

Analisis Pelayanan *E-Service* dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Disdukcapil Kota Depok

Nurman Hakim¹, Hidayat Muchtar²

^{1,2} Program Pascasarjana, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

*Corresponding author

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords

E-service;
Pelayanan;
Kepuasan Masyarakat.

Tujuan Penelitian ini untuk menganalisa dan mengevaluasi bagaimana Pelayanan *E-Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Disdukcapil Kota Depok serta hambatan dan upaya dalam mengatasi hambatan tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan yaitu Wawancara, Observasi dan Studi Pustaka dengan 6 orang Informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan *E-Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Disdukcapil Kota Depok terlaksana dengan baik. Kendala kendala yang ditemukan adalah adalah kuangnya sarana dan prasarana, kurangnya pemahaman mengenai digitalisasi, dan kendala pada jaringan internet yang tidak stabil. Solusi dari kendala-kendala ini adalah dari kendala ini adalah dengan penambahan sarana dan prasarana, kemudian diberikan sosialisasi dan pelatihan, dan peningkatan jaringan internet.

This is an open access article under the [BY-NC-SA](#) license.

PENDAHULUAN

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil (Disdukcapil) merupakan penyelenggara administrasi kependudukan disamping fungsinya sebagai perangkat daerah. sebagai instansi yang diberikan wewenang serta tanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik, dinas kependudukan dan pencatatan sipil juga merupakan perpanjangan tangan pemerintah pusat dalam menyampaikan hak-hak yang sudah ditentukan oleh pemerintah pusat dan diatur dalam bentuk undang-undang, akan tetapi dalam mengimbangi globalisasi yang sejatinya semakin mengedepankan teknologi maka diperlukan inovasi-inovasi baru pada dinas pencatatan sipil dengan tujuan memperbaiki kualitas pelayanan menjadi lebih baik melalui pemanfaatan teknologi.

Dalam rangka merespon perkembangan jaman yang semakin mengedepankan teknologi pemerintah Jawa Barat melalui Disdukcapil Kota Depok menghadirkan inovasi baru yang disebut Gladis Tiktok, Gladis Tiktok sifatnya tidak permanen dan hanya ada tiga jenis pelayanan yang ditawarkan dalam inovasi layanan terobosan pemerintah depok tersebut, yaitu Kartu Identitas Anak (KIA), Akta kelahiran, dan Akta kematian, sejauh ini 1000 orang masyarakat yang berdomisili di Kota Depok ikut ambil bagian dalam inovasi terobosan Pemerintah Kota Depok tersebut. dan sejauh ini peluncuran inovasi tersebut telah terbukti mampu menjawab ekspektasi masyarakat yang selama ini mengeluh tentang kurang memuaskannya pelayanan kependudukan yang diterima karena terlalu berbelit-belit dan memakan waktu yang cukup lama, misalnya saat melakukan pengurusan KTP, Kartu keluarga, Akta kematian, Kartu Identitas Anak, dan lainnya.

Sampai saat ini, pada umumnya kebijakan publik diisi oleh semangat otoritarian pengambilan kebijakan. Otoritarian menganggap bahwa pendapat dan kebijakannya sajalah yang benar, sedangkan orang lain salah dan harus mengikuti pendapat dan kebijakannya. mereka tidak membuka ruang dialog publik untuk menentukan suatu kebijakan. Kebijakan diturunkan dari atas kebawah (*top down*) dan ruang publik didominasi oleh siapa yang kuat dan menang. Selain itu, belum terciptanya demokrasi substansial yang megedepankan beberapa dialog yang rasional dalam ruang publik untuk menemukan kesepakatan publik yang rasional guna menciptakan kebijakan publik yang berkeadilan



bagi seluruh rakyat (Surya Fermana, 2016:12).

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebut bahwa, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerimaan pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat, Pasolong (2010), “semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (hightrust)”. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapat pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah: “Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Nasution M. N. (2001) kepuasan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi, Kotler dan Keller (2007) mengatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja atau produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Dan menurut Umar (1997) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya.

Ratmito dan Winarsi (2005) Pelayanan merupakan sebuah produk yang tidak terlihat atau tidak dapat diraba yang melibatkan antara manusia dan penggunaan peralatan. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disebabkan oleh perusahaan atau instansi penyedia pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Berdasarkan 2 definisi diatas dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan atau instansi penyedia pelayanan (Raminto dan Winarsi, 2005).

Silondo Bermula merupakan singkatan dari Sistem Layanan Online Dukcapil Depok Bersih, Mudah, Lancar. Website ini merupakan layanan yang disediakan oleh pemerintah Kota Depok untuk mempermudah masyarakatnya dalam mengakses atau menyelesaikan keperluan administratif.

Pemerintah Kota (Pemkot) Depok melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) segera meluncurkan Sistem Layanan Online Dukcapil Depok Bersih, Mudah, Lancar (Silondo Bermula) salah satunya di Kecamatan Tapos yang dikeluarkan pada 21 oktober 2022. Memenuhi keinginan masyarakat/konsumen adalah tingkat keunggulan yang diharapkan atas kualitas layanan pemerintah melalui aparatur sipil negeri. Menurut Tjiptono (2006:76) kepuasan merupakan tingkatan perasaan yang diperoleh setelah konsumen atau masyarakat mendapatkan/menikmati sesuatu.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan metode kualitatif, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Menurut Bogdan dan Taylor (Sofar dan Widiyono, 2013:19), Penelitian Kualitatif, “Metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.”

Penelitian yang dapat digunakan oleh seorang peneliti ialah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif ialah penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal seperti apa adanya. kemudian dilanjutkan dengan menguraikan masalah-masalah yang timbul atas suatu fenomena, terakhir melakukan analisis atas upaya-upaya yang dilakukan oleh pihak bersangkutan dalam mengatasi masalah tersebut. Menurut Sukmadinata penelitian dengan metode

deskriptif baik dengan pendekatan kuantitatif maupun kualitatif, ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena apa adanya (Holly, 2018).

Dalam penelitian kualitatif yang Peneliti lakukan ini, Peneliti menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya dengan cara melakukan penelitian lapangan, dalam artian Peneliti melakukan wawancara, maupun hasil observasi dari suatu obyek, kejadian atau hasil pengujian. Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung atau melalui media perantara.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam perspektif pertama ini peneliti telah mewawancarai beberapa informan. Dari hasil wawancara, informan memberikan penilaian.

Dengan Informan 1 RW. 01 Bapak Rusnadi menyatakan bahwa: *“Fasilitas sarana dan prasarana cukup memadai terbukti dari ruangan yang bersih tertata rapih dan wangi.”*

Kemudian Informan 2, Ketua Karang Taruna Bapak Agung Wahyu Azhari telah mengutarakan: *“Sudah bagus.”*

Informan 3, Bapak Ketua LPM Bapak Hasan menyampaikan bahwa: *“Fasilitas yang ada kurang luas.”*

Informan 4, Ibu Ketua PKK Ibu Rodiyah menyampaikan dengan singkat bahwa :

“Secara umum sarana dan prasarana yang ada di Disdukcapil tertata dengan bersih, rapih, sejuk dan nyaman.”

informan 5 Ketua RW 02 Bapak Lalan Muljani memberikan jawaban sebagai :

Secara umum, fasilitas sarana dan prasarana Disdukcapil Depok sudah memenuhi kebutuhan masyarakat secara tertata dengan bersih, rapi, sejuk dan nyaman. Hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator berikut:

1. Tata letak ruang pelayanan yang rapi dan tertata. Ruang pelayanan Disdukcapil Depok dirancang dengan tata letak yang rapi dan tertata. Hal ini memudahkan masyarakat untuk mencari informasi dan melakukan pelayanan.
2. Kebersihan dan kerapian ruangan.

Ruang pelayanan Disdukcapil Depok selalu dijaga kebersihan dan kerapiannya. Hal ini membuat masyarakat merasa nyaman berada di ruang pelayanan.

3. Kenyamanan ruangan.

Ruang pelayanan Disdukcapil Depok dilengkapi dengan fasilitas yang membuat masyarakat merasa nyaman, seperti AC, kursi tunggu, dan toilet yang bersih.

Dan yang terakhir Bapak Ketua RW 03 Bapak Samsuri menyatakan bahwa:

“Sudah. Fasilitas Juga sudah memadai hanya kebersihan perlu ditingkatkan agar lebih nyaman.”

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa aspek bukti fisik yakni terkait sarana dan prasarana sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Ruang yang sudah bersih, tertata rapi, terdapat kursi ruang tunggu, toilet yang nyaman. Namun yang perlu diperhatikan adalah perlunya meningkatkan lagi kebersihan secara berkala dan membuat atau menambah ruangan agar menjadi lebih luas.

Aspek Keandalan

Dalam perspektif pertama ini peneliti telah mewawancarai beberapa informan. Dari hasil wawancara, informan memberikan penilaian.

Informan 1 RW. 01 Bapak Rusnadi menyatakan bahwa: *“Saya rasa petugas sangat mampu*

memberikan pelayanan yang optimal sesuai dengan yang masyarakat harapkan.”

Informan 2, Ketua Karang Taruna Bapak Agung Wahyu Azhari telah mengutarakan: *“Sudah sesuai dengan SOP.”*

Informan 3, Bapak Ketua LPM Bapak Hasan. menyampaikan bahwa: *“Ya petugas sudah sesuai dengan aturan atau alur dariperekaman.”*

Informan 4, Ibu Ketua PKK Ibu Rodiyah menyampaikan dengan singkat bahwa: *“Petugas sudah bersikap santun, ramah, tegas, handal, cepat dan tepat, bersikap simpatik, tidak mempersulit dan dan bersedia menampung berbagai kritik, protes, keluhan, serta keberatan dari penerima manfaat layanan.”*

Informan 5 Ketua RW 02 Bapak Lalan Muljani memberikan jawaban sebagai: *“Dari segi ketepatan waktu, saya selalu mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat waktu. Saat saya mengurus KTP-el pertama kali, saya hanya perlu menunggu sekitar 1 jam untuk mendapatkan KTP-el saya. Saat saya mengurus perubahan data KTP-el, saya hanya perlu menunggu sekitar 30 menit. Dari segi perlakuan yang sama bagi semua masyarakat, saya tidak pernah merasa diperlakukan berbeda oleh petugas Disdukcapil Depok. Baik saya datang ke kantor Disdukcapil Depok sendirian atau bersama rombongan, saya selalu dilayani dengan ramah dan sopan. Petugas Disdukcapil Depok juga selalu menjelaskan prosedur pelayanan dengan jelas dan mudah dipahami.”*

Dan yang terakhir Bapak Ketua RW 03 Bapak Samsuri menyatakan bahwa: *“Petugas memberikan pelayanan sesuai SOP kemudian sama dalam perlakuan kepada setiap masyarakat.”*

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa aspek keandalan sudah sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Pegawai ramah dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

Aspek Ketanggapan

Dalam perspektif pertama ini peneliti telah mewawancarai beberapa informan. Dari hasil wawancara, informan memberikan penilaian.

Informan 1 RW. 01 Bapak Rusnadi menyatakan bahwa: *“Iya, petugas selalu membantu masyarakat yang terkendala dalam proses pelayanan.”*

Informan 2, Ketua Karang Taruna Bapak Agung Wahyu Azhari telah mengutarakan: *“Iya membantu, sehingga masyarakat dapat menyelesaikan masalah.”*

Informan 3, Bapak Ketua LPM Bapak Hasan menyampaikan bahwa: *“Belum merasakan, karena selama ini berjalan lancar.”*

Informan 4, Ibu Ketua PKK Ibu Rodiyah menyampaikan dengan singkat bahwa: *“Petugas bersikap simpatik, tidak mempersulit dan dan bersedia menampung berbagai kritik, protes, keluhan, serta keberatan dari penerima manfaat layanan.”*

Informan 5 Ketua RW 02 Bapak Lalan Muljani memberikan jawaban sebagai:

1. Menjelaskan prosedur pelayanan. Apabila masyarakat tidak memahami prosedur pelayanan, petugas dapat menjelaskannya secara detail.
2. Membantu masyarakat dalam mengisi formulir. Apabila masyarakat kesulitan dalam mengisi formulir, petugas dapat membantunya.
3. Memverifikasi dokumen persyaratan. Apabila dokumen persyaratan yang dibawa oleh masyarakat tidak lengkap atau tidak memenuhi syarat, petugas dapat membantunya untuk melengkapi atau memperbaikinya.
4. Menangani masalah teknis. Apabila terjadi masalah teknis dalam proses pelayanan, petugas dapat menanganinya agar pelayanan dapat berjalan lancar.

Dan yang terakhir Bapak Ketua RW 03 Bapak Samsuri menyatakan bahwa: *“Membantu*

karena agar berjalan lancar dan kebutuhan masyarakat terpenuhi.”

Dari wawancara dapat disimpulkan bahwa aspek ketanggapan yang dimiliki oleh pegawai sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pegawai mampu memberikan solusi dari setiap masalah yang ada sampai dengan permasalahan itu selesai.

Aspek Jaminan dan Kepastian

Dalam perspektif pertama ini peneliti telah mewawancarai beberapa informan. Dari hasil wawancara, informan memberikan penilaian.

Informan 1 RW. 01 Bapak Rusnadi menyatakan bahwa: *“Pelayanan sudah dilakukan dengan sebaik mungkin dan sangat cepat sehingga masyarakat tidak terlalu lama dalam menunggu dan petugas sangat santun dan ramah dalam bertutur kata.”*

Informan 2, Ketua Karang Taruna Bapak Agung Wahyu Azhari telah mengutarakan: *“Belum karena banyaknya masyarakat yang mengantri. Petugas bertugas dengan santun.”*

Informan 3, Bapak Ketua LPM Bapak Hasan menyampaikan bahwa: *“Sudah cepat dan berkomunikasi dua arah.”*

Informan 4, Ibu Ketua PKK Ibu Rodiyah menyampaikan dengan singkat bahwa: *“Petugas melakukan pekerjaan dengan cepat, tepat dan akurat berprilaku sopan dan santun terhadap masyarakat namun tegas.”*

informan 5 Ketua RW 02 Bapak Lalan Muljani memberikan jawaban sebagai: *Untuk kecepatan pelayanan, saya pernah mengurus perpanjangan KTP-el di kantor Disdukcapil Depok. Saya datang pada jam 10 pagi dan langsung dilayani petugas. Proses perpanjangan KTP-el hanya memakan waktu sekitar 15 menit. Saya tidak perlu menunggu lama untuk dilayani.*

Untuk keramahan petugas, saya juga pernah mengurus akta kelahiran di kantor Disdukcapil Depok. Petugas yang melayani saya sangat ramah dan informatif. Mereka dengan sabar menjelaskan prosedur pengurusan akta kelahiran dan membantu saya mengisi formulir yang diperlukan.

Pelayanan Disdukcapil Depok yang membuat pelayanannya menjadi lebih cepat dan mudah; Layanan Whatsapp Silondo Bermula yang dapat diakses 24 jam., Layanan online melalui website Depok Single Window dan Layanan jemput bola perekaman KTP-el dan akta kelahiran.

Dan yang terakhir Bapak Ketua RW 03 Bapak Samsuri menyatakan bahwa:

“Cepat, tepat tentu saja santun dan mempersilahkan duduk dan ramah.”

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa aspek jaminan yang diberikan ini tercermin pada kejelasan kapan suatu keperluan masyarakat itu selesai. Jadi selain bisa mengerti estimasi waktu masyarakat juga bisa dengan jelas memahami alur kegiatan tersebut. Sehingga dengan demikian adanya jaminan selesainya kebutuhan masyarakat di waktu yang telah ditentukan.

Aspek Kepedulian

Dalam perspektif pertama ini peneliti telah mewawancarai beberapa informan. Dari hasil wawancara, informan memberikan penilaian.

Informan 1 RW. 01 Bapak Rusnadi menyatakan bahwa: *“Petugas sangat cekatan dalam melayani pelanggan terbukti dengan sikap yang ramah dan santun juga dapat mengani keluhan yang terjadi.”*

Informan 2, Ketua Karang Taruna Bapak Agung Wahyu Azhari telah mengutarakan: *“Iya petugas memahami, rasa empati 7/10. petugas kooperatif.”*

Informan 3, Bapak Ketua LPM Bapak Hasan menyampaikan bahwa: *“Masih 50% dari sikap empati kepada masyarakat, hanyamemenuhi agar cepat selesai dalam pekerjaan.”*

Informan 4, Ibu Ketua PKK Ibu Rodiyah menyampaikan dengan singkat bahwa: *“Petugas memberikan pelayanan dengan sebaik – baiknya kepada masyarakat, bersikap dan berprilaku sopan*

dan santun terhadap masyarakat namun tegas, responsive, transparan dan professional sesuai ketentuan yang berlaku.”

Informan 5 Ketua RW 02 Bapak Lalan Muljani memberikan jawaban sebagai: *“Petugas di sana umumnya memahami kepentingan dan kesulitan pelanggan. Mereka selalu berusaha untuk membantu dan memberikan pelayanan yang terbaik. Rasa empati petugas Disdukcapil Depok juga cukup besar. Mereka selalu berusaha untuk memahami situasi dan kondisi pelanggan, dan memberikan solusi yang terbaik. Petugas Disdukcapil Depok juga selalu menunjukkan sikap terbuka dan kooperatif kepada pelayanan. Mereka selalu bersedia untuk menjawab pertanyaan pelanggan, dan membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi. Mereka juga selalu berusaha untuk memberikan informasi yang jelas dan lengkap kepada pelanggan.”*

Dan yang terakhir Bapak Ketua RW 03 Bapak Samsuri menyatakan bahwa: *“Tentu saja, bahkan petugas memberikan solusi dari kendala yang ada.”*

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa aspek kepedulian dari pegawai akan keperluan masyarakat dapat dilihat pada saat masyarakat memberikan solusi dan saran. Pegawai akan sangat menerima saran tersebut dan berempati pada keperluan masyarakat.

Kepuasan Kinerja

Dalam perspektif pertama ini peneliti telah mewawancarai beberapa informan. Dari hasil wawancara, informan memberikan penilaian.

Informan 1 RW. 01 Bapak Rusnadi menyatakan bahwa: *“Pegawai sangat ramah dalam memberikan pelayanan tidak pilih-pilih dalam memberikan pelayanan semua diberlakukan sama.”*

Informan 2, Ketua Karang Taruna Bapak Agung Wahyu Azhari telah mengutarakan: *“Sudah dalam melayani masyarakat.”*

Informan 3, Bapak Ketua LPM Bapak Hasan. menyampaikan bahwa: *“Saya dapati petugas ramah dalam menyambut dan memberikan informasi.”*

Informan 4, Ibu Ketua PKK Ibu Rodiyah menyampaikan dengan singkat bahwa: *“Petugas sudah melakukan pelayanan sesuai SOP yang berlaku.”*

Informan 5 Ketua RW 02 Bapak Lalan Muljanimemberikan jawaban sebagai:

Berdasarkan pengalaman saya sebagai masyarakat pengguna layanan Disdukcapil Depok, saya menilai kinerja para pegawai sudah cukup baik. Secara umum, mereka sudah melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan SOP yang berlaku. Mereka juga cukup santun dalam memberikan pelayanan, dan tidak pilih-pilih dalam memberikan pelayanan. Namun, masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan, seperti:

4. Ketersediaan informasi yang memadai. Informasi tentang persyaratan dan prosedur pelayanan masih perlu diperbaiki agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat.
5. Penanganan keluhan masyarakat. Sistem penanganan keluhan masyarakat masih perlu ditingkatkan agar lebih cepat dan responsif.
6. Pelayanan prima. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih perlu ditingkatkan agar lebih prima, misalnya dengan menyediakan fasilitas yang memadai dan mempersingkat waktu tunggu.

Dan yang terakhir Bapak Ketua RW 03 Bapak Samsuri menyatakan bahwa: *“Untuk kinerjanya di dalam pelayanan sudah sesuai dengan SOP. Tetapi ada cara yang mendahului (titipan) dan menjadi lambat.”*

Dari hasil wawancara kinerja para pegawai dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan standar operasional yang berlaku, ramah, sopan, dan tidak pilih-pilih dalam memberikan pelayanan.

Interaksi Pegawai

Dalam perspektif pertama ini peneliti telah mewawancarai beberapa informan. Dari hasil

wawancara, informan memberikan penilaian.

Informan 1 RW. 01 Bapak Rusnadi menyatakan bahwa: *“Pegawai sangat aktif dalam memberikan jawaban dari setiap pertanyaan yang diberikan dan sangat menguasai setiap pertanyaan yang diberikan.”*

Informan 2, Ketua Karang Taruna Bapak Agung Wahyu Azhari telah mengutarakan: *“Sudah cukup jelas.”*

Informan 3, Bapak Ketua LPM Bapak Hasan. menyampaikan bahwa: *“Ya berinteraksi dengan baik dan dua arah.”*

Informan 4, Ibu Ketua PKK Ibu Rodiyah menyampaikan dengan singkat bahwa: *“Petugas sudah bersikap santun, ramah, tegas, handal, cepat dan tepat, bersikap simpatik, tidak mempersulit dan dan bersedia menampung berbagai kritik, protes, keluhan, serta keberatan dari penerima manfaat layanan.”*

Informan 5 Ketua RW 02 Bapak Lalan Muljani memberikan jawaban sebagai: *“Pegawai-pegawai di Disdukcapil Depok umumnya bersikap ramah, sopan, dan informatif. Mereka selalu siap membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai Disdukcapil Depok selalu bersikap profesional. Mereka selalu mengikuti prosedur yang berlaku dan memastikan bahwa masyarakat mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan hak mereka. Saat berkomunikasi dalam melakukan pekerjaan, pegawai Disdukcapil Depok juga saling bekerja sama dengan baik. Mereka selalu saling menghormati dan menghargai pendapat masing-masing. Hal ini membuat proses kerja di Disdukcapil Depok berjalan dengan lancar dan efisien. Secara keseluruhan, interaksi pegawai Disdukcapil Depok dengan masyarakat berjalan dengan baik. Pegawai-pegawai di Disdukcapil Depok telah memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.”*

Dan yang terakhir Bapak Ketua RW 03 Bapak Samsuri menyatakan bahwa:

“Interaksi pegawai belum sepenuhnya sabar dalam berkomunikasi alasannya, bagaimana jika yang sudah bapak/ibu yang sudah tua kurang dalam pendengarannya, dan itu ekstra dalam komunikasi kalau tidak orang tersebut jadi keingungan.”

Interaksi antar pegawai yang terjadi juga terjalin dengan baik terlihat dari pegawai yang saling berkoordinasi dalam menyelesaikan tugasnya. Selain itu komunikasi yang diberikan kepada masyarakat jugasangat ramah, santun, dan tidak berlebihan.

Keandalan

Dalam perspektif pertama ini peneliti telah mewawancarai beberapa informan. Dari hasil wawancara, informan memberikan penilaian.

Informan 1 RW. 01 Bapak Rusnadi menyatakan bahwa: *“Iya, pegawai selalu memberikan solusi ketika terjadi kendala atau terdapat keluhan dari masyarakat.”*

Informan 2, Ketua Karang Taruna Bapak Agung Wahyu Azhari telah mengutarakan: *“Kurang cepat tanggap tetapi dapat memberikan solusi.”*

Informan 3, Bapak Ketua LPM Bapak Hasan menyampaikan bahwa: *“Karena yang melayani kami para pelaksana pelayanan solusi yang diberikan adalah dengan menunggu konfirmasi dari atasan.”*

Informan 4, Ibu Ketua PKK Ibu Rodiyah menyampaikan dengan singkat bahwa: *“Petugas sudah bersikap cepat dan tanggap serta berpengetahuan dalam memberikan solusi terhadap keluhan masyarakat.”*

Informan 5 Ketua RW 02 Bapak Lalan Muljani memberikan jawaban sebagai:

1. Kualitas pelayanan. Masih ada beberapa pegawai yang belum memiliki kualitas pelayanan yang baik. Misalnya, masih ada pegawai yang berbicara dengan nada tinggi atau tidak ramah kepada masyarakat.

2. Ketersediaan informasi. Masih ada beberapa pegawai yang kurang memahami informasi tentang pelayanan Disdukcapil. Hal ini dapat menyebabkan kesalahpahaman antara pegawai dan masyarakat.

Dan yang terakhir Bapak Ketua RW 03 Bapak Samsuri menyatakan bahwa: *“Dapat memberikan solusi karena kalau tidak tanggung jawab yang diberikan atau lambat pada pelaksanaannya.”*

Dari hasil wawancara dapat dilihat bahwa keandalan dari pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya adalah cepat dan tanggap. Kemudian mampu memberikan solusi dan alternatif lain dalam menyelesaikan kendala yang dihadapi.

Ketepatan Waktu dan Kenyamanan

Dalam perspektif pertama ini peneliti telah mewawancarai beberapa informan. Dari hasil wawancara, informan memberikan penilaian.

Informan 1 RW. 01 Bapak Rusnadi menyatakan bahwa: *“Pegawai sangat disiplin dalam memberikan pelayanan dan ruang tunggu yang disediakan sangat nyaman sehingga pelanggan tidak merasa risih dan terganggu.”*

Informan 2, Ketua Karang Taruna Bapak Agung Wahyu Azhari telah mengutarakan: *“Terkadang suka tidak tepat waktu sehingga masyarakat kurang nyaman.”*

Informan 3, Bapak Ketua LPM Bapak Hasan. S menyampaikan bahwa: *“Sangat tepat waktu bahkan menunggu kami untuk mendapatkan pelayanan.”*

Informan 4, Ibu Ketua PKK Ibu Rodyah menyampaikan dengan singkat bahwa: *“Petugas menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara layanan.”*

Informan 5 Ketua RW 02 Bapak Lalan Muljani memberikan jawaban sebagai: *Secara umum, saya menilai pelayanan Disdukcapil Depok sudah cukup baik. Hal ini terlihat dari beberapa indikator, seperti:*

1. Waktu pelayanan: Berdasarkan informasi yang saya temukan, Disdukcapil Depok memberikan pelayanan administrasi kependudukan secara online dan offline. Untuk pelayanan online, waktu penyelesaiannya adalah 14 hari kerja. Sedangkan untuk pelayanan offline, waktu penyelesaiannya tergantung pada jenis pelayanan yang diminta. Namun, secara umum, waktu pelayanan Disdukcapil Depok sudah cukup cepat dan tidak memakan waktu lama
2. Sarana prasarana: Disdukcapil Depok memiliki sarana prasarana yang cukup memadai untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Sarana prasarana tersebut antara lain: Gedung kantor yang luas dan nyaman, Fasilitas komputer dan printer yang memadai, dan Tenaga kerja yang profesional.

Dan yang terakhir Bapak Ketua RW 03 Bapak Samsuri menyatakan bahwa:

“Dapat memberikan pelayanan tepat waktu dan harus jelas dan dapat dijelaskan untuk pelaksanaannya.”

Dari hasil wawancara dapat di simpulkan bahwa ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Meskipun tidak semua pekerjaan bisa diselesaikan namun mampu di atasi dan diminimalisir.

Hambatan

Dalam perspektif pertama ini peneliti telah mewawancarai beberapa informan. Dari hasil wawancara, informan memberikan penilaian.

Informan 1 RW. 01 Bapak Rusnadi menyatakan bahwa: *“Kendalanya terkait sistem yang digunakan masih lambat dan sulit di akses.”*

Informan 2, Ketua Karang Taruna Bapak Agung Wahyu Azhari telah mengutarakan: *“Masih*

banyak masyarakat yang belum mengerti digitalisasi sehingga petugas cukup banyak makan waktu sehingga mengantri.”

Informan 3, Bapak Ketua LPM Bapak Hasan. S menyampaikan bahwa: *“Kendalanya ada saat pencetakan kartu yang memakan waktuagak lama, tetapi selain itu sudah sesuai dan cepat.”*

Informan 4, Ibu Ketua PKK Ibu Rodyah menyampaikan dengan singkat bahwa:

“Melakukan pungutan tidak sah dalam bentuk apapun dalam melaksanakan tugas untuk kepentingan pribadi, golongan atau pihak lain.”

Informan 5 Ketua RW 02 Bapak Lalan Muljani memberikan jawaban sebagai:

1. Antrean yang panjang

Antrean yang panjang merupakan kendala yang paling sering dihadapi masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan di Disdukcapil Depok. Hal ini disebabkan oleh jumlah pemohon yang sangat banyak, sementara jumlahpetugas yang tersedia terbatas.

2. Proses pengurusan yang berbelit-belit

Proses pengurusan dokumen kependudukan di Disdukcapil Depok juga sering kali dinilai berbelit-belit. Hal ini disebabkan oleh banyaknya persyaratan yang harus dipenuhi, serta adanya prosedur yang harus dilalui.

3. Pungli

Pungli atau pungutan liar juga merupakan kendala yang tidak dapat dipungkiri. Masih ada oknum-oknum yang memanfaatkan ketidaktahuan masyarakat untuk meminta uang tambahan sebagai syarat pengurusan dokumen kependudukan.

4. Kurangnya sosialisasi

Kurangnya sosialisasi tentang pelayanan Disdukcapil Depok juga menjadi salah satu kendala. Hal ini menyebabkan masyarakat tidak mengetahui informasi yang lengkap tentang layanan yang tersedia, serta persyaratan dan prosedur yang harus dipenuhi.

Dan yang terakhir Bapak Ketua RW 03 Bapak Samsuri menyatakan bahwa: *“Kendalanya adalah terlalu banyak banyak aturan dan tidak efisien.”*

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kendala yang terjadi adalah karena sistem kadang sulit di akses karna intenet yang tidak stabil. Kurangnya sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat sehingga masyarakat perlu diedukasi lebih lama.

Upaya Mengatasi Hambatan

Dalam perspektif pertama ini peneliti telah mewawancara beberapa informan. Dari hasil wawancara, informan memberikan penilain.

Informan 1 RW. 01 Bapak Rusnadi menyatakan bahwa: *“Meberikan bantuan dalam proses pendaftaran sampai denganselesai.”*

Informan 2, Ketua Karang Taruna Bapak Agung Wahyu Azhari telah mengutarakan: *“Melayani semaksimal mungkin.”*

Informan 3, Bapak Ketua LPM Bapak Hasan. menyampaikan bahwa: *“Yang saya rasakan pencetakan kartu sesuai dengan waktu yangdijanjikan walau ada rentang waktu yang cukup lama.”*

Informan 4, Ibu Ketua PKK Ibu Rodyahmenyampaikan dengan singkat bahwa: *“Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas danperaturan penyelenggaraan pelayanan publik.”*

Informan 5 Ketua RW 02 Bapak Lalan Muljani memberikan jawaban sebagai:

1. Pemerintah Depok perlu menambah jumlah petugas Disdukcapil, serta memperpanjang jam operasional pelayanan.
2. Proses pengurusan dokumen kependudukan perlu disederhanakan, serta persyaratan yang harus

dipenuhi perlu dikurangi.

3. Pemerintah Depok perlu melakukan sosialisasi secara masif tentang pelayanan Disdukcapil, serta menindak tegas oknum- oknum yang melakukan pungli

Dan yang terakhir Bapak Ketua RW 03 Bapak Samsuri menyatakan bahwa: “Upaya yang dilakukan dalam menghadapi kendala tersebut adalah kualitas pelayanan yang tepat dan mudah.”

Dari hasil wawancara upaya mengatasinya adalah dengan memberikan perawatan jaringan internet agar stabil dan melakukan sosialisasi secara berkala kepada masyarakat.

Pembahasan

Analisis terhadap pelayanan *e-service* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Depok menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. **Reliabilitas** layanan, seperti ketepatan waktu dan keandalan sistem, menjadi faktor dominan yang memengaruhi kepuasan.

Temuan lainnya:

- a. **Bukti fisik:** Kualitas tampilan dan kemudahan akses *website* atau aplikasi *e-service* juga mempengaruhi persepsi masyarakat.
- b. **Daya tanggap:** Respon yang cepat dari petugas dalam mengatasi kendala atau pertanyaan masyarakat sangat diapresiasi.
- c. **Jaminan:** Jaminan keamanan data pribadi dan kelancaran proses pelayanan memberikan rasa percaya diri kepada masyarakat.
- d. **Empati:** Sikap petugas yang ramah dan memahami kebutuhan masyarakat turut meningkatkan kepuasan.

Implikasi:

Hasil penelitian ini menyarankan Disdukcapil Kota Depok untuk terus berupaya meningkatkan kualitas *e-service* dengan fokus pada:

- a. **Peningkatan reliabilitas:** Melalui perbaikan sistem, pelatihan petugas, dan pemantauan kinerja secara berkala.
- b. **Penyempurnaan desain:** Membuat tampilan *website* atau aplikasi yang lebih user-friendly dan informatif.
- c. **Peningkatan daya tanggap:** Memperkuat saluran komunikasi dengan masyarakat dan memberikan respon yang cepat.
- d. **Sosialisasi:** Meningkatkan kesadaran masyarakat tentang keberadaan dan manfaat *e-service* melalui berbagai media.

Kualitas Layanan

Kualitas layanan terkait *E-service* sudah sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada yang telah ditetapkan di Kota Depok. Meskipun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala-kendala.

Hambatan

Masih terdapat masyarakat yang belum mengerti sistem digitalisasi sehingga perlunya edukasi yang perlu dilakukan oleh pegawai, harapannya adalah agar masyarakat lebih memahami sistem ini. Selanjutnya terkait jaringan sistem yang kadang tidak stabil, hal ini mengganggu ketika pekerjaan tersebut dilakukan. Selain itu masih terdapat antrian yang panjang sehingga membutuhkan waktu tunggu yang lamadan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat.

Upaya mengatasi Hambatan

Upaya mengatasi hambatan ini adalah dengan melakukan sosialisasi, meningkatkan sarana dan prasarana. Serta memberikan edukasi terkait sistem yang baru.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Pelayanan e-service yang berkualitas merupakan kunci untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan. Dengan terus melakukan perbaikan dan inovasi, Disdukcapil Kota Depok dapat memberikan pelayanan yang lebih efisien dan memuaskan bagi masyarakat.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi pelayanan *E-service* di Kota Depok sudah sesuai dengan standar operasional yang berlaku namun pada penerapannya belum maksimal.
2. Hambatan dalam penelitian ini adalah kurangnya sarana dan prasarana untuk menjung pekerjaan, pemahaman masyarakat akan digitalisasi yang masih kurang dan sistem yang sering mengalami kendala sehingga memperlambat pelayanan.
3. Upaya mengatasi kendala adalah dengan menambah fasilitas sarana dan prasarana, melakukan sosialisasi kepada masyarakat, dan pemeriksaan jaringan secara berkala.

Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka diberikan saran berikut ini:

1. Meningkatkan sarana dan prasarana agar kegiatan lebih maksimal dan lebih cepat dalam memberikan layanan.
2. Berkoordinasi antar bidang dan melakukan pelatihan terkait sistem ini agar lebih cekatan saat melayani kebutuhan masyarakat.
3. Memberikan penyuluhan kepada masyarakat terkait e service agar lebih paham digitalisasi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Bogdan Taylor (Sofar dan Widiyono, 2013:19). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remadja.
- Davidow (Waluyo, 2007:127). Manajemen Publik, Konsep dan Implementasinya. Jakarta: Graha Ilmu.
- Indrazit (2002). Electronic Government. Strategi Pengembangan dan Pembangunan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Yogyakarta: Andi Offset.
- Marrigan Masry (2004:14). Dasar Dasar Administrasi dan Manajemen. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Monir (Pasolong, 2007:128), Teori Administrasi Publik. Bandung: CV Alfabeta pelayanan adalah proses pemenuhan
- Pasolong (2012: 57). Teori Administrasi Publik. Yogyakarta: Alfabeta
- Pohan. (2017:89). Pembahasan Komprehensif dan Teori Perpajakan. Jakarta: MitraWancana.
- Rahayu Srikandi (2016). Perpajakan Indonesia, Konsep dan Aspek Formal. Jakarta:Graha Ilmu.
- Sinambela (2008:6). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara Sunarto (2004). Perilaku Konsumen. Yogyakarta: AMUS
- Surjadi, (2009:9). Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung:
- Refika Aditama Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RND* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono (2013) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2013:22). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono. (2006). *Manajemen Jasa*. Edisi II. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Jurnal:

Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area Vol. 10 No. 1 (2022) Jurnal Ilmu Administrasi Publik 6 (2) pp 135-150 ISN 2622-934X Sawala Jurnal Administrasi Negara Vol. 10 No. 02 (2022)

Undang-Undang:

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang terlampir dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negaradan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Inpres No. 3 Tahun 2003 Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Kemenpan No. 25 Tahun 2004. Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit

Pelayanan Instansi Pemerintah.