadi lebih efisien karena dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun melalui perangkat elektronik yang mereka miliki. Meskipun begitu jumlah masyarakat yang sadar akan efektivitas dan efisiensi aplikasi E-SIAP masih sedikit, hal tersebut dapat



diketahui melalui jumlah pemohon yang menggunakan aplikasi E-SIAP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar pada tahun 2023 berikut.

Tabel 4.5 Jumlah pemohon E-SIAP 2023

No	Bulan	Jenis Permohonan				
		Akta Kelahiran	Akta Kematian	KK	KIA	KTP-EL
1.	Jan	46	7	38	21	70
2.	Feb	50	12	62	37	77
3.	Mar	62	4	53	38	92
4.	Apr	28	4	50	16	56
5.	Mei	57	8	51	23	103
6.	Jun	35	7	33	12	59
<b>Jumlah</b>		<b>278</b>	<b>42</b>	<b>287</b>	<b>147</b>	<b>457</b>

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar

Berdasarkan data pada Tabel 4.5 Jumlah Pemohon E-SIAP 2023, dapat diketahui bahwa setiap bulannya pemohon yang menggunakan aplikasi E-SIAP dapat dikatakan sedikit apabila dibandingkan dengan opsi pelayanan administrasi kependudukan lainnya. Memaknai hal tersebut dapat disimpulkan bahwa aplikasi E-SIAP masih menjadi opsi pilihan masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan, khususnya masyarakat yang kurang paham teknologi informasi. Aplikasi E-SIAP bukan satu-satunya inovasi yang dapat digunakan dalam pengurusan dokumen adminduk di Kabupaten Blitar. Terdapat inovasi pelayanan adminduk lainnya yang dapat menjadi opsi pilihan masyarakat diantaranya yaitu: (1) program “Salam Sak Jangkah” yang berarti cukup *sak jangkah* (sekali jalan) untuk mengurus dokumen adminduk, merupakan program yang ditujukan untuk mengurus dokumen kependudukan melalui kantor kelurahan atau desa masing-masing sehingga masyarakat tidak perlu datang ke dispendukcapil. Namun pada saat ini program Salam Sak Jangkah telah disempurnakan menjadi LAPAKSARAH (Layanan Pengajuan Adminduk Desa dan kelurahan), (2) Si Jaran Ijo (Jemput Bola Rentan Adminduk Iso Jujuk Omah), merupakan inovasi pelayanan perekaman E-KTP yang ditujukan kepada masyarakat kategori penduduk rentan adminduk meliputi orang dalam kondisi sakit, lansia, disabilitas, dan ODGJ (Sari & Meirinawati, 2022, hal.



912). Adanya inovasi Si Jaran Ijo memberikan kemudahan bagi masyarakat yang tidak memungkinkan datang ke dispendukcapil untuk mengurus E-KTP sehingga kegiatan pengurusan E-KTP seperti perekaman data dapat dilakukan dirumah, dengan kata lain pegawai dispendukcapil yang datang ke masyarakat untuk memerikan pelayanan. (3) *Drive Thru* E-KTP, merupakan inovasi yang lahir pasca pandemi covid-19 untuk meminimalisir persebaran virus covid-19. Inovasi ini ditujukan untuk pencetakan E-KTP yang rusak atau hilang tanpa turun dari motor atau mobil. Pegawai dispendukcapil dalam inovasi ini mengoperasikan mobil pelayanan *Drive Thru* E-KTP ke seluruh Kecamatan di Kabupaten Blitar dengan terjadwal untuk melakukan pelayanan percetakan E-KTP yang rusak dan hilang (Santoso & Mahendra, 2021, hal. 94). Banyaknya pemohon yang memilih inovasi pelayanan selain E-SIAP dapat dilihat pada Tabel 4.6 Pemohon Dokumen Admindak nonE-SIAP 2023 berikut.

Tabel 4.6 Pemohon dokumen admindak nonE-SIAP 2023

No	Kecamatan	Jumlah Permohonan per-jenis permohonan (Januari-Juni 2023)							Ket. KTP-EI
		Akta Kelahiran	Akta kematian	KK	KIA	KTP-EI	Pindah Datang	Pindah Keluar	
1	Wonodadi	1.102	433	3.119	858	2.417	90	547	73
2	Udanawu	933	405	2.681	646	1.937	120	478	85
3	Srengat	1.559	784	4.555	1.176	4.147	193	767	153
4	Kademangan	1.521	686	4.987	1.334	3.495	62	925	234
5	Bakung	493	220	1.735	491	775	6	321	48
6	Ponggok	2.677	920	6.699	1.731	4.289	230	1288	79
7	Sanankulon	1.214	646	4.020	1.075	2.990	146	824	70
8	Wonotirto	787	348	2.541	718	1.602	7	480	88
9	Nglegok	1.645	903	4.797	1.374	3.585	26	1.021	239
10	Kanigoro	1.652	1.107	5.500	1.537	3.534	103	1.068	158
11	Garum	2.023	1.177	5.769	1.523	4.053	33	1023	141
12	Sutojayan	798	510	3.081	900	1.935	28	524	94
13	Panggungrejo	743	328	2.257	687	1.799	54	529	52
14	Talun	1.448	960	4.800	1.189	3.896	673	901	185
15	Gandusari	1.856	902	5.504	1.552	4.152	727	1.061	200
16	Binangun	1.035	447	2.854	864	2.381	39	544	69
17	Wlingi	1.150	788	3.805	1.092	3.422	561	789	168
18	Doko	920	491	2.987	800	2.460	383	608	77
19	Kesamben	1.264	760	4.055	1.097	3.166	609	777	225
20	Wates	703	453	2.696	592	205	46	396	23
21	Selorejo	869	511	2.965	814	2.623	377	550	112
22	Selopuro	855	488	2.632	778	2.449	39	494	237
	<b>Jumlah</b>	<b>27.247</b>	<b>14.267</b>	<b>84.039</b>	<b>22.828</b>	<b>61.312</b>	<b>4.552</b>	<b>15.915</b>	<b>2.810</b>

Sumber: Dispendukcapil Kab.Blitar (data diolah oleh peneliti)

Berdasarkan Tabel 4.5 Jumlah Pemohon E-SIAP 2023 dan Tabel 4.6 Pemohon Dokumen Adminduk nonE-SIAP 2023 dapat diketahui bahwa jumlah pemohon melalui aplikasi E-SIAP masih sangat jauh apabila dibandingkan dengan pemohon dokumen adminduk selain menggunakan E-SIAP. Misalnya saja pemohon Akta kelahiran melalui E-SIAP 2023 yaitu sebanyak 278 sedangkan selain E-SIAP yaitu 27.247, berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa aplikasi E-SIAP masih kurang diminati di kalangan masyarakat.

Namun meskipun begitu dengan adanya aplikasi E-SIAP membawa perubahan yang besar bagi pelayanan adminduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Pelayanan *online* yang diterapkan melalui aplikasi E-SIAP serta dibantu dengan inovasi lain tentunya sangat efektif mengatasi permasalahan antrian yang menumpuk. Sesuai dengan pernyataan Bapak Agung Budiono selaku tim IT (Teknologi Informasi) Dispendukcapil Kabupaten Blitar.

“...dulu disini itu jam segini (10.45) masih rame sekarang sudah sepi pemohon, karena pengajuannya lewat *online*.” (wawancara pada 16 Mei 2023)

Selain itu dengan adanya aplikasi E-SIAP data-data kependudukan menjadi lebih tersistematis karena terdapat arsip digital yang dapat lebih mudah di akses oleh petugas, seperti yang dikatakan oleh Bapak Agung Budiono selaku tim IT (Teknologi Informasi) Dispendukcapil Kabupaten Blitar.

“Perbedaan setelah dan sebelum adanya E-SIAP itu lebih tersistematis, arsip-arsip digital juga ada, jadi apabila kita butuh arsip tinggal nyari di aplikasi itu ada nggak usah bongkar-bongkar gudang.” (wawancara pada 16 Mei 2023)

Pelayanan yang berkualitas berarti pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kepuasan penerima layanan. Untuk dapat mengetahui kepuasan penerima pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan dapat dilakukan melalui survei atau penelitian yang didasarkan kepada dimensi-dimensi yang telah dirancang oleh para ahli. Dimensi-dimensi tersebut sebagai pengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan apakah sudah baik atau buruk dan berkualitas atau tidak.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui E-SIAP (Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Peneliti memfokuskan pada dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati). Kelima dimensi tersebut dipaparkan sebagai berikut.

#### 1. *Tangibel* (Berwujud)

Dimensi *tangibel* atau berwujud menurut Zeithaml dalam (Hardiyansyah, 2018) merupakan fasilitas fisik yang harus ada dalam pelaksanaan pelayanan yang disediakan oleh pemberi layanan yang dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Aspek tampilan fisik sering kali dikaitkan dengan sarana dan prasarana yang tersedia dalam menunjang pelayanan. Selain itu dalam pelayanan admiduk melalui aplikasi E-SIAP, tampilan dari aplikasi E-SIAP menjadi indikator utama yang perlu dicermati. Adanya fasilitas pelayanan yang lengkap dan dapat memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan merupakan salah satu prinsip dari pelayanan publik dalam menciptakan pelayanan prima yang berkualitas. Dalam pelayanan adminduk melalui E-SIAP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar secara *online* tampilan aplikasi sudah sangat mudah digunakan karena tampilannya yang simpel dan tidak rumit. Seperti pernyataan dari Irfan Kristiawan selaku masyarakat pengguna aplikasi E-SIAP.

“Menurut saya untuk tampilan *login* sudah cukup jelas ya di situ berbahasa Indonesia, untuk pilihan jendela menunya juga sudah cukup jelas untuk kemudian masuk ke tampilan depan atau *dashboard*-nya itu *user friendly* juga jadi kita sebagai *user* atau pengguna dapat memahami menu-menu apa saja yang dapat dipilih di sana. Mudah untuk digunakan.” (wawancara pada 15 Juni 2023)

Hal tersebut juga dipertegas dengan pernyataan dari Bapak Edi Susanto selaku masyarakat pengguna aplikasi E-SIAP.

“Kalau tampilannya ya sudah bagus Mbak, sudah gampang lah pokoknya kita tinggal baca, mencet. Kalau nggak tahu ya dipencet-pencet aja gitu ya bakalan tahu, tampilannya juga gambarnya nggak banyak banget, tulisannya juga nggak banyak langsung ke intinya jadi itu nggak bingung...” (wawancara pada 20 Juni 2023)



Gambar 4.11 Halaman *dashboard* E-SIAP

Sumber: *Website* resmi dispendukcapil Kab.Blitar (diakses pada 16 Juni 2023)

Berdasarkan Gambar 4.11 Halaman *dashboard* E-SIAP dapat dilihat bahwa dalam aplikasi E-SIAP tidak banyak pilihan menu dan hanya berfokus kepada pelayanan admindak saja. Menu-menu yang terdapat dalam halaman *dashboard* yaitu Pendaftaran, Aktivitas, Informasi Admindak, serta Akun Saya. Menu pendaftaran diperuntukan bagi masyarakat yang hendak mengajukan permohonan, yaitu untuk mengisi data serta pengunggahan dokumen persyaratan admindak. Untuk dokumen persyaratan serta formulir pengajuan pemohon tidak perlu bingung dikarenakan tersedia dalam menu Informasi Admindak, dalam menu ini pemohon dapat melihat persyaratan apa saja yang dibutuhkan dalam pengurusan dokumen admindak serta men-*download* formulir pendaftaran. Kemudian untuk mengetahui dokumen yang diunggah oleh pemohon sudah benar atau tidak, serta mengetahui progres dokumen yang pemohon ajukan, dapat diamati dalam menu Aktivitas, dalam menu Aktivitas pemohon dapat melihat dokumen apasaja yang pemohon ajukan serta mengamati

progresnya. Sedangkan untuk menu Akun Saya, seperti aplikasi *online* pada umumnya menu ini berfungsi untuk pengaturan akun serta identitas pengguna apabila ada perubahan nomor hp, *e-mail*, alamat ataupun *password* E-SIAP.

Selain itu aplikasi E-SIAP juga mudah cepat diakses, cara mengakses aplikasi tidak rumit karena berupa *website* yang dapat diakses melalui situs pencarian *Google*. Seperti pernyataan dari Alfaridz Abimanyu selaku masyarakat pengguna aplikasi E-SIAP.

“...untuk mengaksesnya cepet tinggal ngetik E-SIAP di *google* sudah langsung Nampak, sudah bisa di klik langsung.” (wawancara pada 11 Juni 2023)

Kemudian untuk menunjang pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP secara langsung tentu saja dibutuhkan sarana dan prasarana yang memadai. Sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan melalui aplikasi E-SIAP berupa *server*, komputer serta jaringan internet yang memadai. Dalam pelayanan adminduk melalui E-SIAP sarana dan prasarana pada saat ini dinilai sudah cukup memadai, namun dalam pelayanan berbasis teknologi informasi perangkat yang digunakan harus senantiasa mengalami pembaruan untuk meningkatkan pelayanan. Sesuai dengan pernyataan Bapak Agung Budiono selaku tim IT (Teknologi Informasi) Dispendukcapil Kabupaten Blitar.

“Kalau perangkatnya sudah memadai, *server* sudah ada terus kalau dari pemohon kan perangkatnya dari hpnya masing-masing, jaringan internet. Terus kita jaringan internet juga sudah memadai dari kominfo.” (wawancara pada 16 Mei 2023)

Selain itu juga diperkuat oleh pernyataan dari Bapak Imam Maini selaku Kepala Bidang PIAK (Pengelolaan Administrasi Kependudukan).

“...jaringan kita sudah memadai karena difasilitasi oleh pemerintah daerah lewat kominfo, kalau *server* dulu kan SIAK terdistribusi sekarang SIAK terpusat jadi data semua dipusat. Kalau komputer sudah bisa tapi kalau dibidang memadai karena elektronik itu kan berkembang.” (wawancara pada 19 Mei 2023)



Sarana dan prasarana lain dalam menunjang pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP khususnya untuk pelayanan secara langsung yaitu ketersediaan serta kelayakan fasilitas fisik yang menunjang pelayanan adminduk khususnya melalui aplikasi E-SIAP, seperti ruang tunggu, tempat parkir, serta toilet. Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar sangat mementingkan kenyamanan dari pemohon sehingga menyediakan fasilitas yang memadai bagi pemohon. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari pemohon dokumen adminduk melalui aplikasi E-SIAP yaitu Alfaridz Abimanyu berikut.

“menurut saya cukup memadai, untuk ruang tunggu juga yang bagian luar tertutup, teduh, parkir juga luas, toilet juga ada, apalagi ruang tunggu yang di dalam juga sudah ber AC.” (wawancara pada 11 Juni 2023)

Hal tersebut juga disampaikan oleh Bapak Edi Susanto selaku pemohon adminduk melalui aplikasi E-SIAP berikut.

“Sudah bagus ya mbak toiletnya ya seperti fasilitas umum biasanya, lumayan bersih, ruang tunggu juga luas banyak tempat duduknya jadi nggak rebutan tempat duduk, kalau buat parkirannya juga luas ada apa itu mbak *iyup-iyup* (atap), jadi kan kita enggak *was-was* (khawatir) motornya kepanasan.” (wawancara pada 20 Juni 2023)



Gambar 4.12 Fasilitas ruang tunggu dispendukcapil Kabupaten Blitar

Sumber: Dokumen pribadi peneliti



Berdasarkan hasil wawancara serta observasi penulis dapat disimpulkan bahwa fasilitas fisik yang menunjang pelayanan adminduk lainnya yaitu berupa sarana dan prasarana yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar sudah tersedia dan dalam kondisi yang layak dan baik. Sarana dan prasarana lainnya dapat dilihat pada Tabel 4.3 Sarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa fasilitas penunjang pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP sudah ada yaitu berupa *server* yang berjumlah 1 buah, jaringan SIAK, serta perangkat komputer yang dalam kondisi yang baik.

## 2. *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *reliability* atau kehandalan menurut Zeithaml dalam (Hardiyansyah, 2018) berkaitan dengan kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, akurat dan dapat dipercaya terutama dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu. Kejelasan dari prosedur pelayanan menjadi indikator utama dalam menciptakan kepuasan bagi pengguna layanan sehingga pelayanan yang dilakukan dapat dikatakan berkualitas. Dalam hal ini berarti pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan prosedur yang ada. Prosedur merupakan proses, langkah-langkah atau tahapan dari suatu kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama. Agung Budiono selaku Tim IT dispendukcapil Kabupaten Blitar menjelaskan prosedur pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP sebagai berikut.

“...siapkan berkasnya dulu terus daftar akun, terus kalo sudah punya akun baru *login* buka aplikasinya di situ ada menu-menu apa yang di urus, ada form-form yang harus diisi, terus kelengkapan-kelengkapan yang harus di foto dan di *upload*. Nanti setelah di *upload* operator dinas mengerjakan dari aplikasi itu tadi. Kalau sudah dikerjakan, sudah selesai diajukan TTE, kalau sudah TTE nanti masuk ke *e-mail* pemohon. Terus dokumen yang sudah jadi bisa dikirimkan lewat *e-mail* kalau untuk non KTP ya, kalau KTP kan kita cetaknya di blangko nah itu harus kesini untuk KTP sama KIA. Kalau untuk akta, KK, akta kematian itu nanti masuk ke *e-mail*.” (wawancara pada 16 Mei 2023)

Kejelasan prosedur dalam pelayanan adminduk melalui inovasi E-SIAP dapat dilihat dari adanya beberapa petunjuk mengenai tahapan pelayanan serta persyaratan di *website* resmi dispendukcapil Kabupaten Blitar dan aplikasi E-SIAP. Selain itu dispendukcapil Kabupaten Blitar juga menerbitkan *e-book* yang dapat dilihat di Lampiran, serta video yang berisi tata cara penggunaan aplikasi E-SIAP. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari Irfan Kristiawan selaku pemohon adminduk melalui aplikasi E-SIAP berikut.

“Menurut saya sudah cukup jelas dan lengkap yang tertera pada *website* ataupun di aplikasi E-SIAP Kabupaten.” (wawancara pada 15 Juni 2023)

Hal tersebut juga dipertegas oleh pernyataan dari Bapak Edi Susanto selaku pemohon adminduk melalui aplikasi E-SIAP berikut.

“Langkah-langkahnya sih mudah ya Mbak, mudah dipahami. petugasnya waktu jelasin itu juga kita dijelasin sampai kita paham. tanya juga semuanya dijawab, jadi ya menurut saya ya mudah.” (wawancara pada 20 Juni 2023)

Berdasarkan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa prosedur pelayanan melalui aplikasi E-SIAP sudah cukup jelas dan mudah dipahami bagi pengguna aplikasi/pemohon adminduk. Alur pelayanan yang mudah menciptakan kepuasan bagi pemohon. Namun alur pelayanan yang mudah bukan berarti prosedurnya jelas. Konsistensi alur pelayanan yang ada di berbagai *platform* digital dispendukcapil juga turut perlu diperhatikan dalam penciptakan prosedur yang jelas. Petugas harus memastikan bahwa pemohon tidak mengalami kebingungan dikarenakan adanya prosedur yang berbeda, baik bereda dalam isi maupun tampilannya. Alfaridz Abimanyu selaku pemohon adminduk melalui aplikasi E-SIAP mengatakan bahwa.

“...untuk langkah-langkah dan persyaratan ini kadang bikin bingung, karna di E-SIAP ini sudah ada langkah-langkahnya sudah tertulis namun tiba-tiba di chat oleh pihak dinasnya itu ada gambar baru, langkah langkahah baru, ya sebenarnya sama saja, intinya sama tapi kadang ada persyaratan baru yang bikin bingung jadi harus pakek yang dari web atau baru disebar itu.” (wawancara pada 11 Juni 2023)

Hal tersebut dapat dimaknai bahwa Alfaridz selaku pemohon adminduk melalui aplikasi E-SIAP merasa kebingungan dikarenakan adanya perbedaan tampilan dari persyaratan yang ada dalam aplikasi E-SIAP dengan yang disampaikan secara langsung oleh petugas melalui WA center.

Persyaratan dalam pengurusan dokumen adminduk melalui E-SIAP sama saja dengan pengurusan dokumen adminduk secara langsung yang disajikan dalam Lampiran. Namun dalam pengurusan dokumen adminduk secara *online* tentu saja terdapat persyaratan tambahan untuk menunjang sistem pelayanan karena pelayanan dilakukan secara mandiri oleh pemohon (*self service*). Persyaratan tambahan tersebut diantaranya yaitu perangkat elektronik yang mendukung seperti *Smart Phone* atau komputer, jaringan internet yang memadai, nomer Handphone, *e-mail*, serta Akun E-SIAP. Hal tersebut sesuai dengan Bapak Imam Maini selaku Kepala Bidang PIAK (Pengelolaan Administrasi Kependudukan).

“Kalau syarat-syarat itu sama saja, *offline* dan *online* itu persyaratan sama saja karena itu sudah diatur secara pemendagri. Kalau dari E-SIAP harus memiliki HP yang disitu ada *e-mail* nya dan nomer HP...” (wawancara pada 19 Mei 2023)

Persyaratan pengurusan dokumen adminduk berupa berkas-berkas kelengkapan yang harus dipenuhi oleh pemohon dalam aplikasi E-SIAP terdapat pada menu “Informasi Adminduk” yang berisi persyaratan pengurusan dokumen adminduk secara lengkap serta terdapat fitur *download* untuk formulir pendaftaran sehingga pemohon tidak perlu meminta formulir tersebut di kantor desa/ kelurahan. Untuk persyaratan dalam permohonan dokumen adminduk melalui aplikasi E-SIAP sama dengan permohonan melalui opsi pelayanan adminduk lainnya. Dengan adanya menu “Informasi Adminduk” di dalam aplikasi E-SIAP pemohon menjadi lebih mudah dalam mempersiapkan dokumen serta persyaratan apa saja yang harus dilengkapi untuk melakukan permohonan dikarenakan pada menu ini persyaratan permohonan dokumen adminduk yang harus dipenuhi sudah sangat jelas, dapat dilihat pada Gambar 4.13 Halaman Informasi Persyaratan Adminduk berikut.



Gambar 4.13 Halaman informasi persyaratan adminduk

Sumber: *Website* resmi dispendukcapil Kab.Blitar (diakses pada 16 Juni 2023)

Pelayanan publik tidak lepas dari adanya petugas pemberi layanan. Kehandalan dari petugas pemberi layanan sangat mempengaruhi mutu pelayanan. Kehandalan petugas dapat dilihat tidak hanya dari keahlian petugas dalam mengoperasikan alat bantu yang menunjang pelayanan, namun dapat juga dilihat dari bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan apakah sudah tidak ada kesalahan dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dari pemohon. Dalam memberikan pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP, tidak ada kesalahan dari petugas seperti salah ketik, salah memasukan data ataupun salah memberikan informasi. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari Ibu Prehati selaku pemohon dokumen adminduk melalui aplikasi E-SIAP berikut.

“saya rasa tidak ada mbak, dokumen yang saya urus jadi semua dan saya cek benar semua nggak ada yang salah. Pertugasnya juga sudah benar waktu ngasih info, buktinya ini dokumen saya jadi, kan saya tau ngurus *online* ini dari petugas yang di desa.” (wawancara pada 17 Juni 2023)

Pernyataan tersebut sejalan dengan pernyataan dari Irfan Kristiawan selaku pemohon dokumen adminduk melalui aplikasi E-SIAP berikut.

“Untuk dokumen sesuai dengan yang saya harapkan tidak ada kesalahan, petugasnya juga sesuai harapan memberi layanan yang baik, tidak ada kesalahan...” (wawancara pada 15 Juni 2023)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dimaknai bahwa dalam memberikan pelayanan, petugas sudah handal dalam bidang yang dikerjakannya, dalam pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP memberikan kepuasan bagi pemohon dikarenakan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dari pemohon, tidak ada kesalahan pengetikan serta kesalahan dalam memasukan data, selain itu petugas juga memberikan pelayanan yang baik.

### 3. *Responsiviness* (Ketanggapan)

Dimensi *responsiviness* atau ketanggapan menurut Zeithaml dalam (Hardiyansyah, 2018) merupakan sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pengguna layanan dengan cepat. Pelayanan yang berkualitas tidak luput dari peran pegawai/ petugas yang professional. Untuk menentukan apakah pelayanan yang diberikan berkualitas atau tidak salah satunya dapat dilihat dari bagaimana tindakan petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan atau dalam hal ini pemohon dokumen adminduk. Ketanggapan dalam memberikan pelayanan menjadi indikator yang dapat dinilai. Pelayanan adminduk berbasis aplikasi E-SIAP yang dapat dilakukan secara *online* bukan berarti tidak adanya interaksi antara petugas dan pemohon.

Dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan, apabila masyarakat mengalami kesulitan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar memberikan wadah bagi masyarakat. Wadah tersebut berupa WA Center yang dapat digunakan untuk bertanya, memberi masukan dan saran, serta memberi kritikan terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar baik menggunakan aplikasi E-SIAP atau pelayanan secara manual. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Agung Budiono selaku tim IT (Teknologi Informasi) Dispendukcapil Kabupaten Blitar.



“...bisa melalui WA (*WhatsApp*) center, ada 3 WA center ada juga operatornya yang setiap hari membuka WA center tersebut, itu nanti bisa menyampaikan kayak seumpama dokumen sudah jadi tapi kok belum ada di *e-mail* itu bisa nanti tanya-tanya di WA center, tanya-tanya terkait persyaratan, kendala-kendala dalam mengakses E-SIAP.” (wawancara pada 16 Mei 2023)

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat 3 (tiga) nomor untuk pengaduan melalui WA Center. Pada awalnya nomor tersebut dibagi berdasarkan wilayah domisili pemohon, namun untuk saat ini nomor tersebut tidak dibedakan lagi sehingga pemohon dapat memilih untuk menggunakan nomor WA Center yang mana. Meskipun begitu pesan WA dari pemohon akan masuk jadi satu ke dalam sistem WA Center milik operator. Terdapat dua operator yang bertugas untuk melayani pemohon melalui WA Center dan WA Center berlaku untuk seluruh masyarakat Kabupaten Blitar. Sedangkan dalam satu hari terdapat 200 hingga 300 lebih pesan yang masuk. Hal tersebut mengakibatkan sering terjadi penumpukan pesan yang mengakibatkan telatnya respon petugas dalam menjawab pesan WA Center. Akhyar Sodiq selaku Operator WA Center dalam wawancara pada Kamis, 15 Juni 2023 mengatakan bahwa.

“Nggak pasti mbak, kalau yang sedikit itu sekitar 200 lebih, kalau banyak itu ya sekitar 300 lebih. Kalau sedikit kan langsung habis, sedangkan kalau banyak kan nge-chatnya sekarang balesnya bisa besok, tapi kan pemohon nggak tau jumlah pesan yang masuk disini ada berapa, Taunya kan kok nggak dibales, padahal disini juga mengusahakan untuk membalas dengan cepat.” (wawancara pada 15 Juni 2023)

- **Wilayah Barat : 0895-3332-22226**  
(Srengat, Wonodadi, Udanawu, Ponggok, Sanankulon)
- **Wilayah Tengah : 0895-3332-22227**  
(Kanigoro, Sutojayan, Garum, Talun, Wonotirto, Kademangan, Bakung, Panggungrejo, Nglegok)
- **Wilayah Timur : 0895-3332-22228**  
(Selorejo, Wlingi, Kesamben, Doko, Gandusari, Binangun, Wates, Selopuro)

Gambar 4.14 WA Center dispendukcapil Kabupaten Blitar

Sumber: *Website* resmi dispendukcapil Kab.Blitar (diakses pada 11 Juni 2023)

Dengan adanya Wa Center pemohon yang membutuhkan bantuan dalam pengurusan adminduk merasa terbantu dikarenakan dapat berinteraksi langsung dengan petugas, sehingga dapat menjawab pertanyaan dan keluhan pemohon. Namun meskipun begitu dari sudut pandang pemohon respon petugas dalam menanggapi pesan WA Center dinilai sudah cepat tetapi masih perlu ditingkatkan lagi untuk kecepatan respon petugas WA Center. Seperti pernyataan dari Bapak Edi Susanto selaku masyarakat pengguna aplikasi E-SIAP.

“Lumayan cepat mbak. saya ngirim pesannya terus langsung dijawab, kayaknya pakai WA yang otomatis itu lho Mbak. tapi saya tanya lagi di balesnya dibilang cepet ya nggak dibilang lama ya nggak, tapi nggak sampai sehari dibales.” (wawancara pada 20 Juni 2023)

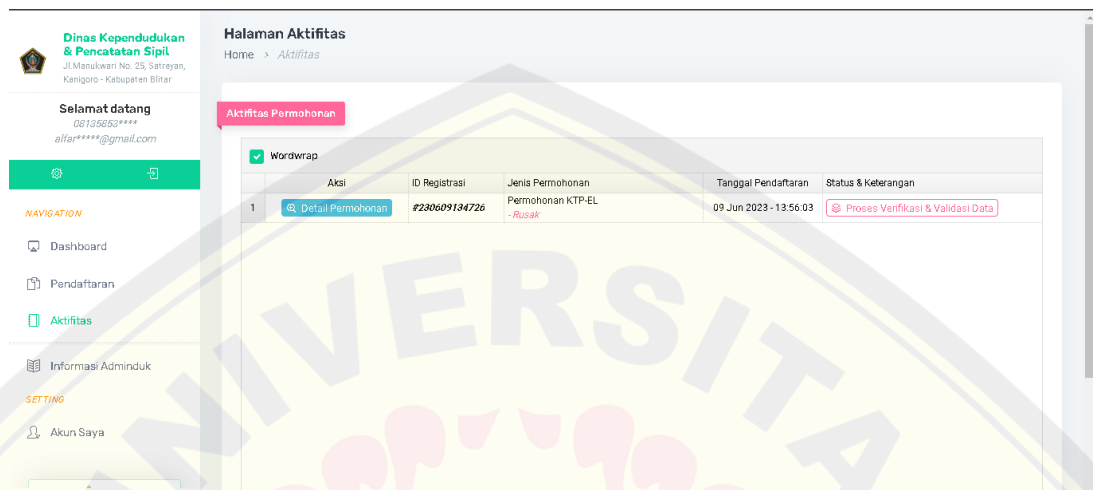
Hal tersebut juga dipertegas oleh pernyataan dari Alfaridz Abimanyu selaku masyarakat pengguna E-SIAP.

“...langsung dibales tapi ketika saya tanya ulang kan masih bingung kan dibales itu masih dapat penjelasan tapi saya bingung, ketika saya tanya ulang belum dibales lagi padahal masih masuk jam kerja menurut saya.” (wawancara pada 11 Juni 2023)

Selain WA Center Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar juga memiliki media sosial yang juga dapat digunakan sebagai wadah masyarakat dalam menyampaikan aspirasinya seperti *Instagram*, *Facebook*, dan *Tiktok*. Selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar juga memanfaatkan media sosial tersebut untuk melakukan sosialisasi pelayanan adminduk serta menunjang transparansi pelayanan karena segala kegiatan pelayanan ter-*publish* dalam akun sosial media Dispendukcapil Kabupaten Blitar.

Penyediaan informasi pelayanan selain melalui WA center dan aku sosial media dispendukcapil Kabupaten Blitar terwujud dengan adanya fitur Aktivitas Permohonan yang memuat progres dari dokumen yang sedang di proses. Pada menu tersebut akan terdapat informasi dokumen yang di ajukan sudah berada pada tahap apa. Selain itu pada menu Aktivitas Permohonan juga terdapat pemberitahuan apabila terjadi kesalahan pengungahan berkas persyaratan sehingga pemohon dapat

memperbaikinya dan berkas dapat segera diproses oleh petugas. Namun pemberitahuan tersebut bukan berupa *notifikasi* seperti pesan singkat pada umumnya sehingga mengharuskan keaktifan masyarakat untuk mengecek akun E-SIAP untuk mengetahui progres dokumen yang mereka ajukan.



Gambar 4.15 Halaman aktivitas permohonan E-SIAP

Sumber: *Website* resmi dispendukcapil Kab.Blitar (diakses pada 16 Juni 2023)

Kesalahan *upload* berkas oleh pemohon seperti dokumen yang tidak jelas dan tidak dapat dibaca dalam pelayanan adminduk melalui E-SIAP menjadi salah satu kendala implementasi E-SIAP. Hal tersebut dikarenakan apabila berkas yang di *upload* oleh pemohon tidak jelas maka proses pengajuan akan terkendala dan tidak dapat dilanjutkan ke langkah selanjutnya. Masyarakat yang tidak mengetahui kesalahan tersebut hanya akan menunggu sedangkan dokumen yang mereka ajukan belum dapat diproses, sehingga pelayanan melalui E-SIAP terkesan lama bagi pemohon. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Imam Maini selaku Kepala Bidang PIAK (Pengelolaan Administrasi Kependudukan).

“...kebanyakan pemohon itu masih yang penting mengajukan, belum berfikir bagaimana ajuan saya itu bentuknya bagus, kalau memfoto itu asal kena, nah itu yang pertama kendalanya. Yang kedua dokumen, dokumennya itu antara

dokumen satu dan lainnya tidak sama, itu yang menghambat cepatnya pelayanan. Kalau data yang di *upload* benar dan lengkap serta jelas secara SOP sudah dapat di proses. Apabila ada kesalahan data atau data kurang jelas di aplikasinya itu ada pemberitahuan seperti ‘ajuan saudara saya tolak karena kurang ini, kurang ini’ seperti itu sudah ada, kalau mereka rajin melihat itu ya tidak terlalu lama, tetapi kadang-kadang saya cermati tidak di cek lagi dan merasa bahwa pelayanan yang diberikan lama.” (wawancara pada 19 Mei 2023)

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat dimaknai bahwa dari sudut pandang pemohon, pemohon merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas melalui aplikasi E-SIAP masih membutuhkan waktu yang lama. Sesuai dengan pernyataan dari Alfaridz Abimanyu selaku pengguna aplikasi E-SIAP berikut.

“...kekurangannya itu masih kalah di progres hasil jadinya. Kenapa yang datang langsung ke desa jadinya lebih cepat sedangkan yang di E-SIAP ini kadang kok nggak jadi-jadi dari pengalaman saya kok nggak jadi-jadi padahal mudah mengurusnya tapi hasilnya lama.” (wawancara pada 11 Juni 2023)

Alfaridz merasa bahwa pelayanan *adminduk* melalui aplikasi E-SIAP cukup lama apabila dibandingkan dengan pelayanan *adminduk* secara langsung. Beliau menyayangkan bahwa aplikasi E-SIAP sudah mudah digunakan tetapi progresnya lebih lama dari pelayanan *adminduk* secara langsung. Namun beberapa informan lainnya menyatakan hal yang berbeda dan merasa bahwa pelayanan yang diberikan dalam pengurusan dokumen *adminduk* melalui aplikasi E-SIAP sudah cukup cepat. Pernyataan dari Bapak Edi Susanto selaku masyarakat pengguna aplikasi E-SIAP berikut.

“Kalau buat waktunya sudah lumayan cepat ya mbak, tapi kalau bisa lebih cepat ya lebih bagus, tapi kalau untuk kepastian waktu tidak ada jaminan kapan dokumennya itu jadi, kita pemohon harus nunggu. Saya dulu ngurus akta anak saya sekitar seminggu.” (wawancara pada 20 Juni 2023)

Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan dari Irfan Kristiawan selaku pemohon dokumen *adminduk* melalui aplikasi E-SIAP berikut.

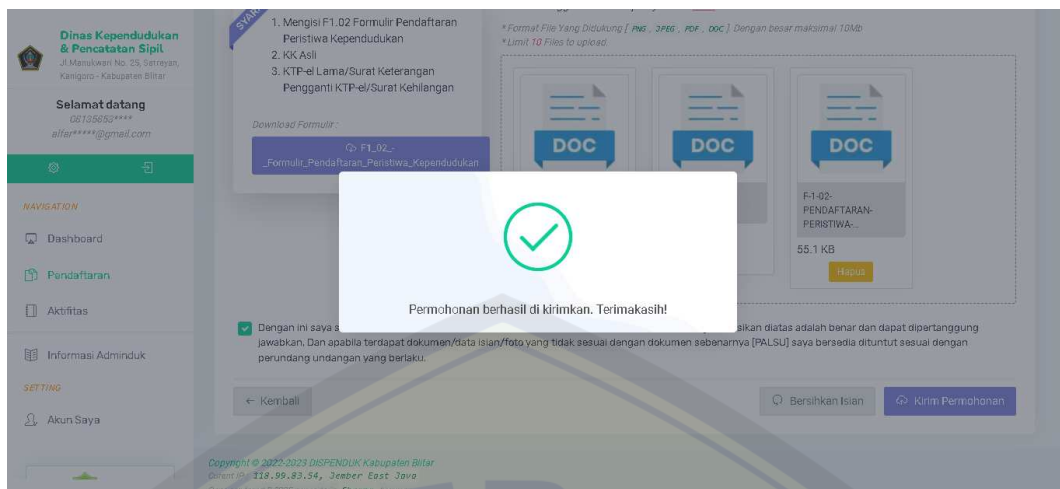
“Menurut saya untuk pelayanan *online* E-SIAP ini bisa dikatakan cukup ya tidak terlalu cepat juga tapi juga tidak terlalu lambat, jadi cukup.” (wawancara pada 15 Juni 2023)

Berdasarkan wawancara tersebut, informan menyatakan bahwa pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP sudah cukup cepat, namun informan yang selaku pemohon dokumen adminduk melalui aplikasi E-SIAP juga berharap agar pelayanan dapat lebih cepat lagi. Selain kecepatan pelayanan ketepatan dalam menerbitkan dokumen adminduk juga harus diperhatikan dalam menciptakan pelayan yang berkualitas. Dalam pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP pelayanan yang diberikan sudah tepat dan sesuai dengan harapan pemohon. Ketepatan dalam pelayanan yang diberikan dapat dilihat dari tidak adanya kesalahan dalam penerbitan dokumen adminduk sehingga dokumen yang diterbitkan tepat dan sesuai harapan dari pemohon. Sesuai pernyataan dari Ibu Prehati selaku pemohon dokumen adminduk melalui aplikasi E-SIAP berikut.

“Terpenuhi mbak, sudah jadi dan tepat juga nggak ada yg salah. Sesuai harapan juga soalnya kan lebih mudah nggak ribet harus kesana kesana antri lama, dokumennya juga sesuai harapan saya.” (wawancara pada 17 Juni 2023)

Ketanggapan dalam aplikasi E-SIAP juga diwujudkan dengan adanya kepastian dari informasi yang disediakan serta validasi dari kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemohon. Dalam mengajukan dokumen adminduk secara *selfservice* atau mandiri pemohon pasti akan membutuhkan validasi yang jelas apakah dokumen yang di ajukan sudah benar, aktivitas yang dilakukan sudah benar dan dapat di proses. Dalam aplikasi E-SIAP terdapat pemberitahuan yang jelas saat pemohon melakukan aktivitas permohonan melalui aplikasi, misalnya pada saat pemohon berhasil mengunggah dokumen persyaratan akan ada pemberitahuan bahwa dokumen telah berhasil di kirimkan, seperti pada Gambar 4.15 Informasi Pelayanan Adminduk berikut.





Gambar 4.16 Informasi pelayanan adminduk

Sumber: *Website resmi dispendukcapil Kab.Blitar* (diakses pada 16 Juni 2023)

#### 4. Assurance (Jaminan)

Dimensi *assurance* atau jaminan dalam pelayanan sangatlah penting untuk meningkatkan kepercayaan serta keraguan dari penerima layanan. Menurut Zeithaml dalam (Hardiyansyah, 2018) *assurance* atau jaminan merupakan upaya perlindungan yang diberikan oleh pemberi layanan terhadap pengguna layanan terhadap resiko-resiko yang dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Dengan sedikitnya keraguan akan resiko yang ada dalam penerima layanan maka akan meningkatkan rasa percaya pengguna layanan terhadap pemberi layanan. Selain itu jaminan merupakan bentuk tanggung jawab dari pemberi layanan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Dalam pelayanan adminduk pemerintah telah memberikan jaminan waktu dengan mengeluarkan Undang-Undang terkait waktu pelayanan yang harus diikuti oleh petugas dispendukcapil dalam memberikan pelayanan adminduk. Waktu dalam penerbitan dokumen adminduk telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 69 yaitu.

- a. KK atau KTP paling lambat 14 (empat belas) hari
- b. Surat Keterangan Pindah paling lambat 14 (empat belas) hari
- c. Surat Keterangan Pindah Datang paling lambat 14 (empat belas) hari
- d. Surat Kerangan Pindah ke Luar Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari
- e. Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari
- f. Surat Keterangan Tempat Tinggal untuk Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Terbatas paling lambat 14 (empat belas) hari
- g. Surat Keterangan Kelahiran paling lambat 14 (empat belas) hari
- h. Surat Keterangan Lahir Mati paling lambat 14 (empat belas) hari
- i. Surat Keterangan Kematian paling lambat 3 (tiga) hari
- j. Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan paling lambat 7 (tujuh) hari
- k. Surat Keterangan Pembatalan Perceraian paling lambat 7 (tujuh) hari

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa hampir seluruh dokumen adminduk wajib diterbitkan maksimal 14 hari. Namun dalam pelayanan E-SIAP apabila tidak ada kendala seperti kesalahan *upload* berkas serta antrian yang panjang maka berkas sudah dapat diterbitkan dalam waktu satu hari dan paling lama tiga hari. Sesuai dengan pernyataan Bapak Agung Budiono selaku tim IT (Teknologi Informasi) Dispendukcapil Kabupaten Blitar.

“...pokoknya berkas dan persyaratannya sudah lengkap, sudah tidak ada masalah lagi biasanya kita paling lama sekitar 3 hari, tapi kalau SOPnya maksimal 14 hari kerja. Kalau berkas-berkasnya sudah lengkap bisa langsung di proses kalau kerjanya nggak banyak 1 hari bisa jadi.” (wawancara pada 16 Mei 2023)

Selain itu dalam *website* resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar terdapat SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ditulis secara rinci alur pelayanan begitu pula waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan tersebut, dapat dilihat pada Lampiran. Berdasarkan hal tersebut berarti pemerintah berusaha memberikan pelayanan prima secara tertulis dengan menetapkan peraturan mengenai

waktu pelayanan, namun dalam implementasinya pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP masih mengalami hambatan dalam memberikan jaminan bahwa pelayanan yang diberikan tepat waktu. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan Alfaridz Abimanyu selaku pemohon dokumen adminduk melalui aplikasi E-SIAP.

“Itu kurangnya tidak ada jaminannya waktunya, jadi berapa bulan berapa hari atau berapa minggu tidak ada. Jadi sekarang pengajuan saya juga masih belum jadi padahal sudah satu bulan berlalu.” (wawancara pada 11 Juni 2023)

Alfaridz selaku pemohon dokumen adminduk melalui aplikasi E-SIAP menyatakan bahwa dalam pengurusan dokumen adminduk melalui aplikasi E-SIAP tidak ada jaminan kapan dokumen akan diterbitkan. Namun berbeda terbalik dengan pernyataan Alfarid, Irfan Kristiawan yang juga selaku pemohon dokumen adminduk melalui aplikasi E-SIAP merasa bahwa pelayanan yang diberikan tidak sampai satu bulan.

“Menurut pengalaman saya setelah beberapa kali saya mengurus beberapa berkas rata-rata dari awal pengurusan sampai berkas jadi sekitar 4 sampai 7 hari atau seminggu.” (wawancara pada 15 Juni 2023)

Hal tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan dokumen adminduk melalui aplikasi E-SIAP menurut informan hanya membutuhkan waktu antara 4-7 hari sedangkan dalam SOP pelayanan dokumen adminduk, dokumen harus diterbitkan maksimal 14 hari kerja. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dokumen adminduk sudah diterbitkan sebelum waktu yang ditenggatkan. Hal tersebut juga diperkuat oleh pernyataan Bapak Edi Susanto selaku pemohon dokumen adminduk melalui aplikasi E-SIAP berikut.

“Kalau buat waktunya sudah lumayan cepat ya mbak, tapi kalau bisa lebih cepat ya lebih bagus. tapi kalau untuk kepastian waktu tidak ada jaminan kapan dokumennya itu jadi, kita pemohon harus nunggu. Saya dulu ngurus akta anak saya sekitar seminggu.” (wawancara pada 20 Juni 2023)

Biaya dalam pengurusan serta penerbitan dokumen adminduk telah ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 79A perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 yang berbunyi “Pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya”. Hal

tersebut yang menjadi acuan bagi pemerintah daerah untuk menghimbau masyarakat yang mengurus dokumen adminduk untuk melaporkan apabila terdapat indikasi pungutan liar dalam pembuatan dokumen adminduk. Selain itu Dispendukcapil Kabupaten Blitar memiliki moto yaitu “Cepat, Dekat, *Ora Ragat*” yang berarti pelayanan yang diberikan itu cepat, dekat dan tidak dipungut biaya. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa aplikasi E-SIAP dalam implementasinya tidak dipungut biaya dikarenakan aplikasi E-SIAP yang merupakan salah satu aplikasi dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan. Sesuai dengan pernyataan Ibu Prehati selaku masyarakat pengguna aplikasi E-SIAP.

“...tidak ada, nggak ada biaya mbak. Awalnya saya bingung terus siap siap uang juga, takut ada biaya. Tapi ternyata gratis.” (wawancara pada 17 Juni 2023)

Tidak hanya Ibu Prehati, Irfan Kristiawan selaku pemohon dokumen adminduk melalui aplikasi E-SIAP juga menyatakan hal serupa.

“Untuk pengurusannya tidak dikenakan biaya sama sekali atau gratis” (wawancara pada 15 Juni 2023)

Selain itu hal tersebut juga dipertegas oleh pernyataan Bapak Agung Budiono selaku tim IT (Teknologi Informasi) Dispendukcapil Kabupaten Blitar.

“Kalau pelayanan semuanya gratis mbak, baik yang tatap muka, E-SIAP, atau yang di desa semuanya gratis.” (wawancara 16 pada Mei 2023)

Seluruh informan menyatakan bahwa pelayanan adminduk tidak dipungut biaya atau gratis. Masyarakat serta petugas pemberi layanan sepakat bahwa tidak ada biaya yang dikeluarkan dalam pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP. Pernyataan dari masyarakat sejalan dengan peraturan yang berlaku mengenai biaya yang ditiadakan dalam pelayanan adminduk, sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam hal ini petugas menjamin adanya kepastian biaya dalam pelayanan adminduk, khususnya melalui aplikasi E-SIAP.

### 5. *Empathy* (Empati)

Dimensi *empathy* atau empati menurut Zeithaml dalam (Hardiyansyah, 2018) merupakan perhatian yang diberikan pemberi layanan terhadap pelanggan atau penerima layanan secara pribadi dengan menempatkan dirinya dalam posisi pengguna pelayanan. Petugas pemberi layanan harus dapat memahami, dan menempatkan diri diposisi pengguna layanan. Pengguna layanan pasti berharap bahwa pelayanan yang diberikan berkualitas, sehingga apabila petugas menempatkan diri diposisi pemohon, maka petugas akan berupaya memberikan pelayanan yang terbaik.

Indikator empati dalam hal ini adalah keramahan serta kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan dan keadilan petugas dalam memberikan pelayanan. Sikap ramah dan sopan harus diterapkan dalam segala pelayanan, selain sebagai bentuk kualitas pelayanan, hal tersebut merupakan nilai luhur bangsa Indonesia yang menjadi ciri khas bangsa Indonesia.

Petugas dalam melayani pemohon pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP dirasa sudah sopan dan ramah, baik pelayanan melalui WA center maupun secara langsung. Petugas berupaya menggunakan bahasa yang baik dalam menjawab pesan WA Center yang dikirimkan oleh pemohon. Sesuai dengan pernyataan Bapak Edi Susanto selaku pemohon adminduk melalui aplikasi E-SIAP berikut.

“Ramah mbak, sopan terus juga menjawab setiap pertanyaan dan keluhan saya pas saya tanya kenapa kok belum jadi-jadi dokumennya, itu sama petugasnya direspon baik dan dibantu.”

Selain itu Edi Susanto juga menyatakan bahwa dalam penanggapi pemohon yang datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar, petugas melayani dengan baik dan membantu keperluan pemohon serta melayani petugas tanpa diminta terlebih dahulu.

“...saya begitu sampai saya langsung ditanya sama petugas yg didepan keperluannya apa terus saya diarahkan dan dijelaskan harus kemana...”  
(wawancara pada 20 Juni 2023)



Pernyataan serupa juga diberikan oleh Ibu Prehati selaku pemohon adminduk melalui aplikasi E-SIAP berikut.

“cekatan mbak, pas saya ke kantornya didepan kan bingung, itu langsung di datangi petugasnya ditanya mau ngurus apa terus di bantu butuh apa aja sama lain-lainnya gitu”

Berdasarkan hal tersebut dapat dimaknai bahwa petugas melayani dengan sepenuh hati dan memiliki kepedulian yang besar terhadap pemohon dengan berinisiatif menanyakan keperluan pemohon tanpa diminta oleh pemohon. Hampir seluruh informan dalam wawancara menyatakan bahwa petugas dalam menanggapi pemohon bersikap ramah dan sopan. Pernyataan tersebut diperkuat oleh Alfaridz Abimanyu selaku pemohon adminduk melalui aplikasi E-SIAP berikut.

“Untuk pelayanan adminduk dimanapun itu, dikelurahan, didesa semua pugas sudah sangat-sangat ramah, sangat sopan juga. Tidak pernah ada yang mbentak, tidak pernah marah-marah kalau ada terlebih orang tua kalau misal tidak tau apa apa pasti diberikan penjelasan.” (wawancara pada 11 Juni 2023)

Aplikasi E-SIAP pada awalnya diperuntukan sebagai sistem antrian, sehingga pemohon yang lebih dulu mendaftarkan permohonan maka permohonannya juga akan diproses terlebih dahulu. Dengan adanya sistem tersebut dalam aplikasi E-SIAP maka dapat dimaknai bahwa pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP sifatnya adil dan tidak diskriminatif terhadap pemohon, dikarenakan permohonan diproses sesuai antrian yang masuk. Selain itu operator WA Center dalam menanggapi pesan WA center yang dikirimkan pemohon juga tidak menbeda-bedakan pemohon dan menjawab setiap keluhan dan pertanyaan serta masukan dari pemohon yang masuk. Sesuai dengan pernyataan dari Akhyar Sodiq selaku operator WA Center Dpendukcapil Kabupaten Blitar berikut.

“...Jawabnya manual satu-satu, tapi pasti setiap pesan yang masuk akan dijawab oleh operator.” (wawancara pada 15 Juni 2023)

Selain itu dalam permohonan adminduk secara langsung, petugas juga dinilai sudah adil dan tidak diskriminatif, petugas melayani pemohon sesuai dengan antrian

yang ada. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan dari Bapak Edi Susanto selaku pemohon adminduk melalui aplikasi E-SIAP berikut.

“Sudah Mbak, jadi semuanya dilayani satu-satu sesuai dengan antriannya, tidak dibeda-bedakan.” (wawancara pada 20 Juni 2023)

Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan Alfaridz Abimanyu selaku pemohon adminduk melalui aplikasi E-SIAP berikut.

“Nggak ada diskriminatif, sesuai antrian siapa yang antri dulu akan diurus terlebih dahulu.” (wawancara pada 11 Juni 2023)

#### 4.4 Analisis Data Hasil Penelitian

Pelayanan yang berkualitas berarti pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kepuasan penerima layanan. Menurut Wyckcof dan Lovelock dalam (Tjiptono, 2005, hal. 60), apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk. Untuk dapat mengetahui kepuasan dan harapan penerima pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan dapat dilakukan melalui survei atau penelitian yang didasarkan kepada dimensi-dimensi yang telah dirancang oleh para ahli. Dimensi-dimensi tersebut sebagai pengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan apakah sudah baik atau buruk dan berkualitas atau tidak. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml dalam (Hardiyansyah, 2018), untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui E-SIAP (Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Peneliti memfokuskan pada dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Kelima dimensi tersebut dipaparkan sebagai berikut.

### 1. *Tangibel* (Berwujud)

*Tangibel* atau Berwujud mengacu pada kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar dalam menyediakan fasilitas fisik atau berwujud secara fisik dalam menunjang pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi E-SIAP. Menurut Brown dalam Moenir, yang dikutip oleh (Hardiyansyah, 2018, hal. 71) dimensi *tangible* yaitu penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi. Fasilitas fisik yang dimaksud dalam hal ini adalah kesediaan dan kelayakan ruang tunggu, toilet, tempat parkir serta fasilitas yang menunjang keberlangsungan pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP. Selain hal tersebut aspek tampilan dari aplikasi E-SIAP juga menjadi salah satu bagian tampilan fisik yang harus dicermati dalam pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP.

Berdasarkan data yang telah dipaparkan oleh penulis, fasilitas fisik pada pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar sudah tersedia, dapat dilihat pada Tabel 4.3 Sarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa kondisi dari sarana dan prasarana di dispendukcapil Kabupaten Blitar baik secara menyeluruh. Hal tersebut dapat dimaknai bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar sudah berupaya menyediakan fasilitas yang menunjang pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP dan keadaan dari fasilitas tersebut baik dan layak.

Kenyaman merupakan salah satu bentuk dari prinsip-prinsip pelayanan publik. Menurut (Mulyadi, 2016, hal. 239) kenyamanan pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan dalam pelayanan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko dari pelayanan. (Mukarom & Laksana, 2016, hal. 170) mengatakan bahwa nyaman berarti kondisi dan mutu dalam proses pelayanan hendaknya diciptakan yaitu: kondisi tempat memberikan rasa nyaman, terpenuhi secara lancar, mutu produk pelayanan memenuhi standar. Kenyamanan dalam

pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP diwujudkan dengan ketersediaan ruang tunggu serta toilet yang menjadi faktor utama kenyamanan pemohon dalam menunggu antrian, terdapat tempat duduk yang jumlahnya memadai bagi pemohon sehingga pemohon tidak kekurangan tempat duduk. Selain itu untuk ruang tunggu yang terletak di dalam ruangan telah tersedia AC sehingga pemohon tidak kepanasan sehingga menciptakan kenyamanan bagi pemohon dan untuk ruang tunggu yang berada diluar ruangan cukup nyaman dikarenakan teduh dan terdapat banyak pohon yang menjadikan udara sejuk, dapat dilihat pada Gambar 4.12 Fasilitas Ruang Tunggu Dispendukcapil Kabupaten Blitar. Kemudian untuk toilet yang disediakan sudah cukup bersih dan layak untuk digunakan. Selanjutnya untuk tempat parkir yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar cukup luas dan terdapat atap agar kendaraan tidak kepanasan dan memberikan rasa aman bagi penerima layanan.

Selain fasilitas fisik dalam dimensi *tangible* berwujud dari pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP, wujud atau tampilan dari aplikasi itu sendiri juga harus diperhatikan. Kenyaman dari pemohon tidak semata-mata hanya karena kelayakan dan nyaman dari fasilitas fisik yang disediakan namun dari segi tampilan aplikasi juga harus nyaman digunakan. Semakin bagus dan nyaman tampilan aplikasi maka pengguna yang dalam hal ini adalah pemohon dokumen adminduk akan semakin lama menelusuri aplikasi, sehingga aplikasi akan mendapatkan *review* yang positif. Tampilan awal E-SIAP atau halaman *login* aplikasi E-SIAP yang dapat dilihat pada Gambar 4.3 Halaman *login* aplikasi E-SIAP dinilai sudah cukup jelas. Tampilan halaman *login* seperti aplikasi pada umumnya yaitu terdapat menu *login* atau daftar akun sehingga pengguna tidak akan bingung karena tampilan yang berbeda. Selanjutnya masuk pada tampilan halaman *dashboard* yang dibuat simple karena langsung ke inti pengurusan yaitu pada halaman tersebut hanya terdapat 4 (empat) menu yang dibutuhkan untuk pengurusan dokumen adminduk, dapat dilihat

pada Gambar 4.11 Halaman *dashboard* E-SIAP. Hal tersebut yang menjadi faktor mudahnya aplikasi E-SIAP untuk digunakan oleh pengguna.

Selain tampilan aplikasi yang nyaman, kecepatan dan kemudahan akses aplikasi juga menentukan kepuasan dari pengguna. Menurut Yoganda dalam (Puspitasari, 2020, hal. 5) Teknologi mudah digunakan untuk menunjukkan kemampuan yang dimiliki oleh aplikasi yang mudah untuk dioperasikan atau mempunyai kemampuan lain sehingga pengguna merasa nyaman saat menggunakannya. Kemudahan dalam menggunakan aplikasi meliputi kemudahan akses dan berbagai kemudahan lainnya. Aplikasi E-SIAP sangat mudah di akses karena merupakan aplikasi berbasis *web*, kelebihan dari aplikasi berbasis *web* selain mengurangi penyimpanan dari perangkat elektronik pengguna, aplikasi tersebut dapat di akses melalui perangkat pencarian yang ada seperti *google*. Selain itu perangkat yang menunjang aplikasi E-SIAP juga sudah memadai, jaringan internet yang memadai karena difasilitasi oleh pemerintah daerah melalui *kominfo* serta *server* yang sistemnya SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) terpusat mengakibatkan data yang masuk semuanya dipusat. Hal tersebut sesuai dengan prinsip dari pelayanan publik yaitu kemudahan akses.

## 2. *Reliability* (Kehandalan)

*Reliability* atau kehandalan menurut Zeithaml dalam (Hardiyansyah, 2018, hal. 71) mengacu pada kemampuan atau keahlian petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar dalam menyediakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, akurat dan dapat dipercaya. Keahlian petugas dalam melakukan pelayanan dapat dilihat dari kejelasan prosedur pelayanan yang diberikan dan tidak adanya kesalahan dalam melakukan pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dari penerima layanan. Kejelasan prosedur menurut (Mukarom & Laksana, 2016, hal. 169) berarti perlu diperhatikan apakah prosedur sudah digambarkan secara jelas dan pasti dalam bentuk bagan alur, serta informasi mengenai sarana penunjangnya harus dibuat secara lengkap dan jelas sesuai



fungsinya. Dalam memberikan pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP petugas dinilai sudah handal dikarenakan tidak adanya kesalahan serta prosedur pelayanan yang diberikan juga jelas dan mudah dipahami oleh pemohon.

Kompetensi petugas pemberi layanan merupakan salah satu bentuk dari standar pelayanan publik menurut Kepmenpan Nomor 63 tahun 2003. Berdasarkan data yang telah dipaparkan oleh penulis, dalam penerbitan dokumen adminduk, petugas sangat memperhatikan kebenaran data dalam dokumen yang telah diterbitkan. Hal tersebut dibuktikan dengan tidak adanya kesalahan pengetikan serta kesalahan dalam memasukan data pemohon. Dokumen adminduk merupakan dokumen yang sangat penting karena menyangkut identitas pribadi seseorang. Kesalahan pengetikan atau memasukan data dapat berakibat fatal bagi kepaluan identitas warga masyarakat, sehingga keahlian serta ketelitian petugas dalam menerbitkan dokumen adminduk memiliki peran yang sangat penting. Terjadinya kesalahan akan menurunkan tingkat kepercayaan dari pemohon yang dalam ini adalah masyarakat sehingga meragukan kualitas dari pelayanan yang diberikan.

Kejelasan serta kesederhanaan prosedur pelayanan selain sebagai bentuk dari kehandalan petugas juga merupakan prinsip-prinsip dalam pelayanan yang harus dipenuhi. Dalam pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP prosedur yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cukup jelas, lengkap dan mudah untuk dipahami. Terdapat *e-book* serta video tutorial tata cara penggunaan aplikasi E-SIAP bagi pemohon untuk menciptakan kemudahan dalam pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP yang disediakan oleh petugas, dapat dilihat dalam Lampiran. Selain itu dalam *website* resmi dispendukcapil Kabupaten Blitar serta aplikasi E-SIAP juga terdapat prosedur serta persyaratan dapat dilihat pada Gambar 4.13 Halaman Informasi Persyaratan Adminduk, sehingga dapat digunakan pemohon sebagai acuan pengajuan dokumen adminduk melalui aplikasi E-SIAP. Dengan adanya hal tersebut pemohon merasa bahwa prosedur berupa langkah-langkah dan persyaratan yang disediakan sudah cukup jelas dan lengkap. Hal tersebut

berarti dalam pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP telah memenuhi prinsip kesederhanaan serta kejelasan prosedur dalam pelayanan publik.

### 3. *Responsiviness* (Ketanggapan)

*Responsiviness* atau ketanggapan mengacu pada kemampuan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Kecepatan dalam pelayanan dapat terwujud apabila petugas mampu memberikan pelayanan dalam waktu yang sesingkat-singkatnya. Tidak hanya cepat pelayanan yang diberikan juga harus tepat hal tersebut dikarenakan apabila pelayanan hanya cepat tetapi tidak tepat maka pelayanan tidak akan maksimal sehingga masyarakat menjadi kurang puas. Vigoda dalam (Silalahi & Syafri, 2015, hal. 150) Kecepatan respon merujuk pada rentang waktu tunggu antara permintaan masyarakat atas layanan dengan tindakan layanan yang diberikan oleh penyedia layanan publik. Sedangkan ketepatan respon merujuk pada kesesuaian respon pemberi layanan dengan kebutuhan atau keinginan pengguna layanan. Ketanggapan petugas dalam pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP dapat dilihat dari kecepatan dan ketepatan dokumen adminduk serta bagaimana respon petugas terhadap keluhan yang diberikan oleh pemohon.

Berdasarkan data yang telah dipaparkan oleh penulis, dalam pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP, pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah cukup cepat, namun pemohon berharap bahwa pelayanan dapat lebih dipercepat lagi. Informan menyatakan bahwa waktu permohonan hingga dokumen diterbitkan kurang lebih sekitar seminggu sedangkan dalam SOP pelayanan adminduk yang dapat dilihat pada Lampiran yaitu rata-rata maksimal 14 hari kerja sesuai dengan dokumen yang hendak diterbitkan. Selain sudah cukup cepat, pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP dinilai sudah tepat dan sesuai dengan harapan pemohon, tidak ada kesalahan dalam penerbitan dokumen adminduk. Namun dalam kecepatan pelayanan terdapat informan yang menyatakan pendapat yang berbeda yaitu merasa bahwa pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP sangat lama. Pengurusan

dokumen adminduk yang lama tersebut dikarenakan kesalahan dari pemohon itu sendiri yang tidak mengecek pemberitahuan mengenai kesalahan pengunggahan data maupun dokumen persyaratan yang terdapat dalam aplikasi E-SIAP. Sedangkan apabila pemohon belum membetulkan data, data yang salah tersebut tidak dapat di proses oleh petugas sehingga dokumen tidak akan diterbitkan.

Selain kecepatan dan ketepatan, respon petugas terhadap keluhan pemohon juga perlu diamati untuk melihat kualitas dari pelayanan. (Mukarom & Laksana, 2016, hal. 78) mengatakan bahwa birokrasi publik dapat dikatakan baik apabila pemerintah memiliki daya tanggap atau *responsive* yang tinggi terhadap tuntutan, masalah, keluhan, serta aspirasi masyarakat. Keluhan muncul dikarenakan adanya ketidakpuasan dari pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP respon dari petugas dapat dilihat melalui fitur WA center yang disediakan oleh dispendukcapil Kabupaten Blitar sebagai sarana interaksi antara petugas dan pemohon secara *online*. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, petugas merespon setiap keluhan dari pemohon yang ada pada WA Center. Selain keluhan, masukan serta kesulitan pemohon juga direspon dengan baik oleh petugas. Melalui WA center pemohon dapat memberikan keluhan, masukan serta pertanyaan kepada petugas. Dalam menanggapi pesan yang dikirimkan oleh pemohon, petugas merespon cukup cepat. Namun pemohon berharap bahwa respon petugas melalui WA Center dapat lebih cepat lagi. Petugas sudah berupaya menjawab pertanyaan serta keluhan dari pemohon dengan cepat tetapi terdapat kendala yang dihadapi petugas dalam mewujudkan hal tersebut.

Keterbatasan tenaga yaitu operator yang bertugas menjawab WA Center serta banyaknya pesan yang masuk setiap harinya menjadi kendala yang dihadapi. Hanya terdapat 2 (dua) operator yang bertanggung jawab menjawab pesan yang masuk melalui WA center sedangkan setiap harinya terdapat 200 hingga 300 pesan lebih yang masuk. Meskipun begitu berdasarkan pernyataan informan pesan yang dikirimkan akan dijawab tidak lebih dari sehari, sehingga dapat dikatakan cukup

cepat. Dalam proses pelayanan melalui WA Center belum terdapat SOP yang jelas, sehingga tidak terdapat kepastian waktu dalam pelayanan, hal tersebut dikarenakan adanya ketidakpastian pesan yang masuk dalam satu harinya, dan jenis pesan yang dikirinkan oleh pemohon. Sehingga dalam kondisi-kondisi tertentu pelayanan dapat berjalan cepat maupun lambat.

#### 4. *Assurance* (Jaminan)

*Assurance* atau jaminan mengacu pada kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar dalam memberikan jaminan dalam pelayanan adminduk khususnya pelayanan adminduk yang melalui aplikasi E-SIAP. Jaminan dalam hal ini merupakan jaminan ketepatan waktu dan jaminan kepastian biaya. Adanya jaminan dalam pelayanan adminduk akan meingkatkan kepercayaan pemohon terhadap instansi dikarenakan minimnya resiko serta keraguan pemohon terhadap pelayaan yang diberikan. (Silalahi & Syafri, 2015) mengatakan bahwa kepastian biaya pelayanan merupakan keseluruhan antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan, sedangkan kepastian jadwal pelayanan merupakan pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan data yang telah dipaparkan oleh penulis, dapat diketahui bahwa dalam pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP pemerintah telah menjamin ketepatan waktu dalam pelayanan. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya peraturan yang mengatur mengenai waktu wajib penerbitan dokumen adminduk, yaitu pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 69. Selain itu pemerintah daerah Kabupaten Blitar melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar juga menerbitkan SOP (Standar Operasional Prosedur) pelayanan adminduk yang dapat dilihat pada Lampiran. Menurut (Mukarom & Laksana, 2020, hal. 120) SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang baku mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. Oleh karena itu SOP

memiliki fungsi yang dapat dipertanggungjawabkan. Dalam peraturan tersebut disebutkan bahwa rata-rata waktu paling lambat dalam pengurusan dokumen adminduk adalah 14 hari. Melalui wawancara serta observasi yang peneliti lakukan, dalam implementasi pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP penerbitan dokumen adminduk hanya memakan waktu antara 4-7 hari. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dokumen adminduk diterbitkan sebelum waktu yang dijanjikan dalam peraturan yaitu 14 hari kerja.

Selain menjamin ketepatan waktu, pemerintah juga menjamin kepastian biaya dalam pelayanan adminduk. Jaminan kepastian biaya merupakan suatu kepastian yang diberikan oleh pemberi layanan yang dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar terhadap penerima layanan yaitu pemohon dokumen adminduk. Dalam Pelayanan adminduk pemerintah telah menjamin adanya kepastian biaya. Biaya dalam pengurusan dokumen adminduk telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 79A perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006. Dalam undang-undang tersebut disebutkan bahwa segala pengurusan dan penerbitan dokumen adminduk tidak dipungut biaya. Selain itu Pemerintah Daerah Kabupaten Blitar juga memiliki motto bahwa pelayanan adminduk *Ora Ragat* (tidak dipungut biaya). Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adminduk, khususnya melalui aplikasi E-SIAP tidak dipungut biaya atau gratis. Berdasarkan observasi serta wawancara peneliti, dalam implementasi pelayanan adminduk, khususnya melalui aplikasi E-SIAP tidak ada biaya yang harus dikeluarkan oleh pemohon atau gratis.

##### 5. *Empathy* (Empati)

Dimensi *Empathy* atau empati mengacu pada kemampuan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar dalam memberikan pelayanan sepenuh hati. Menurut Lovelock dalam (Hardiyansyah, 2018, hal. 71) empati merupakan perhatian perseorangan kepada pelanggan, yang dalam hal ini adalah pemohon dokumen adminduk. Indikator empati meliputi keramahan dan kesopanan



petugas serta keadilan petugas dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan data yang telah dipaparkan oleh penulis, dapat diketahui bahwa petugas dalam memberikan pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP sudah bersikap sopan dan ramah serta melayani dengan baik setiap keperluan pemohon, baik melalui WA Center maupun secara langsung.

Sopan santun menurut (Zuriah, 2007, hal. 84) adalah sikap dan perilaku yang tertib sesuai adat istiadat atau norma-norma yang berlaku di masyarakat. Berdasarkan observasi peneliti, sikap ramah dan sopan dalam pelayanan adminduk melalui E-SIAP secara langsung dapat dilihat dari inisiatif petugas dalam membantu pemohon yang datang dan terlihat kebingungan yaitu dengan mendatangi pemohon serta menanyakan keperluan pemohon untuk kemudian diberi arahan. Selain itu sikap sopan dan ramah juga terlihat dari sikap petugas dalam menanggapi pemohon usia lanjut yang menggunakan bahasa daerah yaitu bahasa jawa sehingga membutuhkan usaha yang lebih dalam memberikan penjelasan. Dalam menghadapi hal tersebut petugas terlihat sabar dan sopan menjelaskan kepada pemohon menggunakan bahasa kromo inggil yaitu bahasa yang digunakan oleh orang yang lebih muda kepada orang yang lebih tua dalam bahasa jawa untuk menunjukkan rasa hormat dan sopan santun.

(Mukarom & Laksana, 2016, hal. 173) mengatakan bahwa prinsip keadilan yang merata menekankan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik penyelenggara layanan mencakup setiap golongan masyarakat yaitu seluruh kelas sosial yang merata dan tidak membedakan perlakuan terkait biaya yang dikenakan, urutan pemberian layanan, dan kecepatan proses pelayanan. Dalam pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP tidak ada sikap diskriminatif petugas terhadap pemohon. Petugas melayani seluruh pemohon berdasarkan antrian. Aplikasi E-SIAP pada awalnya diperuntukan sebagai sistem antrian, sehingga pemohon yang lebih dulu mendaftarkan permohonan maka permohonannya juga akan diproses terlebih dahulu. Dengan adanya sistem tersebut dalam aplikasi E-SIAP maka dapat dimaknai bahwa pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP sifatnya adil dan tidak

diskriminatif terhadap pemohon. selain itu untuk waktu pelayanan serta kecepatan proses pelayanan telah di atur secara jelas dalam SOP pelayanan, sehingga terdapat kepastian waktu pelayanan sehingga tidak terdapat perbedaan waktu pelayanan.

#### **4.5 Verifikasi Pelayanan Adminduk melalui Aplikasi E-SIAP**

Berikut verifikasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi E-SIAP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.



Tabel 4.7 Verifikasi kualitas pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP

Kriteria Kualitas Pelayanan	Hasil Penelitian	Analisis
Tangibel (Berwujud)	Pihak pelaksana menyebutkan bahwa sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP sudah memadai, terdapat fasilitas fisik seperti ruang tunggu, toilet dan tempat parkir yang nyaman dan layak, selain itu server serta jaringan internet juga sudah memadai karena merupakan servernya SIAK terpusat dan jaringannya difasilitasi oleh pemda melalui Kominfo. Kemudian masyarakat mengatakan tampilan dari aplikasi E-SIAP nyaman digunakan dan <i>user friendly</i> .	Sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP sudah memadai dan layak digunakan, terdapat ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir yang luas dan teduh, serta toilet. Sarana yang menunjang aplikasi E-SIAP sudah tersedia dan memadai. Tampilan dari aplikasi E-SIAP nyaman digunakan dan cepat untuk di akses karena tampilannya yang tidak rumit dan aplikasi berbasis <i>web</i> sehingga dapat diakses di berbagai situs pencarian.
Reliability (Kehandalan)	Pihak pelaksana mengatakan bahwa terdapat prosedur yang jelas dalam pelaksanaan pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP, alur serta persyaratan dapat dilihat di <i>website</i> dispendukcapil Kabupaten Blitar dan <i>e-book</i> yang disediakan serta aplikasi E-SIAP itu sendiri, selain itu terdapat SOP yang memuat prosedur pelayanan secara jelas.	Petugas dinilai handal dalam melakukan pelayanan, berdasarkan pernyataan Masyarakat tidak terdapat kesalahan dalam pengetikan maupun memasukan data dan petugas memberikan pelayanan dengan cekatan. Prosedur dalam pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP juga sudah jelas, alur pelayanan serta persyaratan mudah untuk dipahami dan dapat diakses di berbagai platform digital dispendukcapil Kabupaten Blitar.
Responsiviness (Ketanggapan)	Pihak pelaksana pelayanan mengatakan bahwa petugas telah berupaya dalam kecepatan pelayanan baik dari proses penerbitan dokumen maupun menanggapi pemohon yang menghadapi kesulitan melalui WA center. Dokumen adminduk dapat diterbitkan sebelum waktu yang ditentukan yaitu 14 hari kerja dan apabila dokumen sudah lengkap dan	Pegawai dispendukcapil Kabupaten Blitar tanggap dalam memberikan pelayanan, dokumen telah diterbitkan sekitar satu minggu yaitu sebelum batas maksimal penerbitan dokumen adminduk yaitu 14 hari. Selain itu dalam menjawab pesan dari WA center petugas telah menjawab pertanyaan yang masuk namun untuk kecepatan tidak dapat

## DIGITAL REPOSITORY UNIVERSITAS JEMBER

	benar dapat diterbitkan dalam waktu 1 hari.	dipastikan karena perbedaan pesan yang masuk setiap harinya. Namun Masyarakat berharap bahwa pelayanan dapat lebih dipercepat lagi
Assurance (Jaminan)	Pihak pelaksana mengatakan bahwa terdapat jaminan ketepatan waktu dan kepastian biaya pelayanan, hal tersebut diwujudkan dengan adanya Undang-Undang Nomer 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 69 yang mengatakan bahwa pelayanan adminduk dan penerbitan dokumen adminduk tidak dipungut biaya. Selain itu dalam terdapat peraturan serta SOP yang mengatur bahwa pelayanan adminduk rata-rata paling lambat harus diterbitkan dalam waktu 14 hari.	Dalam pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP tidak dipungut biaya alias gratis dan SOP pelayanan adminduk melalui E-SIAP telah terlaksana dengan baik, sehingga memberikan kepastian waktu pelayanan.
Empathy (Empati)	Pihak pelaksana mengatakan bahwa melayani setiap pemohon tanpa membeda-medakan menurut antrian yang tersedia, pemohon yang lebih dulu mengajukan permohonan akan diposes terlebih dahulu. Selain itu dalam menjawab pesan WA center petugas juga menjawab seluruh pesan yang masuk sesuai waktu masukny pesan. Masyarakat mengatakan bahwa petugas telah bersikap ramah sopan dan melayani setiap pemohon yang membutuhkan pelayanan.	Masyarakat merasa bahwa petugas dalam memberikan layanan bersikap ramah dan sopan, serta membantu seluruh pemohon yang membutuhkan bantuan. Selain itu petugas juga sudah bersikap adil dan tidak diskriminatif karena melayani setiap pemohon berdasarkan antrian, hal tersebut dapat dipastikan melalui tujuan awal aplikasi E-SIAP yaitu untuk mengatus sistem antrian pengurusan dokumen adminduk.

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2023)

**BAB 5****PENUTUP****5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penyajian data hasil penelitian dan analisis data hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa aplikasi E-SIAP merupakan situs resmi yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar sebagai alternatif pengurusan dokumen adminduk sejak akhir 2018 dikarenakan adanya antrian yang panjang dalam pengurusan dokumen adminduk serta adanya arahan dari pemerintah pusat tentang pelayanan adminduk secara daring. Adanya aplikasi E-SIAP membawa perubahan besar dalam pengurusan adminduk di dispendukcapil Kabupaten Blitar yaitu menjadi lebih sistematis, pengarsipan dokumen lebih mudah, dan mengurangi antrian di dispendukcapil karena pengurusan dokumen adminduk secara *online*. Namun aplikasi E-SIAP kurang populer dalam pelayanan adminduk di Kabupaten Blitar dikarenakan kurangnya sosialisasi oleh petugas yang mengakibatkan aplikasi E-SIAP kurang dikenali oleh masyarakat. Selain itu aplikasi E-SIAP tidak sepenuhnya diterima oleh seluruh masyarakat, khususnya masyarakat lanjut usia yang kurang memahami teknologi informasi sehingga malah menganggap pelayanan adminduk melalui E-SIAP lebih rumit. Meskipun begitu masyarakat dalam usia muda mengakui kemudahan mengurus dokumen adminduk melalui aplikasi E-SIAP bahkan saat berada diluar kota.

Implementasi aplikasi E-SIAP memenuhi dimensi kualitas pelayanan publik sebagai berikut.

1. *Tangibel* (Berwujud), pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP telah memenuhi dimensi *tangible* dalam kualitas pelayanan yang diterapkan dalam sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan adminduk melalui aplikasi



E-SIAP sudah memadai, terutama fasilitas fisik sudah tersedia dan layak digunakan. Saranan lainnya seperti perangkat komputer, jaringan internet serta *server* juga sudah ada dan sudah memadai. Kemudian untuk tampilan aplikasi E-SIAP tidak rumit dan jelas dikarenakan menu-menu yang ditampilkan sedikit yaitu langsung ke inti pelayanan sehingga mudah untuk digunakan.

2. *Reliability* (Kehandalan), pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP telah memenuhi dimensi *reliability* dalam kualitas pelayanan dapat terlihat dari petugas pada saat memberikan pelayanan sudah ahli dan tidak ada kesalahan dalam memberikan pelayanan seperti salah ketik dan salah memasukan data. Selain itu prosedur dalam pelayanan adminduk E-SIAP cukup jelas, lengkap dan mudah untuk dipahami oleh pemohon sehingga menciptakan kepuasan bagi pemohon.
3. *Reponsiviness* (Ketanggapan), pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP telah memenuhi dimensi dari kualitas pelayanan yaitu *responsiviness* dapat dilihat dari pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP sudah cukup cepat dan tepat, namun belum sesuai dengan harapan dari pemohon. Dari awal mengajukan permohonan hingga penerbitan dokumen adminduk kurang lebih sekitar satu minggu, harapan dari pemohon yaitu penerbitan dokumen adminduk dapat lebih cepat lagi tidak sampai berminggu-minggu. Kemudian respon petugas dalam menjawab setiap keluhan, masukan, bahkan kesulitan yang dikirimkan oleh pemohon melalui WA Center sudah cukup cepat sehingga menciptakan kepercayaan antara pemohon dan petugas pemberi layanan.
4. *Assurance* (Jaminan), pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP telah memenuhi dimensi *assurance* dalam kualitas pelayanan yang dibuktikan dengan terjamin ketepatan waktu dan kepastian biayanya. Waktu maksimal dalam penerbitan dokumen adminduk yaitu 14 hari dan dalam

implementasinya dokumen sudah diterbitkan kurang lebih sekitar satu minggu. Sedangkan jaminan kepastian biaya juga sudah terjamin yaitu segala pengurusan serta penerbitan dokumen adminduk tidak dipungut biaya atau gratis, yaitu terdapat dalam moto dispendukcapil Kabupaten Blitar serta peraturan pemerintah pusat.

5. *Empathy* (Empati), petugas dalam memberikan pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP telah memenuhi dimensi *empathy* dalam kualitas pelayanan, dengan petugas yang bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan. Selain itu petugas melayani setiap pemohon yang mengajukan permohonan dokumen adminduk serta menjawab seluruh pesan yang masuk melalui WA Center sehingga dalam pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP tidak ada sikap diskriminasi petugas terhadap pemohon dokumen adminduk.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti, untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi E-SIAP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar, diharapkan dispendukcapil Kabupaten Blitar dapat meningkatkan sosialisasi terhadap aplikasi E-SIAP untuk pelayanan adminduk secara *online* agar dapat dikenal oleh masyarakat secara luas. Masyarakat milenial yang cenderung mementingkan efektivitas dan efisiensi waktu sangat menyukai sistem dari pelayanan E-SIAP namun karena kurangnya sosialisasi, masyarakat menjadi kurang mengetahui fungsi dari aplikasi E-SIAP maupun keberadaan aplikasi tersebut. Kemudian untuk masyarakat Kabupaten Blitar khususnya yang hendak mengajukan permohonan adminduk diharapkan lebih aktif dalam memanfaatkan fasilitas pelayanan yang disediakan oleh pemerintah untuk mempermudah pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Basuki, J. (2018). *Administrasi Publik Telaah Teoritis dan Empiris*. Depok: Rajawali Pers.
- Buchari, A. (2016). Implementasi E-Service pada pada Organisasi Publik di Bidang Pelayanan Publik di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung. *Jurnal Sosial*, 237.
- Fikram, A. M. (2019). E-Service dalam Bursa Kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi di Kabupaten Gowa. *Jurnal Administrasi Publik*, 16.
- Gunawan, A. (2007). Pengembangan E-Government dalam Menuju Tata Pemerintahan yang Baik (Good Governance): Studi Kasus Biro Perencanaan dan Organisasi Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional (LAPAN). *Jurnal Ilmu Sosial*.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Indrajit, R. E. (2004). *Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*. Yogyakarta: ANDI.
- Juhria, A. (2021). Pengaruh e-service quality terhadap kepuasan pelanggan di aplikasi e-commerce Shopee. *Jurnal Manajemen*, 57.
- Laurent, F. (2016). Pengaruh E-Service Quality terhadap Loyalitas Pelanggan GO-JEK melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 96.
- Makmur, & Thahier, R. (2017). *Kerangka Teori dan Ilmu Administrasi Negara*. Depok: Rajawali Pers.
- Miles, M. B., Huberman, M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. Sage Publication.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mulyadi, D. (2016). *Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik (Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti untuk Pelayanan Publik)*. Bandung: Alfabeta.
- Nazir, M. (2005). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Ojasalo, J. (2010). E-Service Quality: A Conceptual Model. *Laurea University of Applied Sciences*.
- Puspitasari, R. (2020). Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi, Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap minat Beli Ulang (Studi Kasus pada Konsumen Pelanggan Aplikasi Grab PT Sido Muncul Kebun Jeruk). *Ilmu Ekonomi*, 5.
- Rahmawati, M. P., & Fatchuriza, M. (2021). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Genggaman (PAK DALMAN) Berbasis Aplikasi di Kabupaten Kendal. *Jurnal Administrasi*, 37.
- Ramadhanna, D. Y. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Grobogan Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Administrasi*, 11.
- Rofiq, A. (2022, April 16). *Sempurnakan Program Salam Sak Jangkah, Dispendukcapil Pemkab Blitar Luncurkan Lapak Sarah*. Diambil kembali dari jatimtimes.com: <https://jatimtimes.com/baca/264547/20220416/153700/sempernakan-program-salam-sak-jangkah-dispendukcapil-pemkab-blitar-luncurkan-lapak-sarah>
- Santoso, E. B., & Mahendra, H. (2021). Pelayanan Drive Thru di kabupaten Blitar. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 94.
- Sari, N. R., & Meirinawati. (2022). Inovasi Pelayanan "Si Jaran Ijo" (Jemput Bola Rentan Adminduk Iso Jujuk Omah) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. *Jurnal Ilmu Sosial*, 912.
- Silalahi, U., & Syafri, W. (2015). *Desentralisasi dan Demokrasi Pelayanan Publik*. Jatinagor: IPDN PRESS.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasinya)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2009). *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif Kombinasi, R&D dan Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarno, M. A., Sukristyanto, A., & Hariyoko, Y. (2022). Pelayanan Publik Melalui E-Klampid dalam Mewujudkan Administrasi Kependudukan Berbasis Good Governace di Kota Surabaya. *Journal of Contemporary Public Administration*, 55.
- Syafri, W. (2012). *Study tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga.

- Tjiptono, F. (2005). *Service, Quality and Saticfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Tobagus, A. (2018). Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Satisfaction pada Pengguna di Situs Tokopedia. *Jurnal Manajemen Bisnis* , 2.
- Triningsih, A. (2018). Implementasi Pelayanan Publik dalam Penerbitan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Blitar (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar). *Doctoral Dissertation* .
- Zuriah, N. (2007). *Pendidikan Moral dan Budi Pekerti dalam Perspektif Perubahan* . Jakarta: PT Bumi Aksara.

### PERUNDANG-UNDANGAN

- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 (2003)  
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/147277/inpres-no-3-tahun-2003>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 (2003)  
[https://perpus.menpan.go.id/uploaded\\_files/temporary/DigitalCollection/Njk4YjQ3YjFjNGQyNjJmYTQ3Mzk1ZmM2NDdmNDZmNzFkMzk3NDQ4ZQ==.pdf](https://perpus.menpan.go.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/Njk4YjQ3YjFjNGQyNjJmYTQ3Mzk1ZmM2NDdmNDZmNzFkMzk3NDQ4ZQ==.pdf)
- Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 (2019)  
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/127856/permendagri-no-7-tahun-2019>
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 (2019)  
<https://peraturan.go.id/id/permendagri-no-53-tahun-2019>
- Peraturan Bupati Blitar Nomor 107 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 (2013) <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38985/uu-no-24-tahun-2013>
- Undang-Undang No 25 (2009) <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>



## LAMPIRAN

## Lampiran 1 Pedoman Wawancara

## A. Pertanyaan kepada pemohon dokumen adminduk melalui aplikasi E-SIAP

No	Kategori	Indikator	Pertanyaan
1.	<i>Tangible</i> (Berwujud)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketersediaan fasilitas dan peralatan fisik, personal serta komunikasi</li> <li>• Kenyamanan Tampilan aplikasi E-SIAP</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana kesediaan dan kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar seperti fasilitas ruang tunggu, toilet dan tempat parkir?</li> <li>2. Bagaimana penampilan petugas pemberi layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar?</li> <li>3. Bagaimana tampilan halaman dari aplikasi E-SIAP? Apakah fitur yang disediakan sudah lengkap dan sesuai yg dibutuhkan pemohon?</li> <li>4. Apakah aplikasi E-SIAP mudah digunakan?</li> <li>5. Bagaimana proses pelayanan melalui aplikasi E-SIAP? Apakah mudah dan cepat di akses?</li> </ol>
2.	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kejelasan prosedur</li> <li>• Keahlian petugas dalam memberikan pelayanan</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah prosedur pelayanan melalui E-SIAP sudah jelas dan mudah dipahami? (langkah-langkah, persyaratan)</li> <li>2. Bagaimana kemampuan dan keahlian petugas dalam memberikan pelayanan?</li> <li>3. Apakah dalam memberikan pelayanan petugas sudah tidak ada kesalahan, dan cekatan?</li> <li>4. Bagaimana keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer, printer dll?</li> <li>5. Apakah pelayanan yang anda butuhkan sudah terpenuhi dan sesuai harapan?</li> </ol>
3.	<i>Responsiviness</i> (Ketanggapan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kecepatan dan ketepatan pelayanan</li> <li>• Respon petugas terhadap keluhan</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana kecepatan pelayanan melalui aplikasi E-SIAP?</li> <li>2. Apakah petugas merepon dengan cekatan setiap pemohon yang membutuhkan pelayanan baik langsung ataupun melalui aplikasi E-SIAP?</li> </ol>
4.	<i>Assurance</i> (Asuransi)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaminan ketepatan waktu</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah ada biaya tertentu dalam pelayanan melalui aplikasi E-SIAP?</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaminan kepastian biaya</li> </ul>	<p>Apabila ada apakah petugas menjamin berapa biaya yang diperlukan?</p> <p>2. Apakah ada jaminan bahwa pelayanan melalui aplikasi E-SIAP tepat waktu? (tidak lama, bertele-tele dan dipersulit)</p>
5.	<i>Empathy</i> (Empati)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keramahan dan kesopanan petugas</li> <li>• Keadilan petugas dalam memberikan pelayanan</li> </ul>	<p>1. Apakah petugas pemberi layanan bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan?</p> <p>2. Apakah petugas bersikap adil dan tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan?</p> <p>3. Apakah petugas menghargai dan melayani setiap pemohon?</p> <p>4. Apakah petugas mendahulukan kepentingan pemohon?</p>

B. Pertanyaan kepada petugas/ staff Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar

1. Apa itu inovasi E-SIAP?
2. Apa yang melatarbelakangi lahirnya inovasi E-SIAP?
3. Apa tujuan dan fungsi dari inovasi E-SIAP?
4. Kapan inovasi E-SIAP mulai digunakan?
5. Siapa sasaran dalam pelayanan menggunakan inovasi E-SIAP?
6. Bagaimana prosedur pelayanan menggunakan inovasi E-SIAP?
7. Apasaja syarat-syarat dalam pelayanan E-SIAP?
8. Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh petugas dalam pelayanan E-SIAP?
9. Apakah ada biaya tertentu dalam pemberian pelayanan menggunakan inovasi E-SIAP?
10. Apakah sarana dan prasarana dalam pelayanan E-SIAP di dispendukcapil Kab Blitar sudah memadai?
11. Apakah terdapat wadah bagi masyarakat untuk menyampaikan masukan dan keluhan dalam pelayanan?

12. Apakah fitur CS (Customer Service) dalam inovasi E-SIAP berjalan dengan baik?
13. Bagaimana tanggapan masyarakat mengenai inovasi E-SIAP?
14. Tindakan apasaja yang dilakukan petugas dalam mensosialisasikan inovasi E-SIAP?
15. Keluhan apasaja yang diberikan masyarakat terhadap pelayanan E-SIAP?
16. Apa terdapat kendala dalam pelaksanaan inovasi E-SIAP?
17. Keuntungan apasaja yang diperoleh dengan adanya inovasi E-SIAP?
18. Apa perbedaan pelayanan sebelum dan setelah adanya inovasi E-SIAP?

C. Pertanyaan kepada operator WA Center Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar

1. Apakah fungsi WA Center sama dengan *customer service*?
2. Berapa banyak petugas yang melayani aduan masyarakat melalui WA Center?
3. Apakah Wa Center untuk seluruh pengaduan di adminduk atau khusus aplikasi E-SIAP?
4. Apakah nomer Wa center di Web Dispendukcapil Kabupaten Blitar aktif?
5. Apakah WA center dapat digunakan untuk menyampaikan keluhan?
6. Apakah Wa center menggunakan fitur otomatis jawab?
7. Berapa banyak aduan yang diterima dalam waktu satu hari?
8. Kapan waktu aktif WA Center?
9. Apakah semua pelayanan yang ada di dispendukcapil (E-SIAP, LAPAK SARA, LAPAK MAINI) dapat melalui WA center?
10. Apa tugas dari WA Center selain menjawab keluhan masyarakat dan aduan?
11. Apakah aspirasi masyarakat dapat disampaikan melalui WA center?
12. Bagaimana cara pembagian 3 nomer WA Center? apakah per wilayah Kabupaten Blitar?





Wawancara dengan Edi Susanto selaku pemohon pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP, pada 20 Juni 2023



Wawancara secara *online* dengan M Alfaridz Abimanyu selaku pemohon pelayanan adminduk melalui aplikasi E-SIAP, pada 11 Juni 2023



### Lampiran 3 Surat Ijin Penelitian

#### A. Surat Ijin Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

**PEMERINTAH KABUPATEN BLITAR**  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
 Jalan Dr. Sutomo Nomor 53 Sananwetan Telepon/Faximile: (0342) 801243  
 Email/Web: [bakesbangpol@blitarkab.go.id](mailto:bakesbangpol@blitarkab.go.id) / <https://bakesbangpol.blitarkab.go.id>

Blitar, 10 Mei 2023

Nomor	: 070/155/409.4.1/2023	Kepada	
Sifat	: SEGERA	Yth. Sdr.	Kepala Dinas
Lampiran	: 1 (satu) Berkas		Kependudukan dan
Perihal	: <u>Surat Ijin Penelitian</u>		Pencatatan Sipil Kab. Blitar


di -BLITAR

Menunjuk surat dari Sekretaris II Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Jember Nomor : 3914/UN25.3.1/LT/2023 tanggal 04 Mei 2023 perihal Permohonan Ijin Penelitian Mahasiswa, maka bersama ini disampaikan dengan hormat bahwa Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Blitar memberikan Izin Penelitian atas nama NIKENSARI ANGGRAINI dengan Judul Kegiatan "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui e-SIAP (Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar" selanjutnya untuk dapat memfasilitasi dan memantau kegiatan tersebut dengan catatan :

1. Pelaksanaan kegiatan harus mengacu pada Protokol Penanganan COVID 19.
2. Apabila kegiatan tidak sesuai Protokol COVID 19, ijin akan di batalkan.

Demikian atas perhatiannya disampaikan terima kasih.

**An. Pit. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK  
KABUPATEN BLITAR**

Sekretaris  
  
**N. RESTU PALUPI, M.Si**  
 Pembina Tingkat I  
 NIP. 19660831 199203 2 007

**TEMBUSAN** : disampaikan kepada Yth :

1. Bupati Blitar (sebagai laporan);
2. Sdr. Sekretaris II Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat UNEJ;
- ③ Yang Bersangkutan;
4. Arsip


**PEMERINTAH KABUPATEN BLITAR**  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
 Jalan Dr. Sutomo Nomor 53 Sananwetan Telepon/Faximile: (0342) 801243  
 Email/Web: [bakesbangpol@blitarkab.go.id](mailto:bakesbangpol@blitarkab.go.id) / <https://bakesbangpol.blitarkab.go.id>

---

**SURAT IZIN**  
 Nomor : 070/155/409.4.1/2023

Membaca : Menunjuk surat dari Sekretaris II Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Jember Nomor : 3914/UN25.3.1/LT/2023 tanggal 04 Mei 2023 perihal Permohonan Ijin Penelitian Mahasiswa.

Mengingat: 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011;  
 2. Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 3 Tahun 2022 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;  
 3. Peraturan Bupati Blitar Nomor 125 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Blitar;  
 4. Peraturan Bupati Blitar Nomor 20 Tahun 2012 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Kabupaten Blitar.

Diizinkan untuk melakukan kegiatan survei, penelitian, pendataan, pengembangan, pengkajian dan studi lapangan kepada :

Nama : NIKENSARI ANGGRAINI  
 Alamat : Lingkungan Wlingi RT/RW 002/001 Kel./Desa Wlingi Kec. Wlingi Kabupaten Blitar  
 Judul Kegiatan : Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui e-SIAP (Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar  
 Lokasi : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.  
 Waktu : Tanggal 15 Mei 2023 sampai dengan 15 Juli 2023  
 Bidang Kegiatan : Penelitian  
 Nama Penanggungjawab : Dr. FENDI SETYAWAN, S.H., M.H.  
 / Koordinator  
 Anggota/Peserta : -

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dalam melaksanakan kegiatan tersebut harus selalu berkoordinasi (menyampaikan maksud dan tujuan) dengan Pemerintah Desa setempat serta Organisasi Perangkat Daerah (OPD) atau Instansi terkait untuk mendapatkan petunjuk seperlunya;
2. Wajib menjaga ketertiban dan mematuhi Peraturan Perundangan yang berlaku;
3. Izin hanya digunakan untuk kegiatan sesuai izin yang diberikan;
4. Izin dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak memenuhi ketentuan tersebut diatas;
5. Memenuhi ketentuan, etika dan norma yang berlaku di lokasi/tempat kegiatan;
6. Dalam jangka waktu 1 (satu) bulan setelah selesai dilakukannya kegiatan survei, penelitian pendataan, pengembangan, pengkajian dan studi lapangan diwajibkan memberikan laporan tentang hasil-hasil pelaksanaan kegiatan dalam bentuk softcopy atau hardcopy kepada :
  - a. Bupati Blitar cq Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Blitar;





## B. Surat Ijin Penelitian LP2M



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI**  
**UNIVERSITAS JEMBER**  
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
Jl. Kalimantan 37 Jember, Telp (0331) 337818, 339385 Fax (0331) 337818  
Laman : [lp2m.unej.ac.id](http://lp2m.unej.ac.id) - Email : [ijinpenelitian@gmail.com](mailto:ijinpenelitian@gmail.com)

Nomor : 3914 /UN25.3.1/LT/2023  
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian Mahasiswa

04 Mei 2023

Yth. Kepala  
Badan Kesatuan Bangsa dan Politik  
Kabupaten Blitar  
Di  
Blitar

Memperhatikan surat dari Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember nomor 1964/UN25.1.2/SP/2023 tanggal 13 Maret 2023 perihal Permohonan Ijin Penelitian,

Nama : Nikensari Anggraini  
NIM : 190910201097  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Negara  
Alamat : Jl. Mastrup RT/RW 02/01 Wlingi-Blitar  
Judul Penelitian : "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui e-SIAP (Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar"  
Lokasi Penelitian : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil-Kab. Blitar  
Pelaksanaan : Bulan Mei-Juli 2023

maka kami mohon dengan hormat bantuan Saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul tersebut diatas.

Demikian atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih.

an. Ketua  
Sekretaris II,  
UNIVERSITAS JEMBER  
Dit. Fendi Setyawan, S.H., M.H.  
NIP. 197202171998021001

Tembusan Yth.  
1. Kepala Dispendukcapil Kab. Blitar;  
2. Dekan FISIP Universitas Jember;  
3. Mahasiswa ybs;  
4. Arsip.



## C. Surat Ijin Penelitian Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
Jalan Kalimantan 37, Kampus Tegal Boto, Jember 68121  
Telepon (0331) 335586  
Laman [www.fisip.unej.ac.id](http://www.fisip.unej.ac.id)

---

Nomor : 1964/UN25.1.2/SP/2023 13 Maret 2023  
Lampiran : satu eksemplar  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Yth. Ketua LPPM  
Universitas Jember  
Jember

Diberitahukan dengan hormat bahwa mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang akan menyelesaikan studinya, diwajibkan untuk menyelesaikan Skripsi. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon Saudara memperkenalkan mahasiswa kami :

Nama : Nikensari Anggraini  
NIM : 190910201097  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi/ Administrasi Negara

Untuk melaksanakan penelitian di Kabupaten Blitar dengan lama penelitian 3 (tiga) bulan. Adapun tujuan penelitian untuk mendapatkan data penyelesaian skripsi dengan judul "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui E-Siap (Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar". Bersama ini kami lampirkan Proposal Penelitian.

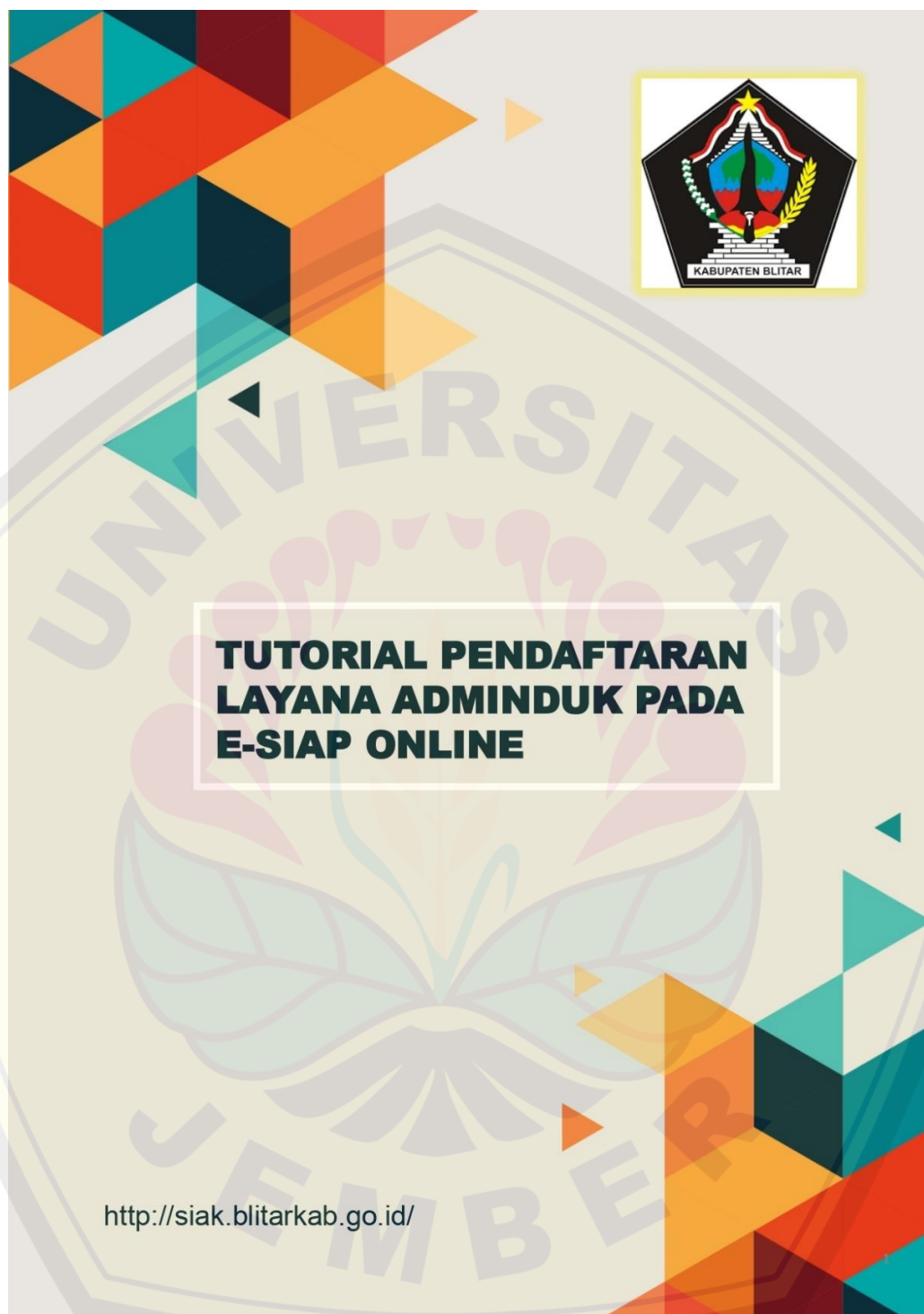
Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

 Wakil Dekan I  
Prof. Dr. Zarah Puspitaningtyas,  
Sos., SE., M. Si., QIA., QGIA., CIQnR  
NIP 197902202002122001.







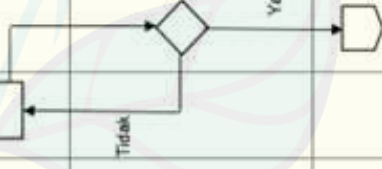
Lampiran 4 E-book E-SIAP



Lampiran 5 SOP (Standar Operasional Prosedur) E-SIAP

A. Penerbitan KK (Kartu Keluarga) karena perubahan data

No	Kegiatan	Pemohon	PRD	Pelaksana				Mutu Baku			Ket.
				Koordinator Jebot	Koordinator Wilayah	Kepala Dinas	Dijen Dukcapil	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pemohon menginput pengajuan perubahan elemen data Kartu Keluarga (untuk pelayanan daring melakukan unggah foto / scan berkas asli pada aplikasi E-SIAP). Kemudian menyerahkan berkas fisik kepada Petugas Registrasi Desa (PRD).							1. Mengisi Formulir F-1.02 dan F-1.06 serta melampirkan data pendukung sesuai dengan elemen data yang diubah : a. KK Asli b. KTP Asli (japabila perubahan data tersebut berdampak pada data di KTP) c. Data pendukung lainnya ( Akta Kelahiran, Ijazah, Surat Nikah / Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Putusan Pengadilan Negeri dan data lain yang diterbitkan oleh negara secara sah yang terkait dengan perubahan data tersebut d. SPTJM	15 menit	- Pendaftaran di E-SIAP - Kelengkapan berkas pemohon	-Pendaftaran di E-SIAP dapat dilakukan setiap hari -Berkas fisik sebagai kelengkapan arsip -Jika terdapat perbedaan data yang diinput pemohon di E-SIAP dengan formulir yang dikumpulkan, maka yang diikut adalah formulir yang bertandatangan pemohon -Pemohon dalam pengurusan administrasi kependudukan adalah yang bersangkutan / anggota keluarga dalam 1 KK / yang masih memiliki ikatan darah dengan pemohon / keluarga profesional, dibuktikan dengan melampirkan bukti pendukung.

No	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku		Ket.		
		Pemohon	PRD	Petugas	Koordinator Jebol	Koordinator Wilayah	Kepala Dinas	Dijeri Dukung	Kelengkapan		Waktu	Output
2	PRD memverifikasi berkas pemohon Apabila berkas tidak lolos verifikasi maka akan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi.								Berkas pemohon yang sudah diverifikasi PRD	10 menit		
3	PRD menyerahkan berkas permohonan ke Petugas (Jebol)								Berkas pemohon yang sudah diverifikasi PRD	5 menit		
4	Petugas (Jebol) memverifikasi berkas yang diserahkan oleh PRD Apabila berkas tidak lolos verifikasi maka akan dikembalikan ke PRD untuk dilengkapi								Berkas pemohon yang sudah diverifikasi PRD	10 menit		Pengajuan perubahan dan pembetulan KK terkait Nama dan Tanggal Lahir apabila dokumen pendukung meragukan maka dapat konsultasi atau diserahkan ke Bidang Datuk

No	Kegiatan	Pemohon	PRD	Pelaksana					Mutu Baku			Ket.
				Petugas	Koordinator Jebol	Koordinator Wilayah	Kepala Dinas	Diijen Dukcapil	Kelengkapan	Waktu	Output	
5	Petugas (Jebol) membuka ajuan E-SIAP pemohon lalu menginput pengajuan Kartu Keluarga dan mencetak hasil input dari aplikasi SIAP.								Berkas pemohon	15 menit	Draft Kartu Keluarga	Draft Kartu Keluarga digunakan Koordinator Jebol untuk membantu proses verifikasi permohonan administrasi
6	Petugas (Jebol) menyimpan Formulir dan SPT/MI dan PRD berdasarkan Permendagri No. 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Administrasi Kependudukan dari PRD dan mengembalikan dokumen pendukung lainnya ke PRD sebagai arsip desa (kecuali ditentukan lain)								Berkas pemohon	5 menit	Berkas pemohon	Apabila perubahan data di Kartu Keluarga mengakibatkan perubahan di KTP maka KTP dibawa Petugas Jebol
7	Petugas (Jebol) menyerahkan Draft Kartu Keluarga beserta berkas permohonan kepada Koordinator Jebol								Berkas pemohon - Draft Kartu Keluarga	5 menit	Berkas pemohon - Draft Kartu Keluarga	

No	Kegiatan	Pemohon	PRD	Petugas	Pelaksana				Mutu Baku			Ket.	
					Koordinator Jebol	Koordinator Wilayah	Kepala Dinas	Dijeri Dukung	Kelengkapan	Waktu	Output		
8	Koordinator Jebol memverifikasi Draft Kartu Keluarga dengan berkas permohonan. Apabila ditemukan kesalahan input data maka akan dikembalikan ke Petugas (Jebol) untuk diperbaiki.			<pre> graph TD     Start([Start]) --&gt; Petugas[Petugas]     Petugas --&gt; Decision{ }     Decision -- Ya --&gt; Process[ ]     Process --&gt; End1([End])     Decision -- Tidak --&gt; End2([End])             </pre>									
9	Koordinator Jebol mengajukan pengajuan TTE melalui aplikasi SIAK kepada Koordinator Wilayah				<pre> graph TD     Start([Start]) --&gt; Process1[ ]     Process1 --&gt; Decision1{ }     Decision1 -- Ya --&gt; End1([End])     Decision1 -- Tidak --&gt; Process2[ ]     Process2 --&gt; Decision2{ }     Decision2 --&gt; End2([End])             </pre>								
10	Koordinator Wilayah memverifikasi hasil input di aplikasi SIAK. Apabila ada perbedaan dalam verifikasi maka akan dikembalikan ke Koordinator Jebol untuk diperbaiki.				<pre> graph TD     Start([Start]) --&gt; Decision1{ }     Decision1 -- Ya --&gt; End1([End])     Decision1 -- Tidak --&gt; Process1[ ]     Process1 --&gt; Decision2{ }     Decision2 --&gt; End2([End])             </pre>								



