Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi e-ISSN: 2549-4236, p-ISSN: 1411-8939
Lembaga Penellitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
Vol 24, No 1 (2024): Februari, 80-84
DOI: 10.33087/jiubj.v24i1.4137

Pengaruh Pelayanan Online oleh Disdukcapil Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Cimahi

Mochammad Kemal Maulana Pasya*, Soesilo, Warman Suryaman
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bandung
*Correspondence: pasyarekit@gmail.com

Abstrak. Pelayanan publik, khususnya kualitas atau tingkat pelayanan yang diberikan oleh pegawai pemerintah pada masyarakat, sering menjadi salah satu persoalan yang sering muncul dalam hubungan masyarakat dengan pemerintah daerah. Standar pelayanan yang harus ditawarkan pemerintah sebagai penyedia barang dan jasa publik meningkat. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi adalah organisasi pemerintah daerah yang memiliki tanggung jawab membuat surat-surat kependudukan untuk berbagai macam barang yang dibutuhkan masyarakat. Tujuan penelitian yaitu untuk mencari tahu pengaruh dari pelayanan online oleh disdukcapil terhadap kepuasan masyarakat. Metode yang dipakai yaitu adalah kuantitatif dengan jumlah responden sejumlah 31 orang. Teknik analisa digunakan analisa statistik melalui uji regresi, korelasi, determinasi, dan uji hipotesis. Hasilnya memperlihatkan dimana Pelayanan Online (X) memberi pengaruh secara simultan terhadap kepuasan Masyarakat (Y), hal ini dapat diuraikan sebagai berikut Y = 15,384+0,796X pelayanan online dengan niai 0,857 (85,7%). 14,3% sisanya dipengaruhi leh faktor lain yang tidak terdapat pada penelitian ini. Hal ini menunjukkan semakin baik pelayanan online yang diberikan aparatur di Disdukcapil Kota Cimahi akan semakin meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kata kunci : online; kependudukan; kepuasan; pelayanan; publik

Abstract. *Public services, especially the quality or level of service provided by government employees to the community, is often one of the problems that often arise in public relations with local governments. Service standards that must be offered by the government as a provider of public goods and services have increased. The Cimahi City Population and Civil Registry Office is a local government organization that has the responsibility of making residence documents for various kinds of goods needed by the community. The research objective is to find out the effect of online services by Disdukcapil on community satisfaction. The method used is quantitative with a total of 31 respondents. The analysis technique used statistical analysis through regression, correlation, determination, and hypothesis testing. The results show that online services (X) have a simultaneous effect on community satisfaction (Y). The remaining 14.3% is influenced by other factors that are not present in this study. This shows that the better the online services provided by officials at the Population and Civil Registration Service, the more people's satisfaction will increase.*

Keywords **:** *online; population; public; satisfaction; service*

PENDAHULUAN

Peran pemerintah yang menjadi penyelenggara pelayanan kepada publik memiliki tanggung jawab dan bekerja keras untuk memenuhi kebutuhan rakyat. Buruknya kualitas pelayanan kepada publik oleh pegawai pemerintah akan merusak reputasi pemerintah dimata masyarakat. Beberapa individu yang mengalami dan berinteraksi dengan birokrasi seringkali mengeluhkan dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Terdapat beberapa masyarakat terus meremehkan kinerja birokrasi. Akibatnya, banyak penerima layanan atau anggota masyarakat menyewa calo untuk menangani tuntutan mereka dengan birokrasi pemerintah (Rusdi dan Asmara, 2021). Pelayanan publik, khususnya kualitas atau tingkat pelayanan yang diberikan oleh pegawai pemerintah pada masyarakat, sering menjadi salah satu persoalan yang sering muncul dalam hubungan masyarakat dengan pemerintah daerah. Terdapat tuntutan kepada pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebagai penyedia layanan. Selain itu, di era globalisasi, pejabat pemerintah akan menghadapi persaingan yang semakin ketat yang akan mendorong mereka untuk meningkatkan kualitas dan tingkat layanan mereka untuk memenuhi peningkatan tuntutan masyarakat, dari aspek kualitas juga kuantitas pelayanan (Muhafidin dan Yadiman, 2020).

Menurut UU No. 25/2009 pada pasal 23 ayat (1) mengenai pelayanan kepada publik, informasi yang bersifat nasional dan menyeluruh

diperlukan untuk mendukung informasi penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggara wajib mengelola sistem informasi baik elektronik maupun nonelektronik, dan sistem tersebut sekurang-kurangnya harus mencakup: profil pelaksana, profil pelaksana, profil penyelenggara, standar pelayanan, penilaian kerja dan pengelolaan pengaduan. Sesuai dengan tuntutan tersebut di atas pemerintah Sesuai dengan tuntutan tersebut di atas, pemerintah mengubah paradigma pelayanan prima kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi komunikasi, khususnya dengan mengubah sistem pelayanan yang rumit, memakan waktu, dan tidak efisien menjadi lebih mudah diakses dan digunakan oleh masyarakat mengubah paradigma pelayanan prima kepada masyarakat, khususnya dengan mengubah sistem pelayanan yang rumit, memakan waktu, dan tidak efisien menjadi lebih mudah diakses dan digunakan oleh masyarakat. Untuk mewujudkan layanan yang lebih cepat, efektif, dan efisien, masyarakat secara bertahap akan beralih ke layanan yang bersifat e-service dan meninggalkan cara-cara yang dianggap kuno dan ketinggalan zaman.

Menurut Kadis Dukcapil Kota Cimahi, pada praktiknya hal itu belum bisa dilakukan seluruhnya. Kondisi ini dapat ditinjau dari berbagai permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat seperti dalam pengurusan Kartu Keluarga, Akta Pernikahan, KTP (E-KTP) maupun Akte Kelahiran ang semuanya membutuhkan penundaan satu hingga dua bulan. Dikarenakan banyaknya permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat umum, maka Peneliti lebih fokus memberikan solusi pada saat membuat E-KTP oleh Disdukcapil. Implementasi sistem pengadministrasian kependudukan yang berkualitas harus dapat terjamin sebab akan berdampak signifikan terhadap pelayanan kepada publik yang diterima masyarakat di masa mendatang. Sistem manajemen kependudukan, yang meliputi hal-hal seperti akte kelahiran, KK, KTP, KIA, dan sebagainya. Tanggung jawab umum pemerintah terkait dengan berbagai hak sipil setiap warga negara adalah memastikan standar tinggi pada implementasi sistem administrasi kependudukan. Oleh karena itu, seluruh penduduk Indonesia harus memiliki administrasi kependudukan untuk dipakai dalam kehidupan bernegara. Satu diantara administrasi kependudukan tersebut adalah KTP, kartu identitas milik masyarakat yang telah terkomputerisasi dan memiliki spesifikasi dan tata letak yang unik (Rudiansyah dan Febriantin, 2022).

Disdukcapil Kota Cimahi terus memberikan penyediaan atau mengurus surat-surat kependudukan. Namun Disdukcapil Kota Cimahi mengimbau dengan memberlakukan protokol pelayanan seperti mewajibkan sistem piket bagi petugas. Setiap hari, petugas Disdukcapil Kota Cimahi yang berbeda bergantian melayani warga. Sementara, bagi yang tidak tetap bekerja di kantor dapat menyelesaikan tugasnya di rumah melalui penggunaan sistem internet untuk input data atau keperluan yang lain. Meskipun setiap daerah telah menerapkan sistem pelayanan secara online, namun masih ada sebagian masyarakat yang tidak dapat menggunakan aplikasi web tersebut, yang mengakibatkan masih terdapat masyarakat belum mempunyai dokumen kependudukan. Permasalahan di Disdukcapil Kota Cimahi, seperti KTP sebagai Administrasi kependudukan di kantor Disdukcapil tidak terjamin tepat berdasarkan waktu yang sudah ditentukan misalnya karena banyak penerima layanan yang ingin membuat dokumen kependudukan tidak memahami cara melengkapi persyaratan administrasi. Jaminan waktu pembuatan administrasi kependudukan yang tidak konsisten dapat memicu terjadinya pelayanan tidak bersesuaian dengan yang diinginkan dan diharapkan penerima layanan atau masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan riset mengenai pengaruh dari pelayanan online di Disdukcapil Kota Cimahi Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Cimahi.

Landasan Teori

Pelayanan online merupakan layanan yang disediakan melalui teknologi internet. Dengan penggunaan layanan ini, berbagai transaksi dapat dilakukan dengan mudah tanpa harus berinteraksi langsung dengan pihak petugas. Layanan administrasi online dirancang untuk mengurangi interaksi tatap muka, menghemat waktu, meningkatkan pengumpulan data dokumen, dan memudahkan pengguna untuk melakukan pelayanan administrasi secara online tanpa harus mengunjungi lokasi secara fisik untuk mendaftar. Minimnya program sosialisasi yang disponsori pemerintah berdampak negatif pada pelaksanaan layanan administrasi online, dan masih banyak masyarakat yang khawatir dengan aplikasi pembuatan dokumen administrasi online dalam

hal validitas input data. Namun demikian, masih banyak masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi dengan cara manual dan tradisional yang beralih ke digital (online). Implementasi aturan layanan administrasi online, faktor-faktor yang mempengaruhi layanan administrasi online, dan tuntutan mereka yang membutuhkan layanan yang efektif semuanya memerlukan studi dan penelitian lebih lanjut (Indah, 2022).

Adapun kepuasan merupakan tingkat yang dirasakan seseorang saat telah mengetahui perbandingan hasil atau kinerja dengan harapan yang sudah dirasakannya. Harapan dan layanan yang dirasakan merupakan fungsi dari perbedaan tingkat kepuasan. Masyarakat akan merasa kecewa jika layanan tidak melebihi harapan mereka. Masyarakat akan merasa puas apabila layanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan masyarakat akan merasa sangat puas apabila layanan melebihi suatu harapan. Pengalaman yang sudah terjadi dapat membentuk sebuah harapan masyarakat. Kesetiaan didapatkan dari masyarakat yang merasa puas serta tidak sensitif terhadap biaya dan akan memberi komentar yang baik (Gultom dan Fahmi, 2020). Sikap masyarakat yang sudah mendapatkan layanan dapat memperoleh kepuasan masyarakat. Baiknya pelayanan yang dirasakan dan didapatkan terlihat dari kepuasan masyarakat. Semakin baik kepuasan masyarakat berasal dari baiknya kualitas pelayanan yang diberikan.

Penelitian Terdahulu

Penelitian Hariyana (2022) yang membahas efektivitas dari penerapan pelayanan kepada publik berbasis online saat pandemi Covid-19 di Disdukcapil Kota Samarinda. Metode kualitatif digunakan dalam penelitian ini dimana Purposive sampling serta accidental sampling menjadi cara untuk menghimpun data. Penelitian ini bermaksud untuk mengevaluasi dan melaporkan keberhasilan penerapan layanan publik berbasis web di Disdukcapil Kota Samarinda saat pandemi Covid-19. Berdasarkan temuan kajian tersebut, Disdukcapil berupaya tetap memberikan pelayanan saat pandemi Covid-19 dengan menerapkan layanan daring; namun demikian, pelaksanaan layanan tersebut di Disdukcapil belum sepenuhnya berhasil. Persyaratan terpenuhi meskipun berkas persyaratan tidak sepenuhnya lengkap. Karena kurangnya pemahaman dan sumber daya pendukung, beberapa pengguna masih mengalami kesulitan mengunggah file ke situs web. Semua jenis pelayanan, diluar sertifikasi, kini dapat diselesaikan hanya hitungan menit berkat penyesuaian waktu pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) Disdukcapil. Tidak ada biaya untuk layanan apa pun. Sejak pandemi layanan internet semakin berkembang, namun masyarakat terus mengeluhkan lambatnya proses pengaduan. Efektifitas sumber daya manusia (SDM) Disdukcapil dan aksesibilitas alat bantu menjadi aspek pendukung dalam penyelenggaraan layanan online. Gangguan jaringan dan kurangnya pengetahuan masyarakat tentang layanan online adalah dua masalah berikutnya yang menghalangi penggunaan layanan online ini.

Penelitian Yuliana dkk (2020) yang membahas pengaruh daari layanan administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan dari Masyarakat di Disdukcapil Kabupaten Way Kanan. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan administrasi kependudukan Disdukcapil Kabupaten Way Kanan terhadap kepuasan dari masyarakat. Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif. Data primer dan sekunder dipakai sebagai jenis utama pengumpulan data. Observasi dan kuesioner digunakan sebagai metode pengumpulan data. 84 orang masyarakat Kabupaten Way Kanan yang mengajukan Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan populasi dan sampel penelitian ini. R square dengan nilai 0,522 (52,2 persen) menggambarkan hasil pengujian hipotesis bahwa pelayanan administrasi kependudukan berdampak pada kepuasan masyarakat. 47,8 persen sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar cakupan penelitian ini. Hal ini memperlihatkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan Disdukcapil Kabupaten Way Kanan secara signifikan memberikan kontribusi dan mempengaruhi kepuasan masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan kuantitatif deskriptif. Pelayanan Online Disdukcapil Kota Cimahi menjadi subyek penelitian ini. Pendekatan skala Likert 5 digunakan dengan skala ordinal sebagai skala pengukuran dalam penelitian ini. Penelitian ini memakai teknik analisa data deskriptif. Variabel kualitas layanan online dideskripsikan menggunakan analisis deskriptif yang terdiri dari Efficiency, Reliability, Fulfillment dan Privasi pada Disdukcapil Kota Cimahi Online. Indeks dari

Kepuasan Masyarakat dipakai untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterimanya. Data primer merupakan jenis data yang digunakan dan diperoleh melalui penyebaran kuesioner pada responden yang sudah menerima layanan kependudukan secara online di Disdukcapil Kota Cimahi dan berlaku pada masyarakat di Kota Cimahi saja. Karena jumlah populasi pengunjung dari Disdukcapil Kota Cimahi Online tidak diketahui secara pasti, karenanya digunakan persamaan Bernoulli untuk memperoleh sampel minimal sehingga hasil sebanyak 31 orang responden yang akan dipakai dalam penelitian.

Tujuan penyebaran kuesioner pada penelitian yaitu untuk mendapatkan data primer yang merupakan tanggapan langsung dari responden mengenai Pengaruh Pelayanan Online Oleh Disdukcapil Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Cimahi. Data sekunder yang dikumpulkan melalui teknik dokumentasi dan studi pustaka yang relevan diperlukan untuk mendukung deskripsi hasil analisis pengolahan data kuantitatif yang didapat dari penyebaran kuesioner dengan pelayanan online terhadap kepuasan masyarakat. Pada Skala ordinal skala Likert digunakan untuk mengumpulkan data primer dari temuan kuesioner. Skala penelitian yang dipakai dalam mengukur pendapat dan sikap adalah skala Likert. Penyelesaian kuesioner yang meminta responden untuk menilai tingkat persetujuan mereka terhadap serangkaian pertanyaan menggunakan skala ini. Analisa regresi linear sederhana melalui pendekatan *ordinary last square* (OLS) dalam penelitian bertujuan guna mencari tahu bahwa variabel bebas dengan variabel terikat saling mempengaruhi (Sugiyono, 2019).

HASIL

Tabel 1
Regresi Linear Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15,384	5,005		3,074	,005
	X	,796	,060	,926	13,165	,000

Sumber: data olahan

Tabel 1 hasil regresi linier, sehingga persamaan dalam model penelitian ini adalah: Y = 15,384+0,796X. Persamaan tersebut menjelaskan bahwa nilai konstanta sebesar 15,384 memperilhatkan jika ada pelayanan online maka kepuasan masyarakat akan mengalami kenaikan sebesar 15,384. Kemudian, koefisien regresi variabel X bersifat positif artinya dapat dinyatakan bahwa nilai dari pelayanan online memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini memperlihatkan bahwa jika ada 1% penambahan pelayanan online, sehingga kepuasan masyarakat mengalami sebuah peningkatan sebesar 0,796.

Tabel 2
Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,926	,857	,852	4,726

Sumber: data olahan

Tabel 2 diperoleh analisis uji koefisien determinasi diketahui nilai koefisien R Square yakni 0,857 atau 85,7% maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel pelayanan online sebesar 0,857 (85,7 persen), dimana 14,3% sisanya dipengaruhi faktor lain yang tidak terdapat pada penelitian ini. Penelitian ini mengungkapkan adanya pengaruh pelayanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat yang juga didukung penelitian Yamin dan Rolista (2020).

SIMPULAN

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa pelayanan online berpengaruh secara bersamaan terhadap kepuasan masyarakat pada Disdukcapil, hal ini menunjukkan semakin baik pelayanan online yang diberikan pegawai pada Disdukcapil akan semakin meningkatkan kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Gultom, D.K., Arif, M. and Fahmi, M. 2020, Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan', *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171–180.

Hariyana, L. 2022, Efektivitas Penerapan Pelayanan Publik Berbasis Online Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda, *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 20(2), 498–450.

Indah, Y. 2022, Prediksi Tingkat Kepuasan Pelayanan Online Menggunakan Metode Algoritma C4.5, *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 59–64.

Muhafidin, D. and Yadiman, 2020, *Etika Administrasi Publik*. 2nd edn. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Rudiansyah, Y.A., Argenti, G. and Febriantin, K. 2022, Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi covid 19 di dinas kependudukan dan pencatatan sipil, *Kinerja*, 18(4), 513–520.

Rusdi, Rustam, A. and Asmara, C.J. 2021, Mewujudkan Smart City Madani Melalui Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.

Sugiyono, 2019, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Yamin, Y., Saleh, K. and Rolista, R. 2020, Pengaruh Layanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan, *Jurnal Manajemen Mandiri Saburai (JMMS)*, 4(4), 37–44.