



KUALITAS PELAYANAN DIGITAL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE

Gian Octapianus Sabanari
Joyce J. Rares
Joorie Marhaen Ruru

sabanarigian@gmail.com

JAP No.2 Vol. 10 (2024)
Hal. 71-82
Publish. 24 Mei 2024

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan digital di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kepulauan sangihe. Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian yang bersifat deskriptif dengan menggunakan metode kaulitatif. Pengumpulan informasi menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian menunjukan sebuah kualitas pelayanan digital dengan menggunakan lima indikator, yaitu: 1. "keandalan" yang ada pengetahuan penyelenggaraan pelayanan seorang administrator publik sudah baik hal ini dapat dilihat dari hasil pengamatan dan wawancara yang terdapat unsur pendukung seperti standar pelayanan dan SOP yang sudah jelas. 2. "Ketanggapan" dalam pelaksanaan pelayanan ini sudah terbilang baik karena para informan memberikan respon positif yang dimana para pelaksana pelayanan memberikan sigap dan cekatan sesuai kopetensi. 3. "Jaminan" dilakukan kurang baik. Hal ini dilihat dari segi pelaksanaan pelayanannya sudah baik tapi yang membuat kurang baik yaitu unsur teknis seperti adanya gangguan server yang diakibatkan oleh jaringan dsb. 4. "Empati" berkaitan dengan perhatian individual dari pegawai sudah sangat baik dan memuaskan hal ini dilihat dari respon positif informan. 5. "berwujud" dengan fasilitas sarana prasarana disimpulkan kurang baik hal ini dilihat dari masih kurangnya fasilitas penunjang pelayanan ini.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, Digital

ABSTRACT

This research aims to determine the quality of digital services in the population and civil registration services of Sangihe Islands Regency. The research carried out was descriptive research using a qualitative method. Information collection uses observation, interview and documentation techniques. In this research, data analysis uses data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the research show a quality of digital services using five indicators, namely: 1. "reliability" which means that a public administrator's knowledge of service delivery is good. This can be seen from the results of observations and interviews where there are supporting elements such as service standards and SOPs that have been implemented. clear. 2. "Responsiveness" in the implementation of this service is considered good because the informants gave a positive response in which the service implementers provided the service swiftly and deftly according to their competence. 3. "Guarantee" is not done well. This can be seen from the perspective that the service implementation is good, but what makes it less good is the technical elements such as server problems caused by the network, etc. 4. "Empathy" relating to individual attention from employees is very good and satisfactory, this can be seen from the positive responses of informants. 5. "Tangible" with infrastructure facilities is concluded to be not good, this can be seen from the lack of facilities to support this service.

Keywords: Quality, Public Services, Digital





PENDAHULUAN

Kegiatan pelayanan mengarah pada unsur yang tidak lepas dari aspek kehidupan manusia dikarenakan keseluruhannya pasti membutuhkan implementasi dari layanan. penyelenggaraan pelayanan publik mengarah pada mekanisme yang dilibatkan oleh negara dalam pemenuhan tiap keinginan secara mendasar dan pemenuhan atas sejumlah hak bagi warga negara tanpa terkecuali dengan menitikberatkan pada aspek administrasi atau komponen barang hingga perwujudan layanan yang secara langsung diperuntukkan bagi orang yang memiliki hak penuh atasnya dengan melibatkan penyediaan layanan publik yang bersangkutan tersebut. Dewasa ini pemerintah Indonesia tengah gencar memaksimalkan pelayanan publik untuk keseluruhan aspek dalam kehidupan sekaligus mengerahkan inovasi yang sifatnya kebaruan demi mewujudkan layanan secara komprehensif dan memiliki efektifitas bagi kemudahan kehidupan masyarakat supaya kualitas yang baik bisa tercapai.

Masyarakat Indonesia memiliki hak penuh atas penerimaan layanan yang paling baik dengan bersumber pada pemerintah dikarenakan rakyat juga ikut atau berpartisipasi dalam penyediaan bentuk dana untuk mendukung pembangunan. Jika kita berpijak pada ketentuan yang sudah termuat dalam UU No 25 tahun 2009 sebenarnya sudah diterangkan secara cukup gamblang kalau ada beberapa poin penting yang memuat: (1) pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai mekanisme kegiatan dalam usaha untuk memenuhi setiap kebutuhan masyarakat dalam konteks pelayanan yang sejalan dengan keterangan yang sudah ada di peraturan perundang-undangan bagi tiap warga negara dan penduduk atas penggunaan sejumlah barang maupun jasa dan layanan yang secara

husus merujuk pada pola administrasi yang memang telah diselenggarakan oleh pihak penyelenggaranya; (2) poin kedua terkait dengan pihak penyelenggara dari pelayanan publik yang mana hal ini mengarah pada institusi atau bisa juga dikaitkan dengan korporasi maupun lembaga tertentu hingga badan yang bersifat independen dengan pembentukan atas dasar UU untuk kepentingan implementasi kegiatan layanan berbasis publik dan melibatkan badan hukum lain yang memang pembentukannya diperuntukkan secara khusus bagi keberlangsungan kegiatan pelayanan publik; (3) poin ketiga terkait organisasi penyelenggara yang dapat diartikan sebagai satuan kerja dari tata selenggara atau pelayanan publik yang memang berada dalam lingkungan institusi penyelenggara negara atau melibatkan korporasi bahkan lembaga yang bersifat independen dengan pembentukannya merunut pada UU untuk kepentingan pelayanan publik dan juga dapat dikaitkan dengan perwujudan badan hukum lain yang secara spesifik diperuntukkan bagi kepentingan layanan berbasis publik juga; (4) sementara poin ke-4 mengacu pada tatalaksana pelayanan publik yang mengarah pada pejabat atau pegawai bahkan petugas dan tiap-tiap individu yang dari segi profesionalisme mengemban pekerjaan dalam organisasi penyelenggara yang memiliki tugas dalam tatalaksana tindakan sekaligus kegiatan layanan publik dengan dasar kepentingan umum, atau merambah juga pada aspek kepastian dari perspektif hukum, lalu ada sangkut pautnya dengan kesamaan atas hak yang memang menjadi suatu hal esensi untuk didapat, kemudian terkait keseimbangan dalam pemenuhan hak sekaligus kewajiban, tidak ketinggalan poin profesionalitas dan partisipasi secara aktif hingga mengarah pada persamaan untuk mengerahkan perlakuan khusus, tidak menerapkan praktik diskriminasi,



mengedepankan aspek keterbukaan sampai ranah akuntabilitas, penyediaan sejumlah fasilitas diikuti perlakuan secara khusus yang diperuntukkan bagi kelompok rentan, lalu menjurus pada ketepatan dari segi waktu hingga kecepatan dan yang tidak kalah penting menitik beratkan pada kemudahan dalam menjangkau hal yang krusial.

Dalam melayani masyarakat butuh diperlukannya transparansi, efektifitas, serta, efisiensi. Dengan adanya beberapa poin tersebut, berperan sebagai salah satu tolok-ukur ketika melayani masyarakat, Serta menerapkannya dalam pelayanan publik yang baik. Hal ini juga dapat menjadi Patokan Pengukuran, akselerasi reformasi perkembangan dari pelayanan publik itu sendiri. Pelayanan pada dasarnya mengacu pada sejumlah tindakan yang diupayakan dengan melibatkan pihak individu atau organisasi guna memenuhi sejumlah hal terkait kebutuhan, keinginan, atau permintaan dari pihak lain. Pelayanan biasanya melibatkan interaksi antara penyedia pelayanan (seperti perusahaan, institusi, atau individu) dan konsumen atau penerima layanan yang membutuhkan layanan tersebut.

Dengan mengikuti perkembangan zaman, banyak terobosan-terobosan terbaru terlebih khusus pada bidang layanan berbasis publik, sejalan dengan yang ada di disdukcapil kabupaten kepulauan sangihe. Terobosan tersebut berupa digitalisasi pelayanan publik. Terobosan yang di lakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Sangihe yang diberi nama (*simple moment*). Simple moment itu sendiri merupakan sebuah data server dan informasi dari disdukcapil kabupaten kepulauan Sangihe yang dibuat bertujuan untuk mempermudah atau mengefisiensikan pengurusan berkas dari masyarakat dengan

menjadikan berkas yang dimasukan menjadi berkas digital, dengan cara di scan lalu masukan di *server* yang dinamakan (*simple moment*) lalu menjadi dokumen digital sehingga mudah untuk dilakukan pengeditan dan perubahan data dan dapat di kontrol oleh petugas lebih mudah dan masyarakat dapat mengetahui berkasnya sudah di proses lewat notifikasi dari nomor handphone atau nomor whatsapp.

Meskipun begitu, ada beberapa kelemahan yang ditemukan penulis dengan adanya inovasi pelayanan digital ini, yaitu berupa masih banyaknya masyarakat yang masih kurang edukasi atau memahami dengan apa yang dinamakan pelayanan digital, dan masih ditemukan para pekerja yang dinilai belum siap dalam era transformasi digital. Secara khusus di Disdukcapil Kabupaten Sangihe. Hal ini tentunya sangat berpengaruh bagi kualitas pelayanan itu sendiri. Seperti yang kita ketahui kepuasan masyarakat itu adalah respon terhadap kinerja organisasi publik, faktor penentu kepuasan berasal dari tanggapan masyarakat itu sendiri sebagai asal persepsi terhadap pemberian layanan dari segi kualitasnya.

Menimbang beberapa kajian yang tersaji di paragraf sebelumnya diikuti dengan hasil prasurevei atas problematik yang telah dipaparkan maka pihak penulis menaruh ketertarikan dan juga minat untuk mengulik lebih dalam perihal problematik yang teridentifikasi di disdukcapil kabupaten kepulauan Sangihe dan menetapkan tajuk dengan bunyi: “Kualitas Pelayanan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe”



TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

1. Alfrid M. Kawuluan, Joorie M. Ruru, Very Y. Londa (2020) Judul penelitian yaitu, Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Jual Beli Tanah di Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. Tujuan dari riset ini mengarah pada identifikasi secara menyeluruh terkait kualitas layanan pembuatan akta jual beli tanah yang secara khusus mengarah pada objek riset di kecamatan pineleng kabupaten Minahasa. Temuan tersebut melibatkan metode kualitatif yang mana hasilnya sudah diupayakan oleh pengkajian dari perspektif penulis yang secara general bahasan ini dapat diulik dari tiga dimensi terkait kualitas layanan itu sendiri. Sedangkan bahasan terkait kendala yang berhasil teridentifikasi dari riset tersebut yakni masih kurang keterbukaan dari pihak pegawai kepada masyarakat secara meluas dan masih ada sejumlah tindakan secara diskriminatif yang meskipun tidak terang-terangan karena adanya indikasi perlakuan istimewa kepada masyarakat tertentu.
2. Seila Gumolung, Joyce Jacinta rares, Rully Mambo (2023) Judul penelitian yaitu, Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud. Penelitian ini bertujuan untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur. Temuan dalam riset ini menerangkan kalau kualitas layanan berbasis publik Pemda Bowambaru Utara melibatkan 5 indikator spesifik. . Indikator yang dimaksud pertama adalah Berwujud (tangibles), keandalan (reliability), Respon (responsivines), Jaminan (assurance), Empati (emphaty).
3. Wiwin Junitavia Dame, Johnny Posumah, Novie R.A Palar 2020 Judul penelitian yaitu Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakatdi Puskesmas Manganitu Kecamatan Manganitu Kabupaten Kepulauan Sangihe. Dalam temuan ini menekankan bahwa keseluruhan kepentingan berbasis publik harus senantiasa diupayakan oleh pihak pemerintah sebagai pihak penyelenggara dalam pemberian layanan atau bisa juga di labeli sebagai negara korporasi atau lembaga independen yang pembentukannya mengacu pada ketentuan yang termaktub dalam UUD untuk selanjutnya diimplementasikan dalam perwujudan kegiatan layanan yang diperuntukkan bagi masyarakat secara meluas. temuan pada riset tersebut menarik konklusi atau simpulan yang memperjelas kalau tatalaksana layanan kesehatan bagi pihak pengguna Jamkesmas sudah dikatakan membaik yang dapat diamati melalui dimensi kompetensi teknik dalam menghadirkan layanan tersebut sudah ditetapkan baik dan untuk dimensi lainnya mengarah pada kesiapan dokter dan kecakapan para petugasnya dalam konteks memberikan layanan bagi pasien yang memang butuh penanganan.
4. Vanesa Sondakh, Florence D.J Lengkong, Novie Palar 2023 Judul penelitian yaitu Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan. Perlu dipahami bahwa layanan berbasis kesehatan merujuk pada kewajiban yang memang harus dipenuhi oleh pihak pemerintah. Riset tersebut dilangsungkan dengan desain yang mengedepankan basis



kualitatif untuk memberikan kejelasan atas kualitas layanan kesehatan rawat jalan di RSUD Noongan. Temuan dalam riset ini menyampaikan maksud secara implisit bahwasanya nilai atas aspek tangibles, kemudian reability, responsiveness, dan tidak ketinggalan assurance serta empathy dari segi kualitas layanan kesehatan rawat jalan di RSUD tersebut belum keseluruhannya dikatakan baik sehingga butuh perbaikan untuk menghadirkan layanan secara komprehensif yang lebih optimal.

5. Igrino T Sondakh, Yappi Rompas, Alden Laloma 2021 Judul penelitian, Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Keroit Kecamatan Motoling Barat Kabupaten Minahasa Selatan. Menyinggung soal proses layanan berbasis publik hal ini dapat dikonotasikan sebagai serangkaian tindakan dalam perwujudan untuk memenuhi sejumlah kebutuhan masyarakat meluas sejalan dengan keterangan yang termasuk dalam peraturan uu baik dari segi layanan berbasis administrasi maupun pengadaan barang dan keterlibatan jasa di dalamnya. Hal ini dikarenakan masyarakat sudah mulai sadar penilaian atas kinerja langsung dengan mekanisme wawancara dan menyampaikan kalau kinerja perangkat desa masih perlu pemberdayaan secara komprehensif untuk keterbukaan dan kejelasan supaya layanan yang diperuntukkan bagi masyarakat bisa memenuhi setiap kebutuhan. Realitas tersebut menerangkan kalau etos kerja dari tiap-tiap kelompok dan orang secara individual masih perlu dipupuk kembali dari segi kerjasamanya supaya kualitasnya bisa lebih optimal.

Konsep Kualitas Pelayanan

Penting untuk dipahami yang dimaksud dengan kualitas pelayanan di sini adalah eksistensi atas kesetaraan korelasi yang melibatkan pihak masyarakat selaku pengguna dari jasa dan pihak aparat selaku entitas yang menghadirkan jasa atas pelayanan dalam hal kesetaraan posisi tawar terkait pihak petugas maupun instansi dari pemberian jasa layanan dan masyarakat selaku pihak penerimanya dikutip dari (Ratminto dan Winarsih, 2005).

Lebih lanjut dipaparkan kalau kualitas pelayanan publik mengarah pada keseluruhan usaha dalam pemenuhan suatu hal yang memiliki keterkaitan dengan tindakan produksi atau pengadaan jasa bahkan melibatkan sejumlah proses secara kompleks terkait hal-hal yang menjadi kebutuhan sekaligus keinginan yang melibatkan pihak konsumen dengan pengadaan berupa barang maupun jasa yang menjadi pengharapan bersama untuk memenuhi sejumlah ekspektasi masyarakat itu sendiri. Jadi kualitas layanan secara menyeluruh harus senantiasa memenuhi pengharapan masyarakat dan menghadirkan rasa puas secara maksimal.

Menurut Tjiptono (2010), menerangkan bahwasanya yang dimaksud dengan kualitas pelayanan mengarah pada derajat rasa unggul yang menjadi pengharapan sekaligus tata kendali atas derajat keunggulan yang menjadi pengharapan sejumlah ekspektasi para pelanggan. Selanjutnya korelasi dengan layanan publik menyatakan kualitas layanan mengarah ke indikator krusial yang bisa dijadikan tolak ukur dalam penentu derajat rasa puas para pelanggan yang sejalan dengan pengharapannya.

Berbicara terkait kualitas pelayanan acap kali menjadi tolak ukur atas



kesempurnaan atau kebaikan dari pengadaan produk maupun jasa yang memuat kualitas desain dan kualitas dari segi kesesuaian. Tambahan lebih lengkap kalau kualitas desain di sini merujuk pada keberfungsian atas spesifikasi produk sementara kualitas dari segi kesesuaian mengarah pada kuantitas ukuran atas derajat kesesuaian produk dan jasa sebagai syarat atau spesifikasi yang sudah ditetapkan. Menimbang gagasan pakar, yakni dalam Robbins & Coulter (2010:63) memberikan pengertian atas kualitas yang dapat diartikan sebagai kehandalan suatu produk maupun jasa untuk menghadirkan realitas sebenarnya dan mendatangkan rasa puas secara ekspektasi para pelanggan. Sedangkan Gasperz dalam sinambela (2006:6) menyampaikan perihal acuan kualitas, yang mencakup:

1. Cakupan dari kualitas mengarah pada keseluruhan pokok istimewa dari suatu produk yang dari segi atraktif memenuhi keinginan dan menghadirkan keputusan untuk penggunaan suatu produk.
2. Bahasan mengenai kualitas mencakup suatu hal yang sifatnya bebas dari ranah kerusakan maupun kekurangan yang menimbulkan dampak negatif.

Sementara menurut penuturan yang dikutip dari Heizer dan Render (2009:300), yang dimaksud dengan kualitas mengarah pada kecakapan produk maupun jasa untuk mendatangkan pemenuhan atas kebutuhan dari pelanggannya. Penting dipahami kalau kualitas di sini mempunyai arti dalam hal pemenuhan kebutuhan atau bisa juga dikaitkan dengan keinginan hingga selera dari pelanggan terkait. Tiap-tiap orang dalam suatu organisasi hendaknya memiliki pandangan bahwa orang lain menjadi rekan yang bisa diamati dan diberikan penghargaan sejalan dengan aspek penentu atas keberhasilan melakukan dan

melakoni kewajibannya. Sementara keunggulan dari produk jasa tentu memiliki efek dependensi dari keunikan sekaligus kualitas yang diperlihatkan oleh pihak pemberi jasa apakah sudah sejalan dengan pengharapan dan kebutuhan dari pelanggannya.

Sunarto (2003) juga memberikan definisinya, yakni perihal 6 dimensi atas kualitas dengan cakupan berikut:

- a. Pertama terkait kinerja yang dapat diartikan sebagai derajat absolut atas kinerja barang maupun jasa sebagai atribut kunci yang sudah diidentifikasi para pelanggan.
- b. Kedua terkait interaksi pegawai yang mana hal ini dapat direpresentasikan sebagai penghormatan, rasa empati, bahkan keramahan yang ditunjukkan kepada masyarakat.
- c. Selanjutnya terkait keandalan di mana hal tersebut dapat dikaitkan dengan konsistensi atas kinerja barang maupun jasa dan toko terkait.
- d. Yang keempat ada daya tahan di mana hal ini memiliki korelasi terkait rentan kehidupan produk secara kekuatannya.
- e. Perihal ketetapan waktu dan juga kenyamanan yang mengarah pada kecepatan produk untuk bisa diserahkan atau diupayakan perbaikan.
- f. Lalu ada unsur estetika di mana hal ini berkaitan dengan tampilan fisik atau daya tarik ketika layanan disajikan.

Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman dalam Hardiansyah (2011:40), dalam konteks penilaian efektivitas pelayanan publik oleh aparat pemerintah, diperlukan suatu kerangka evaluasi yang dapat menentukan apakah layanan publik tersebut mencapai standar kebaikan atau keburukan, berkualitas atau tidak. perlunya kriteria yang memberikan gambaran objektif mengenai



apakah pelayanan publik tersebut memenuhi parameter kualitas atau tidak.

Kotler (2012:284) dalam Meithiania Indrasari (2019:66) mengidentifikasi lima indikator dimensi kualitas pelayanan yang harus terpenuhi, yakni:

1. Keandalan, yaitu kemampuan untuk menyelenggarakan layanan dengan tingkat keandalan dan ketepatan yang dapat diandalkan
2. Daya Tanggap, yakni kesiapan untuk membantu pelanggan dan menghadirkan layanan dengan cepat.
3. Jaminan, mencakup pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menjamin mutu layanan, sehingga peserta merasa percaya dan yakin.
4. Empati, melibatkan perhatian individual terhadap kebutuhan pelanggan
5. Bukti Fisik, melibatkan penampilan fasilitas fisik, peralatan, serta sarana dan prasarana yang memberikan kesan konkret kepada pelanggan.

Pelayanan Digital

Konsep pelayanan digital, atau digitalisasi pelayanan, telah menjadi sorotan berbagai pakar. Mereka, dengan gamblang berdasarkan perspektif dan pandangannya sebagai suatu prosesi yang memindahkan media dari bentuk yang tercetak ke ranah elektronik. Asaniyah (2017) menggambarkan digitalisasi sebagai alur transisi yang mengubah medium dari cetakan klasik ke medium elektronik, sedangkan Marilyn Deegan dalam Mustofa (2018) merinci digitalisasi sebagai proses metamorfosis penyajian dokumen, termasuk karya audio dan visual, dari bentuk fisik menjadi entitas digital. Suatu

langkah yang diambil untuk mengurangi risiko, melalui proses magis perwujudan keberlanjutan dalam dimensi digital.

Seperti yang dipaparkan oleh Siregar (2019), "digitalisasi adalah suatu transfigurasi dimana sifat yang semula berwujud fisik dan analog mengalami metamorfosis menjadi bentuk virtual dan digital." Dalam beberapa tahun terakhir, seluruh aspek kehidupan, dari film hingga musik, bahkan hingga lagu, telah tersedia dalam format digital. Proses digitalisasi bukanlah suatu usaha untuk menggantikan esensi dokumen asli; sebaliknya, itu adalah bentuk adaptasi terhadap perkembangan teknologi. Tetapi, dalam seluruh perubahan ini, keaslian dokumen asli dijaga dengan cermat, diabadikan sebagai bahan arsip yang berharga.

Layanan digital atau digitalisasi pelayanan publik saat ini, sejatinya, telah terdefiniskan dengan jelas dalam UU No. 25 Tahun 2009 yang pada intinya mengamanatkan bahwa aspek pelayanan publik seharusnya dilengkapi dengan sistem yang mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat. Digitalisasi pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan untuk memenuhi atau memuaskan kebutuhan warga atau penerima layanan, dengan memanfaatkan teknologi dan data digital guna mempermudah proses layanan.

Deegen, sebagaimana dikutip dalam Erma Prasetyo (2016), mengidentifikasi beberapa kelebihan yang dimiliki oleh digitalisasi, antara lain: (1) Akses yang cepat terhadap item yang memiliki permintaan tinggi dan sering digunakan; (2) Kemudahan akses ke komponen-komponen individual dalam suatu item (contohnya, artikel dalam jurnal); (3) Akses yang cepat terhadap materi secara remote; (4) Kemampuan untuk mengakses materi yang tidak lagi diterbitkan (out of print);



(5) Potensi untuk menampilkan materi dalam format yang sulit diakses (misalnya, ukuran besar atau peta); (6) Memungkinkan berbagi koleksi dan penggunaan bersama; (7) Potensi untuk menyajikan benda yang mudah rusak atau mahal dengan alternatif dalam format yang dapat diakses; (8) Peningkatan kemampuan pencarian, termasuk teks penuh; (9) Integrasi dengan media yang berbeda (gambar, suara, video, dll); (10) Pengurangan beban atau biaya pengiriman.

Setiawan (2017), menyebutkan perihal digitalisasi yang bisa menjadi komponen penyebaran atas sejumlah keuntungan, yakni:

- 1) Informasi yang menjadi kebutuhan bersama bisa dengan mudah dilakukan pengaksesan secara cepat dan akurat;
- 2) Memunculkan sejumlah inovasi atas ragam bidang yang memiliki pola ketergantungan dengan teknologi berbasis digital yang memberikan kemudahan ketika melangsungkan sejumlah pekerjaan;
- 3) Kaitannya dengan kemunculan media massa sebagai basis digital secara khusus merujuk pada Media elektronik yang menjadi sumber dari pengetahuan dan juga informasi masyarakat setempat;
- 4) Pemaksimalan atas penggunaan media massa berbasis digital seolah tanpa sekat di dalamnya;
- 5) Kaitannya dengan kehadiran sejumlah sumber belajar contohnya perpustakaan berbasis online atau media belajar yang juga terepresentasi dengan online untuk memaksimalkan kualitas dari segi pendidikan;
- 6) Dan yang terakhir kehadiran e-bisnis contohnya marketplace yang menjadi basis atas penjualan sejumlah barang yang sejalan dengan kebutuhan pasar dan memberikan efek kemudahan untuk memperolehnya.

Pada prinsipnya, di mana terdapat kelebihan, pasti terdapat kekurangan pula dalam implementasi digitalisasi. Setiawan (2017) menyoroti beberapa konsekuensi negatif dari digitalisasi, antara lain: (1) potensi pelanggaran Hak Kekayaan Intelektual (HKI) karena akses data yang mudah memungkinkan praktik plagiarisme; (2) ancaman terhadap perkembangan pikiran singkat, di mana anak-anak terbiasa untuk berpikir cepat dan kehilangan fokus; (3) potensi penyalahgunaan pengetahuan untuk melakukan kejahatan seperti peretasan sistem perbankan, dsb. (sesuai dengan Aristoteles dalam "The Intelligent Brain"). (4) Kurang efektifnya teknologi informasi sebagai media atau sarana pembelajaran, misalnya, meskipun e-book dapat diunduh, namun seringkali dicetak, dan meskipun terdapat perpustakaan digital, namun perpustakaan fisik masih sering dikunjungi.

Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2014:2) mengungkapkan bahwa metode penelitian pada hakikatnya adalah jalan ilmiah untuk menggali data dengan tujuan dan manfaat tertentu. Dengan landasan ini, muncul empat kata kunci penting yang yaitu : cara ilmiah, data, tujuan, dan manfaat. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk menentukan nilai dari satu atau lebih variabel mandiri atau lebih (independen) tanpa pembandingan, atau menghubungkan satu variabel ke variabel lainnya.

Menurut Moleong (2012:132), informan, bagaikan pencerminan individu atau manusia yang menjadi landasan berbagi informasi mengenai sudut pandang dan warna-warna latar penelitian. Melalui peran mereka, peneliti dapat meresapi ragam sumber ilmu tentang inti penelitian. Untuk eksplorasi yang akan



dijalankan, para pelaku informasi ini mencakup:

1. Kepala dinas dinas sejumlah 1 orang
2. Kepala bidang pemanfaatan data dan inovasi operator pelayanan sejumlah 1 orang
3. Kepala teknisi atau admin kependudukan sejumlah 2 orang
4. Warga masyarakat pengguna pelayanan digital yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kepulauan sangihe sejumlah 4 orang penerima layanan KTP, KK, KIA, dan Akte Kelahiran

Adapun yang menjadi fokus penelitian yang terkait dengan kualitas pelayanan digital di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kepulauan sangihe yaitu dengan menggunakan indikator kualitas yang dikemukakan oleh Kotler (2012:284) dalam Mthiania Indrasari (2019:66) terkait keandalan (Reliability), ketanggapan (Responsiveness), jaminan (Assurances), empati (Empathy), dan Berwujud/Bukti fisik (Tangibles).

Hasil dan Pembahasan

Reliability (Keandalan)

Keandalan adalah dimana para pegawai yang ada memiliki kemampuan atau pengetahuan mengenai pelaksanaan pelayanan yang ada di dinas, seperti bagaimana penempatan para pegawai atau SDM yang ada telah sesuai dengan fungsi dan kemampuan sesuai dengan Standar Pelayanan serta SOP yang berlaku. Pada fungsi Keandalan ini menurut informan yang ada mereka menjawab bahwa pengetahuan mengenai penyelenggaraan pelayanan seorang pegawai terlebih khusus seorang administrator publik sangatlah penting demi tercapainya kualitas pelayanan yang baik, bukan hanya itu tetapi penempatan seorang

pegawai yang sesuai dengan fungsi dan bidangnya sesuai dengan SOP dan Standar Pelayanan yang ada juga sangat menunjang terlaksananya pelayanan publik yang baik dan kondusif namun yang terjadi masih ada beberapa pegawai yang SDM-nya kurang memumpuni dalam pelaksanaan pelayanan digital.

Responsivines (Ketanggapan)

Ketanggapan merupakan suatu kesiapan untuk membantu masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan. Dari pendapat berbagai pendapat informan dari hasil wawancara menyatakan bahwa ketanggapan dari setiap pegawai yang ada di dinas dalam pelaksanaan pelayanan sudah baik, dan cekatan dan dalam menghadapi pelaksanaan pelayanan publik, yang dimana selalu mengedepankan kepentingan masyarakat ketika ada masyarakat yang melakukan kepengurusan berkas. Hal tersebut sesuai dengan kewajiban dan regulasi baik dari segi kedisiplinan maupun dari komunikasi yang dilakukan para pegawai terhadap masyarakat penerima pelayanan.

Assurance (Jaminan)

Jaminan mencakup pengetahuan dan kesopanan pegawai dinas, serta kemampuan untuk menjamin mutu layanan, dari pendapat informan menyatakan bahwa mereka meberikan jaminan tepat waktu selesainya kepengurusan berkas sehingga memberi kepuasan dan kepercayaan dari masyarakat namun ada beberapa faktor yang membuat seakan pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital ini tidak efektif dan efisien, tentu hal ini berpengaruh bagi kualitas dari pelayanan itu sendiri.



Enphaty (Empati)

Empati merupakan sebuah perhatian individual dari seorang pegawai terhadap masyarakat selaku pengguna pelayanan publik digital itu, dari pendapat informan menyatakan bahwa respon dan perhatian dari pegawai saat masyarakat melakukan kepengurusan berkas, sangat membuat kami terbantu dengan perlakuan yang diberikan dan masyarakat pun sangat mengapresiasi apa yang telah dilakukan oleh dinas terlebih khusus dari para pegawainya secara individual.

Tangible (Berwujud)

Berwujud merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana dan prasarana yang ada, dari berbagai pendapat informan dari hasil wawancara mereka menyatakan bahwa memang kalau dari segi sarana dan prasarana yang ada untuk saat ini memang belum bisa dikatakan memadai tetapi mereka selalu melakukan pelayanan yang terbaik dengan semaksimal mungkin sehingga asas – asas dari pelayanan publik itu sendiri tetap berjalan dengan semestinya.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan penemuan-penemuan dalam penelitian ini, yang telah digambarkan dan dibahas pada Bab IV, sehingga para penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan digital di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kepulauan sangihe, pada Fungsi “Keandalaan” dalam segi pelayanan yang di berikan oleh dinas kepada masyarakat sudah terbilang baik dengan segala kemudahan yang diberikan, namun dari segi kemampuan SDM masih ada beberapa para pegawai yang masih kurang

beradaptasi dengan reformasi pelayanan yang ada, terlebih khusus pada pelayanan digital itu sendiri.

2. Kualitas pelayanan digital di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kepulauan sangihe, pada Fungsi “Ketanggapan” dari perspektif informan ketanggapan atau respon dari para pegawai sudah sangat baik dimana mereka selalu sigap, cekatan, terhadap apa yang dibutuhkan masyarakat selaku pengguna layanan
3. Kualitas pelayanan digital di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kepulauan sangihe, pada Fungsi “Jaminan” dari respon para informan pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dari segi jaminan dan telah dilakukan oleh mereka secara konsisten tetapi ada beberapa faktor yang membuat hal itu tidak efektif dan kondusif seperti adanya gangguan server, dsb.
4. Kualitas pelayanan digital di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kepulauan sangihe, pada Fungsi “Empati” yaitu sikap individual dari para pegawai untuk memahami masalah dari masyarakat selaku pengguna layanan yang dari berbagai respon informan menyatakan sudah sangat baik
5. Kualitas pelayanan digital di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kepulauan sangihe, pada Fungsi “Berwujud” berupa sarana dan prasana yang ada. Dari perspektif informan memang sarana dan prasarana yang ada demi menunjang pelayanan digital yang ada belum terlalu memadai tetapi merela selalu memaksimalkan pelayan dengan peralatan yang ada



Saran

1. Memberbanyak lagi kegiatan seperti bimtek mengenai pengetahuan pelayanan dan tata pelaksanaan pelayanan digital.
2. Diharapkan selalu mengutamakan kesigapan dan kedisiplinan dalam sebuah pelayanan
3. Tetap melakukan pelayanan yang terbaik dengan jaminan-jaminan yang diberikan dan dapat ditingkatkan lagi
4. Tetap konsisten melayani masyarakat dengan selalu menerapkan 5S (Senyum, Sapa, salam, santun, dan sopan)
5. Memperbanyak lagi sarana dan prasarana penunjang pelayanan terlebih khusus pelayanan digital yang ada

DAFTAR PUSTAKA

- Ashari, & Sallu, S. (2023). Digitalisasi Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Diakses dari <https://jurnal.polgan.ac.id/index.php/re mik/article/view/11984>
- Djani, M. D. (2022). Administrasi Publik (Teori dan Pergeseran Paradigma ke Era Digital). siduarjo.
- Dame, W. J., Posumah, J. H., & Palar, N. (2020). Kualitas pelayanan kesehatan masyarakat di puskesmas manganitu kecamatan manganitu kabupaten kepulauan sangihe. Diakses dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/31664>
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), 9-18.
- Gumolung, s, rares, j, & ... (2023). Kualitas pelayanan publik pemerintah desa

bowombaru utara kecamatan melonguane timur kabupaten kepulauan talaud. *Jurnal administrasi:ejournal.unsrat.ac.id*,

Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta. Gava Media

Ibrahim, A. (2008). Teori dan Konsep pelayanan Publik Serta Implementasinya. Bandung : C. Mandar Maju.

Indrasari, D. M. (2019). Pemasaran & Kepuasan Pelanggan. Jawa Timur: unitomo press.

Katharina, R., & Jaweng, R. N. (2020). Pelayanan Publik & Pemerintahan Digital Indonesia. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

Kawulusan, A, Ruru, J, & ... (2020). Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Jual Beli Tanah di Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. *Jurnal Administrasi ...*, *ejournal.unsrat.ac.id*,

Negara, M. P. (2012). Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik. KEP/M.PAN/7/2003 .

Prawiro, M. (2020). Pengertian KUALITAS adalah: Memahami Apa Itu Kualitas. diakses 19 August 2023, dari <https://www.maxmanroe.com/vid/manajemen/pengertian-kualitas.html>

Ratminto, dan Atik S. W. (2005). Manajemen Pelayanan, Jakarta : Pustaka Pelajar.

Rezha, F. (2013). Analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat (studi tentang pelayanan



- perekaman kartu tanda penduduk elektronik di dukcapil bandung).
- Sondakh, V., Lengkong, F., & Palar, N. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan. Diakses dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/art>
- Satria, A. (2023). Materi Pelayanan Publik : Definisi Kualitas Menurut Para Ahli (Teori Dan Konsep Kualitas Pada Pelayanan Publik) - Materi Belajar. diakses 19 August 2023, dari <https://www.materibelajar.id/2016/02/materi-pelayanan-publik-definisi.html>
- Sinambela, P. (2011). Bumi Aksara. Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, dan Implementasi .
- Subandriyo, B., ST, S., & Stat, M. (2020). Pelayanan Publik Digital. Pusdiklat. Bps. Go. Id, 1-121.
- Sugiyono. (2014 & 2019). Metodologi Penelitian Kualitatif, kuantitatif R&D. Bandung. CV. Alfabeta.
- Sondakh, I., Rompas, W. Y., & Laloma, A. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Keroit Kecamatan Motoling Barat Kabupaten Minahasa Selatan. Diakses dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/31659>
- Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212-224.
- Tjiptono, F & Anastasia Diana, (2003). TQM Edisi Revisi Yogyakarta:
- Tjiptono, F dan Chandra. (2010). Service, quality & satisfaction. Yogyakarta :
- Trisantosa, I. N., Kurniasih, D., & Hubeis, M. (2022). Pelayanan Publik Berbasis Digital.

SUMBER LAINNYA

- Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 7 Tahun 2019. (2023). Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring diakses 03 August 2023, dari <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/127856/permendagri-no-7-tahun-2019>
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tepatnya pada pasal 1 ayat (1) Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang No.22 Tahun 1999 yang kemudian direvisi dengan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004, Tentang Otonomi Daerah.