

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk dapat memenuhi segala bentuk kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam rangka penyelenggaraan pelayanan pemerintahan yang baik. Seperti yang telah tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 pada Pasal 1 yang menjelaskan bahwasannya Pelayanan merupakan suatu kegiatan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan yang telah ditetapkan oleh Undang-Undang untuk masyarakat yang berkaitan dengan barang/jasa maupun pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik¹.



Pelayanan publik merupakan salah satu sektor pemerintahan yang bertugas untuk melayani masyarakat serta membantu masyarakat dalam melaksanakan segala kegiatan pemerintahan. Kegiatan yang terdapat pada pelayanan publik ini dapat berupa kebutuhan dasar yang wajib dimiliki oleh masyarakat atas suatu barang atau jasa, maupun pelaksanaan administrasi yang berkaitan dengan kepentingan publik. Sebagai instansi pelayanan publik, diharapkan mampu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas dan nyaman dalam melakukan suatu pelayanan.

¹ Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1.

Sebagai suatu pelayanan publik dalam bidang pemerintahan, maka dalam pelaksanaan pelayanannya pun dilakukan dengan cara memudahkan dan membantu masyarakat dalam melakukan pelayanan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Untuk dapat memenuhi pelayanan yang baik, serta masyarakat dapat merasa puas dan nyaman dalam melakukan pelayanan, maka pemerintah harus meningkatkan dan memenuhi kualitas pelayanan pada setiap instansinya, sebagai suatu pemenuhan dalam pelaksanaan pelayanan².

Kualitas pelayanan menurut *Crosby, Leithimen dan Wyckoff* menjelaskan bahwasannya kualitas pelayanan merupakan suatu penyesuain terhadap suatu pelayanan, kualitas pun diartikan sebagai suatu kebutuhan yang ingin dicapai atau diwujudkan oleh suatu instansi³. *Wycof* juga menjelaskan bahwasannya kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan untuk dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, sehingga jika pelayanan yang diterima oleh masyarakat dengan baik maka akan mendapatkan hasil yang memuaskan, begitupun jika masyarakat mendapatkan hasil yang kurang baik maka akan mendapatkan hasil yang kurang memuaskan⁴.

Kualitas pelayanan pun tentunya akan selalu berkaitan dengan kepuasan masyarakat, yang mana kualitas pelayanan publik memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, selanjutnya masyarakat dapat menilai sejauh mana

² Taufiqurokhan and Evi Satispi, *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, Umj Press 2018, 2018, 90.

³ Ibid., Hal 126.

⁴ Ismail Nurdin, "PUBLIK" (n.d.): 16.

kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi tersebut. Masyarakat yang dapat merasakan puas atau tidaknya suatu layanan yang diterimanya. Salah satu instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat hingga saat sekarang ini adalah Disdukcapil.

Disdukcapil merupakan suatu instansi yang harus memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam kurun waktu yang lama. Instansi ini bertujuan untuk mendaftarkan, mencatat, menyimpan dan melakukan pencatatan pada setiap masyarakat dengan lengkap dan sesuai dengan kepastian hukum terkait peristiwa kelahiran, pernikahan, hingga kematian.⁵



Pada Disdukcapil Kota Padang tentunya melakukan pelayanan yang berkaitan dengan data kependudukan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan yang berperan penting dalam data kependudukan di Indonesia adalah Pelayanan Adminduk. Pelayanan Adminduk menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yaitu Suatu bentuk penerbitan dokumen kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, serta pengelolaan informasi adminduk dan pendayagunaan yang nantinya hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan pada sektor lain.⁶

Pelaksanaan pelayanan adminduk adalah salah satu layanan yang penting dan datanya wajib dimiliki oleh seluruh masyarakat Indonesia, untuk menjadi pegangan

⁵ Dhion Gama Putra, Ratih Nur Pratiwi dan Trisnawati "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Blitar)", Jurnal Administrasi Publik (JAP) Vol 3, No. 12 : 2118–2122.

⁶ Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2013 perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

identitas diri. Selama ini masih banyaknya masyarakat Indonesia yang merasa acuh dan tidak ingin untuk mengurus data kependudukan tersebut, dikarenakan mereka menganggap pelayanannya yang berbelit, harus mengantri dan memakan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan data kependudukan tersebut.

Seperti yang telah diketahui, bahwasannya hingga pertengahan tahun 2022 ini jumlah penduduk Indonesia saat ini sebanyak 278.752.361 jiwa. Dengan jumlah penduduk laki-laki sebanyak 138.303.472 jiwa, serta jumlah penduduk perempuan sebanyak 135.576.278 jiwa⁷. Serta masyarakat yang telah mengakses internet atau menggunakan internet sebanyak 202,35 juta orang, yang memiliki arti bahwasannya sekitar 76,8 persen masyarakat Indonesia sudah mampu dan faham dalam penggunaan internet. Dengan jumlah masyarakat yang sudah fasih dengan penggunaan internet tersebut, merupakan salah satu langkah awal bagi pemerintah untuk dapat melaksanakan pelayanan secara *online*⁸.



Dengan meningkatnya jumlah penduduk di Indonesia yang sudah mampu untuk mengakses *internet*, maka dari itu sesuai dengan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 pada Pasal 1 yang menjelaskan bahwasannya Pelayanan Adminduk secara Daring merupakan suatu proses pengurusan dokumen administrasi kependudukan

⁷ Kompas.Com, "Jumlah Penduduk Indonesia 2022," <https://nasional.kompas.com/read/2022/04/27/03000051/jumlah-penduduk-indonesia-2022> (diakses 15 juli 2022)

⁸ Tribuntechno, "Kemenkominfo Mencatat Jumlah Pengguna Internet Di Indonesia Mencapai 202,35 Juta Orang," <https://www.tribunnews.com/techno/2022/01/20/kemenkominfo-mencatat-jumlah-pengguna-internet-di-indonesia-mencapai-20235-juta-orang> (diakses 15 juli 2022).

yang dalam pelaksanaan penggunaan layanan kependudukan tersebut dilakukan melalui *website* atau fasilitas teknologi dan komunikasi lainnya⁹.

Pelaksanaan pelayanan adminduk secara daring tersebut merupakan salah satu cara untuk dapat membuat tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien, yang merupakan salah satu cara untuk dapat mengembangkan sistem pelayanan adminduk yang baik, sistem pelayanan adminduk secara *online/daring* merupakan sebagai suatu cara untuk dapat membantu masyarakat atau mempermudah masyarakat dalam melaksanakan pelayanan kependudukan secara *online*, serta untuk dapat merubah tata cara pelaksanaan pelayanan yang baik dan tertata¹⁰.

Pelaksanaan pelayanan adminduk secara daring ini dilakukan dengan menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), dalam pelaksanaan layanan kependudukan tersebut telah dibantu oleh sistem. Nantinya sistem tersebut yang akan mengatur terkait pelaksanaan pelayanan administrasi secara daring tersebut. Pelaksanaan pelayanan secara *online* merupakan salah satu cara yang dilakukan oleh pemerintah untuk dapat membantu masyarakat dalam melakukan pelayanan sekaligus sebagai pemanfaatan teknologi.

Dengan hal tersebut tentunya diperlukan kesiapan instansi dan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan tersebut. Instansi yang akan menjalankan pelayanan

⁹ Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring.

¹⁰ *Jogloabang*, "Permendagri 7 Tahun 2019, Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring," <https://www.jogloabang.com/teknologi/permendagri-7-2019-pelayanan-administrasi-kependudukan-secara-daring>. (diakses pada 15 Januari 2022)

tersebut harus mampu memenuhi sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan *online* tersebut. Mulai dari akses jaringan yang lancar, sarana atau media untuk dapat mengakses layanan yang memadai, menyediakan layanan pengaduan, yang nantinya masyarakat dapat bertanya jika memiliki kendala ataupun hal yang kurang dipahami.

Untuk dapat mewujudkan pelaksanaan pelayanan *online* tersebut, setiap instansi pelayanan harus siap dalam mewujudkan pelayanan online dan memiliki sumber daya yang mampu untuk mewujudkan pelayanan *online* yang baik. Selain instansi pelayanan yang memiliki kesiapan dalam mewujudkan hal tersebut, masyarakat pun juga harus mencukupi persyaratan yang diharuskan untuk melakukan pelayanan *online* tersebut, seperti *gadget* yang merupakan salah satu alat utama untuk dapat melakukan pelayanan *online* tersebut.



Dari 19 Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Barat, Kota Padang merupakan salah satu kota yang sedang dalam proses pelaksanaan pengembangan sebagai “*smart city*” atau kota cerdas. *Smart city* merupakan upaya inovatif yang dilakukan ekosistem kota untuk dapat mengatasi berbagai macam persoalan dan meningkatkan kualitas hidup manusia dan komunikasi pada daerah tersebut¹¹. Kota padang sudah memasuki tahun ke 4 dinyatakan telah memenuhi syarat sebagai *smart city* pada tahun 2018 dalam gerakan menuju 100 *smart city*.

¹¹ Kominfo.go.id, “Mengenal Lebih Dekat Konsep Smart City Dalam Pembangunan Kota,” <https://aptika.kominfo.go.id/2020/10/mengenal-leebih-dekat-konsep-smart-city-dlm-pembangunan-kota/>. (diakses pada 15 Januari 2022)

Dengan menerapkan konsep *smart city* tersebut pemerintah Kota Padang juga telah membuat pelayanan publik yang dilakukan secara online, yaitu e- kelurahan, aplikasi sapo rancak, e-payment, aplikasi e-LPPD, SIAK. Dengan proses layanan yang dilakukan secara *online* tersebut merupakan salah satu pelaksanaan dari program *smart city* dan juga merupakan langkah yang dilakukan oleh pemerintah Kota Padang untuk dapat memudahkan masyarakat dalam melaksanakan pelayanan kependudukan.

Berdasarkan data pada penilaian Disdukcapil Se Sumatera Barat terbaik dalam pelaksanaan Adminduk dan Pencatatan Sipil Tahun 2019, dari 19 Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Barat Kota Padang tidak termasuk dalam 10 besar Disdukcapil Terbaik pada Provinsi Sumatera Barat.

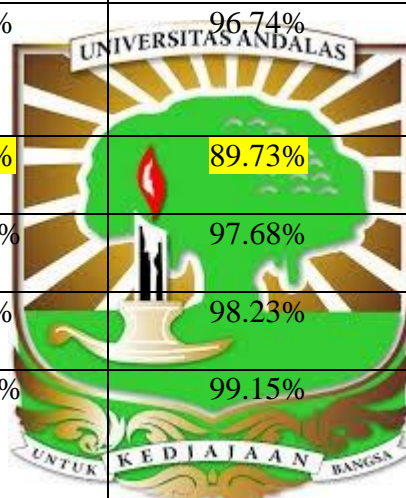
Adapun Laporan persentase Cakupan KTP-el, Akta Kelahiran, KIA dan KK pada 19 Kabupaten/Kota pada tahun 2021 :



Tabel 1. 1
Persentase Data Kependudukan Disdukcapil Se Sumatera Barat Tahun 2021

NO.	Kab/Kota	Persentase Perekaman KTP- el	Persentase Kepemilikan Akta Kelahiran	Persentase Kepemilikan KIA	Persentase Kepemilikan KK
1.	Kab. Pesisir Selatan	98.07%	99.50%	29.43%	99.76%
2.	Kab. Solok	98.76%	92.46%	27.43%	95.98%
3.	Kab. Sijunjung	93.25%	94.79%	25.18%	97.79%
4.	Kab. Tanah Datar	95.54%	94.45%	25.06%	91.66%
5.	Kab. Padang Pariaman	98.96%	92.47%	27.10%	89.24%
6.	Kab. Agam	92.33%	89.96%	21.71%	96.33%
7.	Kab. 50 Kota	98.62%	92.16%	27.17%	96.30%
8.	Kab. Pasaman	96.15%	86.57%	25.19%	94.69%

9.	Kab. Kep Mentawai	97.92%	88.47%	28.52%	91.90%
10.	Kab. Dharmasraya	100.00%	87.42%	36.62%	98.66%
11.	Kab. Solok Selatan	89.40%	88.64%	25.92%	93.97%
12.	Kab. Pasaman Barat	95.06%	96.74%	24.88%	99.47%
13.	Kota Padang	97.77%	89.73%	22.25%	97.86%
14.	Kota Solok	100.00%	97.68%	56.94%	99.70%
15.	Kota Sawahlunto	97.96%	98.23%	60.16%	99.37%
16.	Kota Padang Panjang	100.00%	99.15%	82.87%	99.52%
17.	Kota Bukittinggi	100.00%	94.09%	40.91%	98.88%
18.	Kota Payakumbuh	99.72%	96.95%	30.70%	96.26%
19.	Kota Pariaman	98.18%	91.64%	35.94%	98.79%



Sumber : Olahan Peneliti dan Tim Penilaian Kabupaten/Kota Terbaik Provinsi Sumatera Barat, 2022

Berdasarkan pada tabel 1.1 menjelaskan bahwasannya pada tingkat persentase Disdukcapil se- Sumatera Barat menjelaskan bahwasannya Disdukcapil Kota Padang memiliki persentase yang rendah pada setiap bidang pelayanannya. Pada Pelayanan Perekaman KTP-EL sebanyak 97.77%, selanjutnya Akta Kelahiran dengan persentase 89.73%, Kepemilikan KIA sebanyak 22.25% dan terakhir pada Kepemilikan KK dengan persentase 97.86%. Pada data tersebut menjelaskan bahwasannya Disdukcapil Kota Padang tidak termasuk pada 5 besar masing-masing pelayanan, yang mana Disdukcapil Kota Padang masih memberikan pelayanan yang kurang baik.

Disdukcapil Kota Padang telah melaksanakan pelayanan adminduk secara *online* sejak tahun 2020. Dengan melaksanakan pelayanan secara *online* ini, masyarakat dapat melakukan permohonan pelayanan dokumen kependudukan tersebut dari rumah, dengan mengakses melalui *website* online.disdukcapil.padang.go.id. Dengan melaksanakan pelayanan secara *online* tersebut tentunya akan terjadi perubahan dalam pelaksanaan pelayanan, yang dahulunya pelayanan dilakukan secara manual, namun sekarang pelaksanaannya dilakukan secara *online* dengan menggunakan *gadget* maupun alat teknologi komunikasi lainnya.

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 3 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Adminduk yang menjelaskan bahwasannya terdapat 24 Pelayanan Adminduk yang dapat dilaksanakan pada Disdukcapil Kota Padang, yang terdiri dari

Tabel 1. 2

Layanan Administrasi Kependudukan

LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN			
1.	Kartu Keluarga	2.	Perubahan Biodata Kependudukan
3.	Pencetakan Kartu Keluarga TIE	4.	KTP EL
5.	Perekaman Data KTP EL	6.	Pindah Datang dari Kab/Kota luar dalam Provinsi
7.	Pindah Keluar	8.	Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)
9.	Kartu Tempat Tinggal Sementara atau Kartu Tempat Tinggal Tetap bagi orang asing	10.	Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran
11.	Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan	12.	Penerbitan Kutipan Akta Perceraian
13.	Penerbitan Kutipan Akta Kematian	14.	Penerbitan Kutipan Pengakuan Anak
15.	Pencatatan dan Pengesahan Anak	16.	Pencatatan Pengangkatan Anak/Adopsi
17.	Penerbitan Kutipan Kedua dst karena akta hilang dan rusak	18.	Pencatatan Perubahan Nama
19.	Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan (WNA-WNI)	20.	Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan di luar NKRI (WNI-WNA)
21.	Pencatatan Kelahiran di Luar Negeri	22.	Pencatatan Perkawinan di Luar Negeri
23.	Pencatatan Kematian di Luar Negeri	24.	Pencatatan Perceraian di Luar Negeri

Sumber : Hasil Olahan Peneliti berdasarkan Dokumentasi Disdukcapil Padang, 2022

Pada Tabel 1.2 diatas menjelaskan bahwasanya terdapat 24 Pelayanan Administrasi Kependudukan yang dapat diakses secara langsung di Disdukcapil Kota Padang.

Disdukcapil Kota Padang telah merealisasikan peraturan dari Kemendagri Nomor 7 tahun 2019 tentang Adminduk secara daring sejak tahun 2020. Pelaksanaan pelayanannya pun dilakukan melalui *website* Disdukcapil Kota Padang dengan nama *website* online.disdukcapil.padang.go.id.

Namun dari 24 pelayanan yang dapat diakses pada Disdukcapil Kota Padang, hanya 9 layanan kependudukan yang dapat diakses secara *online* melalui *website* tersebut. Hal tersebut dikarenakan hanya 9 layanan tersebutlah yang sering digunakan dan diakses oleh masyarakat dalam 1 hari. Hal tersebut dijelaskan oleh Kepala Sub Bidang Perencanaan, yang menjelaskan bahwasannya¹²



“Hal tersebut dilakukan karena, hanya 9 Layanan Administrasi Kependudukan tersebutlah yang paling sering diakses dan digunakan oleh masyarakat dalam kurun waktu satu harinya. “ Pelaksanaan pelayanan kependudukan *online* ini merupakan peraturan yang dikeluarkan oleh Kemendagri untuk dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan kependudukan secara *online*. Pada Disdukcapil Kota Padang sendiri dapat mengaksesnya melalui *website* yang telah disediakan, dan pelayanan kependudukan yang dapat diakses pada *website* tersebut hanya 9 layanan, dikarenakan kesembilan layanan tersebut yang paling sering diakses oleh masyarakat dalam satu hari”.

¹² Wawancara dengan Sub Bidang Perencanaan (Suryaningsih), pada tanggal 12 Januari 2022.

Adapun 9 Layanan Adminduk yang dapat diakses secara *online* melalui *website* Disdukcapil Kota Padang, yaitu :

Tabel 1. 3

Administrasi Kependudukan secara *online* di Disdukcapil Kota Padang

NO	Layanan Adminduk secara <i>online</i> di Disdukcapil Kota Padang
1.	Akta Kelahiran
2.	Akta Kematian
3.	SKPWN (Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia)
4.	SKDWN (Surat Keterangan Datang Warga Negara Indonesia)
5.	Penerbitan KTP – EL
6.	Perubahan Elemen Data Kependudukan
7.	Penerbitan KK Elektronik
8.	Pemanfaatan NIK untuk instansi
9.	SUKET (Surat Keterangan KTP Sementara)

Sumber : Olahan Peneliti berdasarkan Dokumentasi Disdukcapil Kota Padang,

Pada Tabel 1.3 menjelaskan bahwasannya terdapat 9 Layanan Adminduk yang dapat diakses secara *online* pada *website* Disdukcapil Kota Padang. Dari 9 pelayanan adminduk yang dapat dilakukan secara *online* tersebut, terdapat beberapa prosedur yang harus dipenuhi untuk dapat melakukan pelayanan tersebut, yaitu :

Tabel 1. 4

Identifikasi Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online*

NO	PELAYANAN ONLINE	PENJELASAN
1.	Akta Kelahiran	Pelaksanaan pelayanan dilakukan secara <i>online</i> melalui <i>website</i> yang Disdukcapil Padang. Pelaksanaan pelayanan dilakukan dengan cara mengupload persyaratan yang telah tertera pada pedoman pembuatan Akta Kelahiran yang terdiri dari : (Kartu Keluarga, KTP Kedua orang tua, Surat Keterangan Kelahiran dari Rumah Sakit/Bidan, Buku Nikah kedua orang tua) “Pelayanan dimulai pada pukul 08.00 – 16.00 pada <i>website</i> Disdukcapil Kota Padang”. Lama pengerjaan 2 hari kerja.
2.	Akta Kematian	Pelaksanaan pelayanan dapat dilakukan secara <i>online</i> melalui <i>website</i> Disdukcapil Kota Padang. Pelaksanaan pelayanan dilakukan dengan cara mengupload persyaratan dalam pembuatan akta kematian yang terdiri dari : (Kartu Keluarga, Surat Keterangan Kematian dari Kantor Lurah, Surat Keterangan Kematian dari Rumah Sakit, KTP Pelapor selaku pihak keluarga yang membuat akta kematian). “Pelayanan dimulai pada pukul 08.00 -16.00 pada <i>website</i> Disdukcapil Padang. Lama pengerjaan 2 hari kerja.
3.	SKPWNl (Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia)	Pelaksanaan pelayanan dapat dilakukan secara <i>online</i> melalui <i>website</i> Disdukcapil Kota Padang. Pelayanan dilakukan dengan cara membuat alamat lengkap pindah dari Kota Padang ke alamat pindah yang dituju dengan tulisan tangan, serta mengupload foto Kartu Keluarga. “Pelayanan dimulai pada pukul 08.00 – 16.00 pada <i>website</i> Disdukcapil Padang. Lama pengerjaan +- 1 hari kerja.
4.	SKDWNl (Surat	Pelaksanaan pelayanan dapat dilakukan secara <i>online</i> melalui <i>website</i>

	Keterangan Datang Warga Negara Indonesia)	Disdukcapil Kota Padang. Pelayanan dilakukan dengan cara melampirkan surat keterangan pindah dari wilayah asal ke Kota Padang dan melampirkan Kartu Keluarga. “Pelayanan dimulai pada pukul 08.00 -16.00”. Lama pengerjaan +- 1 hari kerja.
5.	Penerbitan KTP – EL	Penerbitan KTP Elektronik terdiri dari beberapa indikator yaitu (Penerbitan KTP baru, KTP Hilang/Rusak). Persyaratan yang dibutuhkan untuk dapat membuat KTP baru adalah bagi masyarakat yang telah berusia 17 tahun, diharapkan untuk merekam data terlebih dahulu di Kantor Camat terdekat, dari 13 kecamatan di Kota Padang terdapat 2 kecamatan yang tidak dapat melakukan perekaman yaitu (Padang Timur dan) maka dari itu masyarakat dari 2 kecamatan tersebut dapat melakukan perekaman di Kantor Disdukcapil Kota Padang, setelah melakukan perekaman, masyarakat diminta untuk mendaftar melalui <i>website</i> . Untuk pendaftaran KTP hanya memiliki 300 kuota dalam satu harinya. Pelayanan dimulai pada pukul 08.00 – hingga kuota habis. Waktu pengambilan KTP adalah 3 hari setelah melakukan pendaftaran.
6.	Perubahan Elemen data kependudukan	Pelayanan dapat dilakukan secara <i>online</i> melalui <i>website</i> Disdukcapil Kota Padang. Perubahan data pada Kartu Keluarga terdiri dari beberapa indikator yaitu perubahan data tamatan sekolah ataupun status. Pada perubahan data kependudukan dapat melampirkan beberapa data yang dibutuhkan sesuai dengan data yang akan dirubah. Pelayanan dimulai pada pukul 08.00 – 16.00. waktu pengerjaan +- 2 hari kerja.
7.	Penerbitan KK Elektronik	Penerbitan Kartu Keluarga Elektronik dapat dilakukan secara <i>online</i> melalui <i>website</i> Disdukcapil Kota Padang. Penerbitan Kartu Keluarga Elektronik dapat diterbitkan jika masyarakat menginginkan Kartu Keluarga yang menggunakan barcode. Pelayanan dimulai pada pukul 08.00 – 16.00. Waktu pengerjaan +- 1 hari kerja.

8.	Pemanfaatan NIK untuk instansi	Pemanfaatan NIK untuk instansi merupakan salah satu cara untuk dapat meng <i>online</i> NIK bagi suatu instansi. Instansi dapat berupa instansi pekerja <i>online</i> ataupun untuk <i>online</i> NIK BPJS, serta terdapat beberapa data masyarakat yang belum dapat melakukan vaksinasi, maka dari itu masyarakat dapat mengonlinekan NIK tersebut di Disdukcapil Kota Padang. Pelayanan dimulai pada pukul 08.00 – 16.00. Waktu pengerjaan 1 hari kerja.
----	--------------------------------	--

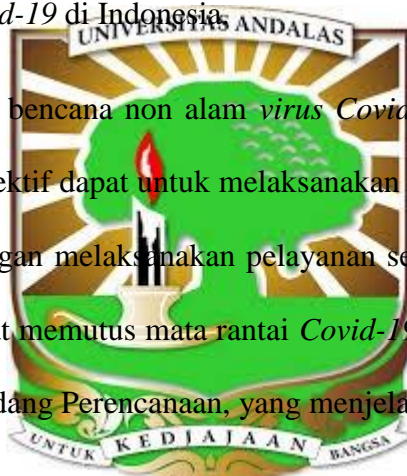
Sumber : Data Olahan Peneliti dan Dokumentasi Disdukcapil Kota Padang, 2022



Pada tabel 1.4 tersebut menjelaskan mengenai dokumen dan syarat yang harus dipenuhi untuk dapat melakukan pelayanan kependudukan secara *online* pada *website* Disdukcapil Kota Padang.

Pelaksanaan pelayanan *online* di Disdukcapil Kota Padang telah berlangsung sejak awal tahun 2020. Namun pada awal maret tahun 2020 pemerintah Indonesia telah mengkonfirmasi bahwasannya telah mewabahnya *virus Covid-19* di Indonesia. Maka dari itu pemerintah Indonesia membuat berbagai kebijakan untuk dapat memutus mata rantai *Covid-19* di Indonesia.

Dengan terjadinya bencana non alam *virus Covid-19* ini, menjadi salah satu pendorong yang sangat efektif dapat untuk melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik secara *online*. Dengan melaksanakan pelayanan secara *online* ini, merupakan salah satu cara untuk dapat memutus mata rantai *Covid-19* di Indonesia. Seperti yang dijelaskan oleh Kepala Bidang Perencanaan, yang menjelaskan bahwasannya :



“Pelayanan kependudukan telah dilaksanakan secara *online* sejak awal tahun 2020, yang mana setelah dilaksanakannya pelayanan *online* tersebut, terjadinya bencana non alam yang mengakibatkan terhambatnya melakukan pelayanan secara *offline*, namun dengan adanya penerapan pelayanan online ini sangat membantu masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan kependudukan, sehingga masyarakat tidak perlu lagi untuk mendatangi kantor dalam melakukan pelayanan”¹³

Selanjutnya Kepala Seksi pelayanan pindah datang juga menjelaskan bahwasannya dari pelaksanaan pelayanan secara online ini merupakan langkah awal

¹³ Wawancara dengan Kepala Bidang Perencanaan (Sri Ningsih), pada tanggal (12 Januari 2022)

yang dilakukan Disdukcapil untuk membuat layanan Aplikasi kependudukan, berikut penjelasan :

“Pelaksanaan pelayanan *online* yang sedang berlangsung saat ini dari tahun 2020, merupakan salah satu langkah awal dan pembiasaan kepada masyarakat dalam melaksanakan pelayanan yang dilakukan secara *online*. Dikarenakan nantinya Disdukcapil Kota Padang akan membuat Aplikasi Layanan Kependudukan. Yang mana nantinya dengan adanya aplikasi tersebut, masyarakat dapat melakukan pelayanan dengan mengakses layanan pada aplikasi tersebut. Untuk sekarang ini semua output atau hasil layanan disertai *barcode*, yang nantinya *barcode* tersebut dapat diakses pada aplikasi tersebut, sehingga masyarakat tidak memakai kertas lagi, dan dapat melakukan scan pada *barcode* Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Layanan Pindah Datang, dan juga pada layanan lainnya¹⁴.”



Pada wawancara dengan Kepala Bidang Layanan Pindah Datang (Arifwan), yang menjelaskan bahwasannya pelaksanaan pelayanan *online* yang telah dilaksanakan oleh Disdukcapil Kota Padang, merupakan salah satu langkah awal untuk dapat membuat aplikasi pelayanan dokumen kependudukan. Yang nantinya dokumen kependudukan tersebut telah terdaftar pada aplikasi kependudukan, sehingga jika masyarakat akan bepergian ataupun akan melaksanakan pelayanan pada bidang lainnya, masyarakat dapat memperlihatkan dokumen yang terdapat pada aplikasi tersebut ataupun melakukan scan pada *barcode* yang disediakan.

Dengan terlaksananya pelaksanaan pelayanan kependudukan secara *online* ini, masyarakat pun tetap melaksanakan pelayanan kependudukan tersebut secara *online* dengan melihat dan berpedoman pada syarat dan ketentuan yang diberikan oleh

¹⁴ Wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Pindah Datang (Arifwan), Pada tanggal 12 Januari 2022

Disdukcapil Kota Padang, adapun jumlah masyarakat yang mengakses layanan kependudukan tersebut dalam kurun waktu Januari – Desember 2021 sbb :

Tabel 1.5

Jumlah Masyarakat yang telah melakukan pelayanan Admindak secara *online* pada Tahun 2021

No	Bulan	KTP	SKP WNI	SKD WNI	KK	A.LA HIR	A. MAT I	P.D	NIK
1.	Januari	6.147	2.816	957	1.594	2.359	124	2.736	1.220
2.	Februari	6.001	1.694	960	1.709	2.374	121	2.841	1.180
3.	Maret	7.084	1.713	1.013	2.928	2.553	108	3.325	2.188
4.	April	6.390	1.231	788	1.914	2.238	86	2.717	1.222
5.	Mei	4.880	1.154	589	959	1.688	79	1.540	804
6.	Juni	4.627	1.585	984	1.155	2.823	70	2.123	1.244
7.	Juli	6.977	1.486	886	1.488	2.909	123	2.473	1.953
8.	Agustus	5.951	1.299	713	1.275	2.435	142	2.002	595
9.	September	6.318	1.387	776	1.430	2.548	174	2.012	466

10.	Oktober	6.372	1.367	746	1.362	2.761	135	2.050	1.231
11.	November	7.115	1.394	810	1.596	2.936	175	2.111	577
12.	Desember	6.882	1.387	765	1.424	2.952	145	2.024	455
	Jumlah	74.744	18.513	9.987	18.834	30.576	1.482	27.954	13.135
	Total	195.225							



Pada tabel 1.5 menjelaskan bahwasannya, terdapat 8 pelayanan adminduk yang dilakukan secara *online* yang dari bulan Januari hingga Desember 2021, dengan total masyarakat yang mengakses layanan tersebut sebanyak 195.225 orang. Dengan pelaksanaan pelayanan *online* ini membuat masyarakat dapat dengan mudah melakukan pelayanan kependudukan secara *online*, seperti yang dirasakan oleh salah satu masyarakat di Kecamatan Padang Selatan (Nosavita) yang menyatakan¹⁵ :

“Menurut saya pelayanan *online* ini sangat bagus, dan saya telah memahami cara memakai layanan *onlinenya*. Tetapi untuk masyarakat awam, tentunya sangat sulit untuk dapat memahami cara memakai layanan *online* ini.”

Dari wawancara dengan masyarakat di Kecamatan Padang Selatan (Nosavita) tersebut menjelaskan bahwasannya ia paham akan pelayanan *online* tersebut, tetapi ia mengkhawatirkan masyarakat awam lainnya yang tidak mengetahui tata cara pelaksanaan pelayanan *online* ini.

Terjadinya perubahan dalam melakukan pelayanan, tentunya memberikan dampak terhadap kepuasan masyarakat. Yang mana tidak sepenuhnya masyarakat yang memahami proses pelaksanaan pelayanan tersebut, seperti yang dijelaskan oleh salah satu masyarakat dari Kecamatan Koto Tengah (Tatik), yang menjelaskan bahwasanya¹⁶

“Pelaksanaan pelayanan *online* sudah baik, namun kami tidak memahami bagaimana cara untuk mengakses layanan pada websitenya, semoga kedepannya ada tata cara yang jelas mengenai penggunaan layanan pada *website* tersebut”.

¹⁵ Wawancara dengan salah satu masyarakat dari Kecamatan Padang Selatan (Nosavita), pada tanggal 17 Januari 2022

¹⁶ Wawancara dengan salah satu masyarakat dari Kecamatan Koto Tengah (Tatik), pada tanggal 17 Januari 2022

Dari wawancara dengan salah satu masyarakat Koto Tangah (Tatik), dapat diketahui bahwasannya masih terdapat masyarakat yang belum memahami bagaimana mengakses layanan kependudukan pada *website* Disdukcapil Kota Padang, sehingga ia pun tetap mendatangi kantor untuk bertanya bagaimana cara untuk mengakses layanan tersebut. Adapun kendala lain yang dirasakan oleh salah satu masyarakat Kecamatan Padang Timur (Aditya) yang sudah memahami cara pelaksanaan pelayanan *online*, namun terkendala oleh jaringan¹⁷ :

“Pelaksanaan pelayanan *online* ini sudah cukup baik, namun diharapkan untuk kedepannya jaringan yang digunakan untuk pelaksanaan pelayanan *online* ini untuk dapat diperbaiki, saya mencoba melakukan pelayanan kependudukan sejak pagi, namun terkendala oleh jaringan, namun hingga siang ini jaringannya pun tetap tidak baik. Dan diberitahu untuk tetap menunggu hingga jaringannya baik.”

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan salah satu masyarakat dari Kecamatan Padang Timur (Aditya) diatas dapat diketahui bahwasannya, masyarakat tersebut telah mengetahui tata cara pelaksanaan pelayanan *online* tersebut, namun terkendala oleh jaringan. Dimana masyarakat tersebut telah mencoba melakukan pelayanan sejak pagi, namun hingga siang hari jaringannya masih rusak dan *website* tersebut tidak dapat diakses, dan masyarakat diminta untuk tetap menunggu hingga jaringan tersebut baik, sehingga dapat mengakses layanan melalui *website*.

Hal tersebut dibenarkan oleh Kepala Bidang Pelayanan yang menyatakan bahwasannya¹⁸ :

¹⁷ Wawancara dengan salah satu masyarakat dari Kecamatan Padang Timur (Aditya) , pada tanggal 17 Januari 2022

¹⁸ Wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan (Haryeti), pada 19 Januari 2022.

“Untuk pelaksanaan pelayanan *online* saat ini akses jaringan berasal dari Kominfo, dan jika terjadi kerusakan jaringan, maka kita hanya bisa menunggu perbaikan dari Kominfo, hingga jaringan tersebut stabil. Dan kami juga akan memberikan arahan kepada masyarakat bahwasannya layanan tersebut tidak dapat diakses pada hari tersebut”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dengan Kepala Bidang Disdukcapil Kota Padang yang menyatakan bahwasannya, jaringan *internet* untuk pelaksanaan pelayanan *online* tersebut berasal dari Diskominfo Kota Padang. Jadi, Diskominfo Lah yang mengelola dan memberikan jaringan tersebut, jika terjadinya kerusakan jaringan, hal tersebut memang berasal dari Diskominfo, dan Disdukcapil Padang hanya bisa menunggu hingga jaringan tersebut diperbaiki dan membaik. Maka dari itu pihak Disdukcapil hanya bisa memberitahu masyarakat untuk dapat menunggu, karena Disdukcapil pun tidak dapat memastikan kapan jaringan tersebut akan normal kembali pada hari tersebut. Selanjutnya dalam pelaksanaan pembuatan ataupun perubahan *E-KTP*, masih adanya masyarakat yang mengalami kendala yaitu sebagai berikut¹⁹ :



“Saya sudah mencoba melakukan perubahan *E-KTP* secara *online*, tetapi ketika saya mencobanya, kuota untuk membuat *E-KTP* selalu saja penuh. Maka dari itu saya mendatangi Capil untuk mendapatkan informasi lebih lanjut”

Hal tersebut juga dibenarkan oleh Kepala Bidang Pelayanan Disdukcapil Kota Padang, yang menjelaskan bahwasannya²⁰:

“Untuk pelaksanaan pelayanan *KTP* sendiri masyarakat diharapkan untuk mendaftarkannya pada pukul 08.00 pagi pada saat layanan tersebut telah dapat diakses, dikarenakan adanya pembatasan kuota dalam layanan *KTP* ini, Dikarenakan untuk pembuatan atau perubahan *E-KTP*, Disdukcapil hanya memiliki 300 kuota pendaftaran dalam satu harinya, maka dari itu masyarakat

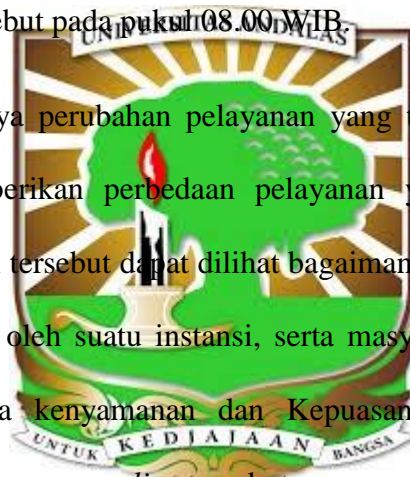
¹⁹ Wawancara dengan salah satu masyarakat Kecamatan Nanggalo (Chandra), pada 17 Januari 2022.

²⁰ Wawancara dengan Kabid Disdukcapil Kota Padang, (Haryeti) pada 19 Januari 2022.

yang akan melakukan pembuatan atau perubahan E-KTP diharapkan untuk dapat mengakses layanan tersebut pada pukul 08.00 WIB”.

Dari wawancara diatas dengan Kepala Bidang Pelayanan Disdukcapil Kota Padang yang menjelaskan bahwasannya dari sembilan pelayanan yang dilakukan secara *online*, pengurusan E-KTP merupakan salah satu pelayanan yang kuotanya dibatasi per harinya, yaitu kuota yang bisa diakses dalam satu hanya sebanyak 300 kuota per harinya, dikarenakan Disdukcapil Kota Padang hanya dapat mengeluarkan blanko KTP sebanyak 300 buah per harinya. Maka dari itu masyarakat yang akan melakukan pelayanan E-KTP diminta untuk dapat mengakses layanan tersebut pada pukul 08.00 WIB.

Dengan terjadinya perubahan pelayanan yang telah dilaksanakan secara *online*, tentunya memberikan perbedaan pelayanan yang signifikan terhadap masyarakat, dan dari hal tersebut dapat dilihat bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan secara *online* oleh suatu instansi, serta masyarakat pun dapat melihat dan menilai bagaimana kenyamanan dan Kepuasan dalam mengakses dan menggunakan pelayanan secara *online* tersebut.



Pelaksanaan pelayanan adminduk secara *online* ini merupakan aturan yang dikeluarkan oleh Permendagri pada tahun 2019 untuk dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan dokumen kependudukan. Dan saat ini Disdukcapil Kota Padang telah melaksanakan pelayanan kependudukan tersebut secara *online* sejak tahun 2020 yang dapat di akses melalui *website*.

Berhasilnya penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanannya dilihat dari segi kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan

yang diberikan. Kepuasan masyarakat dalam penerimaan pelayanan publik tentunya berbeda-beda, jika masyarakat menerima layanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan yang diharapkan, maka dapat dikatakan masyarakat merasa puas terhadap pelayanan tersebut, namun jika masyarakat menerima pelayanan yang buruk dan dan berbelit, maka pelayanan tersebut dapat dikategorikan kurang puas²¹.

Untuk dapat melihat tingkat kepuasan pada Disdukcapil Kota Padang mengenai pelaksanaan pelayanan *online* tersebut, maka Disdukcapil Kota Padang membuat layanan indeks kepuasan masyarakat dengan cara masyarakat yang telah melaksanakan pelayanan *online*, lalu masyarakat dapat mengisi tingkat Kepuasan sesuai dengan perasaan yang mereka alami pada saat melakukan pelayanan *online* tersebut.

Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, Agus Dwiyanto menjelaskan bahwasannya terdapat tiga indikator untuk dapat mengukur Kualitas Pelayanan yang terdiri dari, Efisiensi, Responsif, dan Non Partisan. Pada ketiga konsep pengukuran kualitas pelayanan tersebut merupakan teknik utama dalam melihat bagaimana kualitas pelayanan pada sektor pemerintahan. Suatu pelayanan administrasi kependudukan dapat dikatakan efisien apabila, pelayanan yang



²¹ Gutama Arya Decky, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Penyandang Disabilitas Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Disdukcapil Kota Medan" (Universitas Sumatera Utara, 2021), 11.

diberikan singkat, tidak memakan waktu yang lama dan tidak membutuhkan tenaga yang banyak²².

Disdukcapil Kota Padang telah memberikan pelayanan yang efisien dengan menerapkan pelayanan adminduk secara *online*. Disdukcapil Kota Padang telah merealisasikan aturan Permendagri tahun 2019 mengenai pelaksanaan pelayanan adminduk secara *online*. Hal tersebut dilakukan untuk dapat membantu dan mempermudah masyarakat dalam melaksanakan pelayan kependudukan.

Dengan pelaksanaan pelayanan secara *online* tersebut masyarakat tidak perlu lagi mengantri dan mendatangi kantor untuk melakukan pelayanan kependudukan, dengan mengakses *website* yang telah disediakan, lalu masyarakat dapat memilih pelayanan yang akan diakses, selanjutnya setelah melakukan pendaftaran dan mengisi dokumen yang diminta, outputnya akan dikirim melalui email yang telah didaftarkan serta, nantinya dokumen tersebut dapat dicetak oleh masyarakat.



Masyarakat merupakan faktor utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang mana saat ini perkembangan teknologi sudah semakin pesat dan segala kegiatan telah dilaksanakan secara *online*, serta sekitar 70% masyarakat telah fasih menggunakan teknologi. Dengan melihat hal tersebut pelayanan pun dapat dilaksanakan secara *online*, dengan melengkapi sarana dan prasarana dalam meningkatkan pelayanan tersebut dan jaringan yang memadai dalam mengakses layanan tersebut.

²² Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (Yogyakarta: UGM Press, 2021).

Masyarakat selaku pelaku utama dalam pelaksanaan pelayanan *online* ini tentunya dapat menilai dan melihat bagaimana pelayanan yang diberikan oleh instansi pelayan publik tersebut. Berhasil atau terciptanya suatu pelayanan yang baik tersebut tentunya ditentukan dengan bagaimana masyarakat atau penerima pelayanan menikmati atau mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat tersebut.

Adapun beberapa indikator yang harus dipenuhi untuk dapat melihat tingkat kepuasan masyarakat menurut Kepmenpan Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari 9 indikator yaitu, Persyaratan, Sistem mekanisme prosedur, waktu penyelesaian, biaya, kompetensi pelaksana, produk spesifikasi jenis layanan, perilaku pelaksana, pengaduan, sarana dan prasarana.



Selanjutnya, dalam pelaksanaan pelayanan *online* ini tentunya setiap instansi harus memiliki sumber daya yang memadai yang mampu untuk dapat menjalankan dan membuat seluruh data atau dokumen pelayanan tersebut selesai dalam waktu yang cepat. Namun, dalam hal ini Disdukcapil Kota Padang kekurangan dalam bidang sumber daya, yaitu kekurangan operator untuk dapat menyelesaikan pelaksanaan pelayanan dokumen kependudukan tersebut.

Pada setiap layanan kependudukan memiliki operator yang akan mengerjakan layanan kependudukan tersebut, yang terdiri dari :

Tabel 1. 6

Jumlah Operator pada Pelayanan Adminduk Online

NO.	Jenis Layanan	Jumlah Operator
1.	Akta Kelahiran	4 orang
2.	Akta Kematian	1 orang
3.	SKPWNI (Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia)	3 orang
4.	SKDWNi (Surat Keterangan Datang Warga Negara Indonesia)	3 orang
5.	Penerbitan KTP – EL	4 orang
6.	Perubahan Elemen Data Kependudukan	2 orang
7.	Penerbitan KK Elektronik	2 orang
8.	Pemanfaatan NIK untuk Instansi	3 orang
9.	SUKET (Surat Keterangan KTP Sementara)	-
	Total	22 Orang

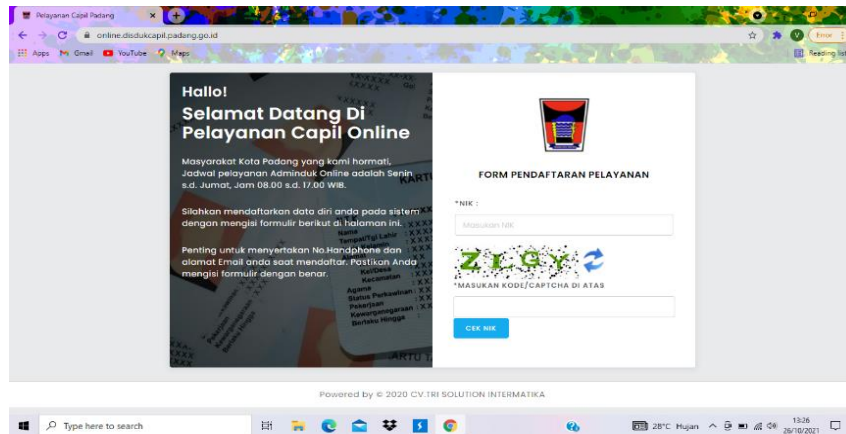
Sumber : Olahan Peneliti dan dokumentasi Disdukcapil Kota Padang,2022

Pada tabel 1.6 menjelaskan jumlah operator pada Disdukcapil Kota Padang yang bertugas untuk melaksanakan pembuatan dokumen kependudukan yang dilaksanakan secara *online* melalui *website*.

Adapun teknis pelaksanaan pembuatan dokumen kependudukan secara *online* melalui *website* "online.disdukcapil.padang.go.id". Setelah masuk pada halaman *website* tersebut masyarakat diminta untuk mengisi NIK (Nomor Induk Kependudukan). Adapun yang dapat mengakses layanan tersebut adalah masyarakat asli Kota Padang, yang memiliki Nomor Induk Kependudukan Kota Padang. Setelah mengisi NIK tersebut, masyarakat diminta untuk mengisi *captcha* yang telah disediakan. Seperti pada gambar berikut :

Gambar 1.1

Halaman Login pada website online.disdukcapil.padang.go.id



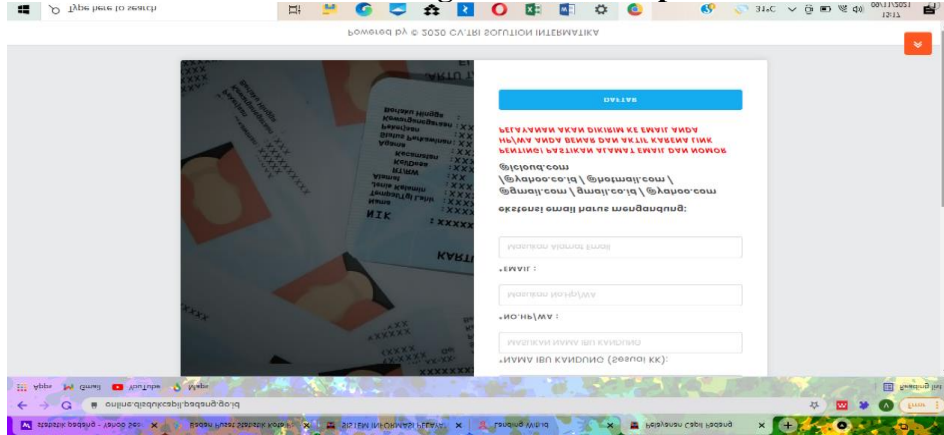
Sumber : Olahan Peneliti, berdasarkan Dokumentasi Disdukcapil Kota Padang

Pada gambar 1.1 merupakan halaman *log in* atau halaman utama pada saat mengakses laman *website* Disdukcapil Kota Padang. Kota Padang. Setelah mengisi data tersebut, masyarakat akan masuk pada halaman kedua yang terdiri dari :



Gambar 1.2

Halaman Pengisian Data Pelapor



Sumber : Olahan Peneliti berdasarkan Dokumentasi Disdukcapil Kota Padang, 2022



Pada gambar 1.2 masyarakat diminta untuk mengisi data pelapor yang akan melakukan pelayanan *adminduk online*. Adapun data yang diminta adalah nama ibu kandung, nomor *handphone*, serta *email* aktif, dikarenakan nantinya segala layanan kependudukan akan dikirim melalui *email* tersebut. Setelah mengisi data pelapor, masyarakat dapat memilih layanan kependudukan yang diinginkan pada halaman berikutnya, yang terdiri dari:

Gambar 1. 1

Pilihan Pelayanan Kependudukan secara *online*



Sumber : Olahan Peneliti berdasarkan Dokumentasi Disdukcapil Kota Padang, 2022

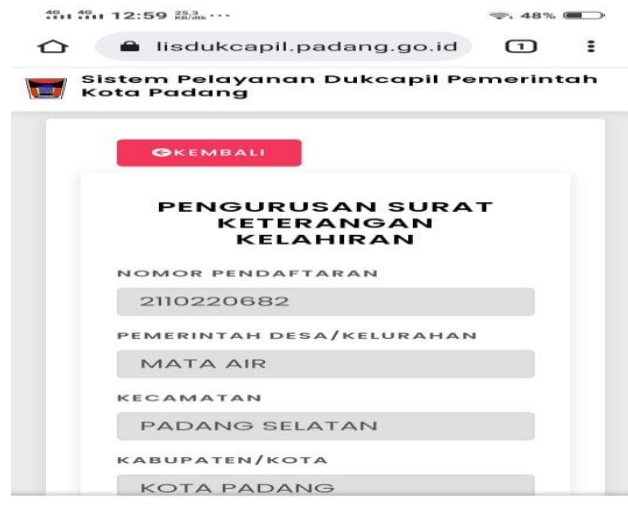
Pada gambar 1.3 dapat dilihat bahwasanya, masyarakat dapat memilih pelayanan administrasi kependudukan manakah yang akan diakses pada *website* tersebut. Setelah memilih layanan adminduk tersebut, masyarakat akan mengisi dan melengkapi data ataupun dokumen yang diminta sesuai dengan pelayanan administrasi kependudukan yang di akses pada *website* tersebut.



Setelah mengisi dan melengkapi data kependudukan yang telah diminta pada *website* tersebut, masyarakat akan mendapatkan nomor pendaftaran sebagai salah satu bukti bahwasannya sudah melakukan pelayanan administrasi kependudukan melalui *website*, seperti pada gambar berikut :

Gambar 1. 2

Nomor Pendaftaran Pelayanan secara *Online*



The screenshot shows a mobile browser interface with the URL lisdukcapiil.padang.go.id. The page title is "Sistem Pelayanan Dukcapil Pemerintah Kota Padang". A red button labeled "KEMBALI" is at the top. The main heading is "PENGURUSAN SURAT KETERANGAN KELAHIRAN". Below it, the registration details are displayed in a form:

NOMOR PENDAFTARAN	2110220682
PEMERINTAH DESA/KELURAHAN	MATA AIR
KECAMATAN	PADANG SELATAN
KABUPATEN/KOTA	KOTA PADANG

Sumber : *Olahan Peneliti berdasarkan dokumentasi Disdukcapil Kota Padang, 2022*

Pada gambar 1.4, merupakan salah satu contoh nomor pendaftaran masyarakat yang sudah melakukan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran pada *website* Disdukcapil Kota Padang. Selanjutnya, setelah mendapatkan nomor pendaftaran sebagai salah satu bukti telah mendaftar dan melengkapi data kependudukan, masyarakat dapat menunggu balasan *email* dari Disdukcapil Kota Padang.

Setelah mengakses dan menyelesaikan pendaftaran, masyarakat dapat menunggu dokumen kependudukan tersebut dalam kurun waktu 3 hari layanan kependudukan tersebut akan terkirim kepada masyarakat dengan format PDF, yang nantinya masyarakat dapat mencetak dokumen tersebut, serta dokumen

tersebut telah dicantumkan *barcode*, sehingga masyarakat tidak perlu lagi melegalisir dokumen tersebut²³.

Penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat sebelumnya telah banyak dilakukan, Sonia Septiani Kualitas melihat bagaimana Inovasi Layanan terhadap Kualitas Pelayanan, dimana terdapatnya pengaruh yang baik antara inovasi layanan dan kualitas pelayanan. Dengan terlaksananya inovasi pelayanan yang baik, maka akan memberikan kualitas pelayanan yang baik, dimana semakin jelas dan terarahnya informasi maupun pemberitahuan terkait inovasi layanan²⁴.

Selanjutnya Ismail melihat bagaimana pelayanan publik berpengaruh terhadap Kepuasan masyarakat, yang menjelaskan bahwasannya pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi setiap masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas dan memberikan kepercayaan yang tinggi kepada suatu instansi pelayanan²⁵.



Dari penjelasan diatas, dapat dilihat bahwasanya penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat sangat beragam, tidak hanya berfokus pada kualitas pelayanannya saja, tetapi dapat dilihat dari gabungan beberapa indikator pada pelayanan publik yang berpengaruh kepada Kepuasan

²³ Singgalang, "Covid-19, Percepat Layanan Administrasi Kependudukan Secara Online," Padang, 2021.

²⁴ Sonia Septiani. "Pengaruh Inovasi Layanan Dukcapil Ceria Digital Terhadap Kualitas Pelayanan pada Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman". Universitas Andalas. 2021.

²⁵ Ismail. "Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Disdukcapil Kabupaten Barru". Universitas Muhammadiyah. 2020.

masyarakat. Maka dari itu peneliti ingin melihat bagaimana pengaruh indikator yang terdapat pada kualitas pelayanan berpengaruh pada Kepuasan masyarakat.

Berdasarkan beberapa permasalahan yang penulis temukan diatas, terdapat beberapa permasalahan pelayanan yang belum tercapai secara maksimal kepada masyarakat, sehingga masih banyaknya masyarakat yang mengeluh dan belum memahami akan pelayanan secara *online* tersebut. Maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Online* terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Efisiensi (X1) terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada Disdukcapil Kota Padang?
2. Bagaimana pengaruh Responsif (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada Disdukcapil Kota Padang?
3. Bagaimana pengaruh Non Partisan (X3) terhadap terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada Disdukcapil Kota Padang?
4. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan *Online* (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) pada Disdukcapil Kota Padang?



1.3 Tujuan Penelitian

Seperti yang telah dijelaskan pada Latar Belakang dan Rumusan Masalah diatas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Efisiensi (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) pada Disdukcapil Kota Padang.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Responsif (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) pada Disdukcapil Kota Padang.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Non Partisan (X3) terhadap Kepuasan masyarakat (Y) pada Disdukcapil Kota Padang.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) pada Disdukcapil Kota Padang?

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini bermanfaat untuk mengembangkan teori dalam Ilmu Administrasi Publik pada bidang Manajemen Publik, khususnya yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Kependudukan secara *Online*, serta akan menjadi rujukan bagi penelitian berikutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini nantinya diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan, seperti :

- a. Disdukcapil Kota Padang, sebagai bahan evaluasi dan rujukan dalam pengambilan keputusan dan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Masyarakat, untuk mencari atau mendapatkan informasi mengenai pelayanan *online* pada Disdukcapil Kota Padang

