



Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan (Si D'nok) Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

Agus Bahrudin¹⁾, Nadia Dwi Irmadiani²⁾

¹⁾Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

²⁾Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

Email: ¹⁾ agus-bahrudin@untagsmq.ac.id ²⁾ nadia-dwiirmadiani@untagsmq.ac.id

ARTICLE HISTORY

Received [15 November 2022]

Revised [30 November 2022]

Accepted [20 Desember 2022]

KEYWORDS

Quality, Service, Documents, Online, Demography, Satisfaction, Community

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Perkembangan teknologi telah dimanfaatkan oleh instansi pemerintah Kota Semarang salah satunya Dinas Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam bentuk Pelayanan Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan (Si D'nOK). Penerapan aplikasi tersebut diharapkan membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan kependudukan yang berkualitas. Hasil penelitian menunjukkan skor kumulatif kualitas pelayanan Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan termasuk kategori baik dengan skor 82,5%. Kepuasan masyarakat pengguna layanan termasuk kategori sangat memuaskan dengan skor 93,2 %. Hasil perhitungan statistik diperoleh koefisien korelasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,675 yang berarti signifikan. Hasil pengamatan dan hasil wawancara dengan key person diperoleh temuan penelitian sebagai berikut : kurangnya jumlah pegawai atau SDM bidang pelayanan administrasi kependudukan Dispendukcapil Kota Semarang, adanya ketidak sesuaian antara penyediaan dan kebutuhan cetak KTP elektronik, pelayanan sistem administrasi penduduk secara online sering mengalami koneksi jaringan, masih banyaknya masyarakat yang kurang mengetahui prosedur dan persyaratan pembuatan KTP el atau KK sehingga proses layanan menjadi lama. Upaya perbaikan kualitas layanan yang dilakukan yaitu melalui pelayanan jemput bola dan mefungsikan kantor kecamatan

ABSTRACT

Technological developments have been utilized by Semarang City government agencies, one of which is the Semarang City Civil Registration Service in the form of Population Online Document Information System Services (SI D'nOK). The application of this application is expected to assist the community in obtaining quality population services. The results showed that the cumulative score of the service quality of the Population Online Document Information System was in the good category with a score of 82.5%. Satisfaction of service users is included in the very satisfying category with a score of 93.2%. The results of statistical calculations obtained the correlation coefficient of service quality to community satisfaction of 0.675 which means significant. The results of observations and results of interviews with key persons obtained the following research findings: a lack of number of employees or human resources in the population administration service of the Dispendukcapil City of Semarang, there is a discrepancy between the supply and demand for printing electronic KTPs, online population administration system services often experience network connectivity, still the large number of people who do not know the procedures and requirements for making e-KTP or KK so that the service process becomes long. Efforts to improve the quality of services carried out are through ball pick-up services and functioning of the sub-district office

PENDAHULUAN

Pemanfaatan teknologi informasi di era teknologi digital menjadi kebutuhan dan langkah tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penerapan teknologi informasi dalam tata kelola pemerintahan diharapkan mampu mengatasi berbagai macam persoalan melalui peningkatan efisiensi, inovasi, produktivitas, perluasan jangkauan, dan penghematan biaya. Pemanfaatan teknologi informasi dapat mempercepat segala bentuk pelayanan publik tanpa terhalang waktu dan tempat sehingga penyelenggaraan pelayanan publik pun semakin optimal, tepat guna, dan memuaskan masyarakat pengguna layanan

Amanat Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) bahwa dalam mewujudkan tata pemerintah yang bersih, efektif, transparan dan akuntabel pemerintah berkewajiban memanfaatkan teknologi informasi dan teknologi kepada pengguna layanan publik.

Perkembangan teknologi dimanfaatkan juga oleh instansi pemerintah terutama Dinas Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat terutama dalam meningkatkan mutu pembangunan administrasi kependudukan di Kota Semarang.

Dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Publik di lingkungan pemerintah Kota Semarang dalam peraturan tersebut memuat berbagai usaha pemerintah agar dapat memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat Kota Semarang, salah perwujutannya yakni dengan membuat aplikasi SI D'nOK sehingga dengan adanya aplikasi tersebut dapat membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang baik dan dapat membangun pelayanan kependudukan yang berkualitas.

Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik yang di jalankan pemerintah dewasa ini masih belum optimal dimana dalam banyak dijumpai keluhan masyarakat kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat atau ketidakpuasan masyarakat atas layanan public yang diselenggarakan.. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah penyelenggara pelayanan publik maka pemerintah perlu meningkatkan penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

LANDASAN TEORI

Teori Pelayanan Publik

Pelayanan Publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik . Selain itu dijelaskan sekali lagi oleh Dwiyanto bahwa literatur terdahulu menyatakan “what government does is public service . Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah memang memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Para ahli memiliki ragam pemaknaan atau definisi terkait pelayanan publik. Berikut ini beberapa pendapat pelayanan publik oleh beberapa ahli tersebut: Pelayanan publik secara ringkas bisa diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun secara tidak langsung (yaitu lewat pembiayaan penyediaan layanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta) . Sedangkan menurut Mahmudi, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan . Mengacu pada pendapat di atas, menjadikan bukti bahwa pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh undang-undang atau regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan dalam penyelenggaraannya.

Selain pihak dari pemerintah yang menjadi penyelenggara pelayanan publik, dimungkinkan pula pelayanan publik diselenggarakan oleh pihak non pemerintah, seperti swasta atau masyarakat. Namun hal tersebut tidak seakan- akan membantah bahwa peran pemerintah begitu penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakatnya.

Pelayanan oleh pemerintah (*government service*) dapat dimaknai sebagai “the delivery of a service by a government agency using its own employees dengan kata lain bahwa pemberian pelayanan kepada masyarakat/warga negara yang dilakukan oleh agen pemerintah melalui pegawainya. Penyediaan pelayanan publik secara langsung oleh pemerintah dilakukan lewat apa yang disebut sebagai sektor publik (*public sector*), yaitu badan-badan pemerintah, sekolah milik pemerintah, kantor pos, perusahaan listrik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, dan seterusnya .

Penyelenggaraan yang dilakukan oleh pemerintah dilaksanakan demi tujuan agar tidak terjadi penyalahgunaan. Pemerintah sebagai penyedia harus bersikap secara profesional dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia pelayanan publik. Seperti dijelaskan sebelumnya, bahwa penyediaan pelayanan publik haruslah didukung oleh regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah. regulasi tersebut selanjutnya menjadi semacam *guidance* bagi penyediaan pelayanan publik. Oleh karena itu, adanya Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik menjadi angin segar dalam upaya penyediaan pelayanan publik yang baik. Undang-undang ini mengamanatkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik . Disamping itu, Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar negara bangsa Indonesia mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahterannya sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baiknya buruknya penyelenggaraan publik .



Sehingga jelas sekali bahwa tugas dari penyelenggara pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa ataupun pelayanan administratif dan dalam kaitannya dengan pelayanan publik ini, kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting.

Kualitas Pelayanan Publik

Dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan.

Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (legal state), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (welfare state). Kedua fungsi ini menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparaturnegara tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yaitu:

1. Perihal atau cara melayani.
2. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan.
3. Kemudahan yang diberikan sehubungan jual beli barang atau jasa.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah sebagai bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Dimensi Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Pasolong (2011:135) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen.

Kelima dimensi tersebut, yaitu:

1. *Tangibles* (bukti langsung), Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dll.
2. *Reliability* (kehandalan), Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat dan tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* (jaminan), Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Empaty* (empati), Sikap tegas, tulus dan penuh perhatian terhadap konsumen .

Sedangkan menurut Garvin dalam Tjiptono dan Diana (2003:27), terdapat delapan dimensi kualitas pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

1. Kinerja (performance), karakteristik operasi pokok dari produk inti.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (features), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan (reliability), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (conformance to specification), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (durability), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus dilakukan.
6. Serviceability, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, penanganan keluhan yang memuaskan.
7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
8. Kualitas yang dipersepsikan (perceived quality), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya .

Dari beberapa pendapat diatas mengenai tolak ukur kualitas pelayanan publik, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan salah satunya yaitu: ukuran kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml-Parasurman-Berry dalam Pasolong (2011:135) dengan lima dimensi kualitas pelayanan publik. Kelima dimensi tersebut adalah tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan. Alasan peneliti menggunakan teori ini adalah teori ini sudah teruji untuk mengukur kualitas pelayanan selain itu hal ini dilakukan agar peneliti fokus dalam penelitian.

Kepuasan Penggunaan Layanan

Kepuasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mendapatkan pelayanan yang baik pada organisasi atau lembaga yang memberikan pelayanan berupa produk ataupun jasa.

Menurut Kotler, kepuasan adalah :

Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang.

Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang.

Menurut Lovelock dan Wirtz, kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

Lupiyoadi, menyatakan bahwa dalam menentukan tingkat kepuasan, terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh yaitu :

1. Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosional, pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau self esteem yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.
4. Harga, produk yang mempunyai kualitas sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
5. Biaya, pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Untuk mengukur kepuasan masyarakat digunakan atribut yang berisi tentang bagaimana masyarakat menilai suatu produk atau layanan yang ditinjau dari sudut pandang pelanggan. Menurut Dulka, kepuasan masyarakat dapat diukur melalui atribut - atribut pembentuk kepuasan yang terdiri atas :

1. Value to price relationship. Hubungan antara harga yang ditetapkan oleh badan usaha untuk dibayar dengan nilai/manfaat yang diperoleh masyarakat.
2. Product value adalah penilaian dari kualitas produk atau layanan yang dihasilkan suatu badan usaha.
3. Product benefit adalah manfaat yang diperoleh masyarakat dari mengkonsumsi produk yang dihasilkan oleh badan usaha.
4. Product feature adalah ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang mendukung fungsi dasar dari suatu produk sehingga berbeda dengan produk yang ditawarkan pesaing.
5. Product design adalah proses untuk merancang tampilan dan fungsi produk.



6. Product reliability and consistency adalah kekakuratan dan keandalan produk yang dihasilkan oleh suatu badan usaha.
7. Range of product or services adalah macam dari produk atau layanan yang ditawarkan oleh suatu badan usaha.

Dalam mengukur kepuasan masyarakat atas pelayanan publik maka digunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yaitu data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan. Unsur - unsur penilaiannya adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan dan tanggungjawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan / menyelesaikan pelayanan.
7. Kecepatan Pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman.
14. Keamanan tempat pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko - resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang ditetapkan dalam Permen PAN & RB No 14 tahun 2017 telah dikembangkan 9 unsur yang sebagai dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yaitu:

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Berdasarkan definisi kepuasan masyarakat yang telah dijabarkan, maka peneliti menyimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan masyarakat setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan tipe Eksplanatory research. Sampel penelitiannya masyarakat pengguna layanan kependudukan di Disdukcapil Kota Semarang yang diambil dengan Teknik accidental sampling. Analisis data meliputi editing, coding dan tabulating. Uji analisisnya menggunakan keefisien corelasi Kendal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mekanisme Pelayanan Online

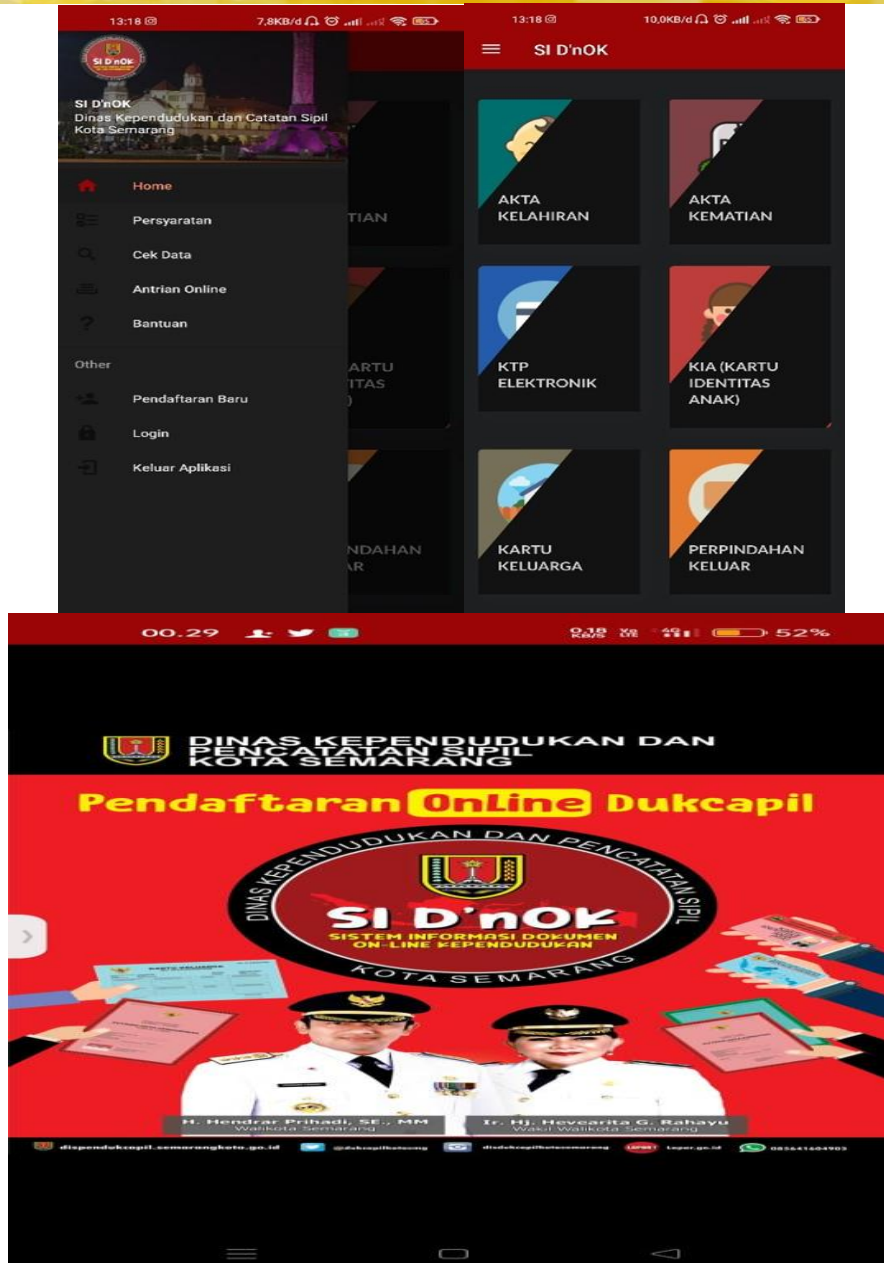
Masuk ke website Disdukcapil Kota Semarang pada menu Pendaftaran Online, dengan alamat <http://www.dispendukcapil.semarangkota.go.id/halaman-pendaftaran-online>:

1. Lakukan pendaftaran NIK dan nomor handphone yang terhubung dengan aplikasi WhatsApp, setelah mendapat kode aktivasi Login dengan memasukkan NIK dan kode aktivasi;
2. Pilih Menu Pelayanan Kartu Keluarga dan lakukan menu perubahan yang diinginkan dan upload semua bukti dukung yang dibutuhkan.
3. Setelah status permohonan pada aplikasi berubah menjadi "Siap Ambil", maka KK dapat diambil di TPDK Kecamatan, dengan membawa semua persyaratan asli telah diupload pada aplikasi SI D'nOk.

Si D'nok (system informasi dokumen online kependudukan) adalah sebuah aplikasi mobile service dinas dukcapil (penduduk catatan sipil) yang mempermudah akses layanan administrasi kependudukan secara digital, cepat, akurat, dan transparan bagi warga Kota Semarang. Aplikasi ini berisikan tentang dokumen dokumen kependudukan seperti akta kelahiran, akta kematian, ktp elektronik, KIA (Kartu Identitas Anak), Kartu Keluarga, perpindahan warga keluar dan kedatangan warga. Aplikasi ini baru hanya ada di playstore android belum terdapat di platform lain dengan keyword "SI D'nOK Kota Semarang".

Cara Mendaftar untuk menggunakan Aplikasi SI D'nOK

1. Siapkan NIK dan nomor KK dan Nomor HP yang aktif
2. Lalu buka halaman pendafrtran baru
3. Masukkan NIK dan tulis ulang kode keamanan dan kemudian klik daftar jika NIK terdaftar dan sesuai persyaratan makan akan tampil halaman detail pelapor/sudah aktif



Gambar 1. Tampilan Aplikasi SI D'nOK

Dengan aplikasi ini semua warga Semarang yang sudah terdaftar dan berusia lebih dari 17 tahun dapat melakukan pengajuan yang ada di aplikasi SI D'nOK ini kecuali pengajuan kedatangan yang tidak perlu mendaftar jika ingin melakukan pengajuan. Alur pengajuan pelayanan dokumen melalui Aplikasi SI D'nOK :

1. Pelapor memilih data yang akan dilakukan pelaporan/pengajuan
2. Pelapor melengkapi data pelaporan
3. Pelapor mengupload data dukung pelaporan
4. Pelapor melakukan kirim pelaporan
5. Admin pelayanan akan melakukan verifikasi dan memproses dokumen
6. Jika proses verifikasi ditolak atau pending maka akan mendapatkan notifikasi penolakan. Silahkan lengkapi sesuai permintaan dan kirim ulang data pelaporan
7. Jika verifikasi disetujui maka akan dilanjutkan sampai ke pencetakan dokumen dan siap diambil
8. Pelapor mendapatkan notifikasi dokumen siap diambil
9. Pelapor datang ke dinas kependudukan dan pencatatan sipil dengan membawa data dukung.

10. Pelapor mendapatkan dokumen atau akta yang sudah diajukan

Hasil Penelitian

Hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan si Denok dilihat dari 5 aspek yaitu sebagai berikut :

1. Tangibles (bukti langsung), Bukti langsung Kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik pelayanan masuk dalam kategori memadai. Hal ini terlihat dari pernyataan 27 responden (51,7%) menyatakan digitalisasi sarana pelayanan memadai, 27 responden (51,7%) menyatakan komputerisasi administrasi pelayanan sudah memadai, 27 responden (51,7%) menyatakan ruang tunggu pelayanan nyaman dan bersih.
2. Reability (kehandalan), Ini merupakan kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Tanggapan masyarakat pengguna layanan mengenai realibity menunjukkan 31 responden (59.60 %) menyatakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Disdukcapil Kota semarang cukup haldal dan cermat , 29 responden (55,7 %) menyatakan strandar pelayanan yang diberikan di Disdukcapil Kota Semarang jelas
3. Responsiveness (daya tanggap), Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat dan tanggap terhadap keinginan konsumen. Tanggapan masyarakat menunjukkan 33 responden (63.4 %) menyatakan pelayanan di Disdukcapil Kota Semarang dilakukan dengan tepat, 19 responden (36,5%) menyatakan keluhan pelayanan di Disdukcapil Kota Semarang diselesaikan dan ditangan dengan baik. 16 responden (30,7%) menyatakan petugas Disdukcapil Kota Semarang selalu merespon keluhandan aduan masyarakat pengguna layanan
4. Assurance (jaminan), Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen) Tanggapan masyarakat mengenai Assurance menunjukkan 27 responden (51,9%) menyatakan bahwa pegawai di Disdukcapil Kota Semarang sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan., 20 responden (,4%) menyatakan bahwa pelayanan cukup mudah di Disdukcapil Kota Semarang, 27 responden (51,9%) menyatakan bahwa pegawai Disdukcapil Kota Semarang mampu memanfaatkan alat bantu yang disediakan oleh Disdukcapil Kota Semarang
5. Empaty (empati), Sikap tegas, tulus dan penuh perhatian terhadap konsumen Tanggapan masyarakat mengenai Assurance menunjukkan 31 responden (59.60 %) menyatakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Disdukcapil Kota semarang dengan penuh perhatian dan cermat.

Hasil penelitian kepuasan pengguna layanan dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yaitu:

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Tanggapan 17 responden (32,6%) menyataka cukup puas bahwa persyaratan pelayanan jelas
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. 24 responden (46,1%) menyatakan cukup puas bahwa standar operasional pelayanan yang di terapkan di disdukcapil kota semarang cukup jelas
3. Waktu Penyelesaian
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. 24 responden (46,1%) menyatakan puas bahwa estimasi waktu dalam melakukan pelayanan di disdukcapil kota semarang sesuai dengan proses pelayanan.
4. Biaya/Tarif
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. 23 responden (44,2%) menyatakan puas pemberian jenis -jenis pelayanan yang diseleggarakan di disdukcapil kota semarang
6. Kompetensi Pelaksana
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. 24 responden (46,1%) menyatakan bahwa masyarakat tidak setuju bahwa penjelasan pegawai Disdukcapil Kota Semarang menangani teknis pelayanan sudah berjalan dengan baik
7. Perilaku Pelaksana



Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. 25 responden (48.0%) menyatakan puas bahwa petugas pelayanan di Disdukcapil Kota Semarang berpenampilan sopan dan rapi.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. 22 responden (42,3%) menyatakan puas bahwa Disdukcapil Kota Semarang telah menangani permasalahan pelanggan/pemohon secara cepat dan sigap

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). 25 responden (48%) menyatakan puas bahwa dalam memberikan pelayanan menggunakan alat bantu yang memadai

Selanjutnya untuk mengetahui nilai kumulatif dari kualitas pelayanan, berdasarkan persentase rata - rata pencapaian skor atas jawaban dari responden terhadap seluruh kuesioner variabel X1, digunakan rumus :

$$\frac{\sum \text{skor yang dicapai}}{\sum \text{skor yang diharapkan}} \times 100 \%$$

Diketahui dari perhitungan distribusi nilai pada tabel induk :

Jumlah item pertanyaan variabel X1	=	19
Jumlah responden	=	52
Jumlah skor yang dicapai variabel X1	=	4.077
Jumlah skor yang diharapkan (19 X 5 X 52)	=	4.940

$$\frac{4077}{4.940} \times 100 \% = 82,5 \%$$

Dengan diperolehnya nilai persentase sebesar 82,53 % memiliki pengertian bahwa nilai persentase atas jawaban dari kuesioner variabel X1 yaitu kualitas pelayanan masuk dalam kategori sangat baik, karena berada pada interval 80,00% - 100%. Selanjutnya untuk mengetahui nilai kumulatif dari kepuasan pelngguna ayanan, berdasarkan persentase rata - rata pencapaian skor atas jawaban dari responden terhadap seluruh kuesioner variabel Y, digunakan rumus :

$$\frac{\sum \text{skor yang dicapai}}{\sum \text{skor yang diharapkan}} \times 100 \%$$

$$\frac{3.395}{1.040} \times 100 \% = 93,2\%$$

Dengan diperolehnya nilai persentase sebesar 93,2 % memiliki pengertian bahwa nilai persentase atas jawaban dari kuesioner variabel Y yaitu kepuasan pengguna layanan masuk dalam kategori sangat baik, karena berada pada interval 80,00% - 100%

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan (SI D'nOK) terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Untuk mengetahui pengaruh kualitas Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan (Si D'nOK) (X1) terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan di Disdukcapil Kota Semarang, dapat diketahui melalui perhitungan korelasi product moment sebagai berikut :

$$r_{x1y} = \frac{N \cdot \sum X_1Y - (\sum X_1)(\sum Y)}{\sqrt{\{(N \cdot \sum X_2^2) - (\sum X_2)^2\} \{(N \cdot \sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}}$$

$$r_{x1y} = \frac{52 \times 411.982 - ((5.125) (4.024))}{\sqrt{\{(52 \times (523.491) - (5.125)^2\} \{(52 \times 326.242) - (4.024)^2\}}}$$

$$r_{x1y} = \mathbf{0,675}$$

Hasil perhitungan statistik diperoleh koefisiensi korelasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,675. Nilai ini dikorelasikan pada nilai r produk moment pada taraf signifikan 5 % dengan N = 52, diketahui nilai r tabel = 0,279, secara matematis dapat ditulis $r_{th} > r_{(t. 5\%)}$ (0,675 > 0,279). Dengan demikian dapat dikatakan hipotesa yang menyatakan ada pengaruh kualitas Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan (Si D'nOK) terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan di Disdukcapil Kota Semarang. "DITERIMA".

Adapun kontribusi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dapat dilihat dari koefisien determinasi dengan rumus :

$$KD = r^2 \times 100 \%$$

$$= 0,675^2 \times 100\%$$

$$= 45,56 \%$$

Jadi besarnya Pengaruh kualitas Pelayanan Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan (Si D'nOK) (X1) terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan di Disdukcapil Kota Semarang sebesar 45,56%. Selebihnya 54,44% dipengaruhi variable yang lain.

Pembahasan

Pelaksanaan prinsip pelayanan prima dalam pelayanan pembuatan KTP el dan KK di Dispendukcapil Kota Semarang mencakup prosedur yang baik, kejelasan tarif, kepastian waktu, kelengkapan sarana dan prasarana serta pelayanan yang ramah dan disiplin. Prosedur yang baik dilihat dari sikap petugas dalam memberikan layanan pembuatan KTP el dan KK sudah mengikuti prosedur yang ada;

1. Kejelasan tarif dilihat dari sikap petugas yang memberikan informasi kepada pemohon KTP el dan KK bahwa layanan tersebut adalah gratis;
2. Kepastian waktu, petugas menjelaskan kepada masyarakat bahwa proses pembuatan KTP el dan KK adalah 4 hari kerja untuk KK dan 5 hari kerja untuk KTP el sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan adanya keterlambatan waktu lebih banyak disebabkan oleh ketidaklengkapan berkas persyaratan permohonan KTP el dan KK.
3. Kelengkapan sarana dan prasarana di Dispendukcapil Kota Semarang sangat lengkap sehingga mendukung pelayanan kepada masyarakat termasuk ruang tunggu dan loket pelayanan .
4. Pelayanan yang ramah dan disiplin yaitu petugas menunjukkan sikap ramah kepada semua masyarakat yang membuat KTP el ataupun KK dan tepat waktu dalam bekerja.

Hasil penelitian ini dari pengamatan dan hasil wawancara dengan key person ditemukan beberapa temuan sebagai berikut :

1. Kurangnya jumlah pegawai atau SDM bidang pelayanan administrasi kependudukan Dispendukcapil Kota Semarang
2. Permasalahan utama pelayanan KTP el yaitu terdapat ketidak sesuaian antara penyediaan dan kebutuhan cetak KTP el. Penyediaan blanko KTP-el menjadi kewenangan Pemerintah Pusat dalam hal ini Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil selaku pihak pemerintah yang menyediakan dan mendistribusikan blanko KTP el ke Kabupaten/Kota se-Indonesia termasuk Kota Semarang. Akibatnya pelayanan sering tidak sesuai dengan SOP
3. Sistem administrasi penduduk secara online mengalami trouble jaringan.
4. Masyarakat kurang mengetahui prosedur dan persyaratan pembuatan KTP el atau KK sehingga proses layanan menjadi lama.



Usaha-Usaha Dispendukcapil Kota Semarang Dalam Mewujudkan Pelayanan yang berkualitas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa usaha-usaha Dispendukcapil Kota Semarang dalam mewujudkan Pelayanan yang berkualitas. Adalah sebagai berikut :

- a. Melaksanakan pelayanan perekaman KTP-el Hari Sabtu dan Minggu di Kecamatan
- b. layanan jemput bola di Kantor Kecamatan, SMA/SMK dan Lapas. Pelayanan adminduk dan perekaman KTP-el bagi pemula dilaksanakan setiap Hari Sabtu dan Minggu di Kecamatan.



Gambar 2 Pelayanan adminduk dan perekaman KTP-el Setiap Sabtu dan Minggu di Kantor Kecamatan

KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam mewujudkan tata pemerintah yang bersih, efektif, transparan dan akuntabel pemerintah berkewajiban memanfaatkan teknologi informasi dan teknologi kepada pengguna layanan publik. Perkembangan teknologi dimanfaatkan juga oleh instansi pemerintah terutama Dinas Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat terutama dalam meningkatkan mutu pembangunan administrasi kependudukan di Kota Semarang yakni dengan membuat aplikasi SI D'nOK sehingga dengan adanya aplikasi tersebut dapat membantu sekaligus meningkatkan indeks kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang baik dan dapat membangun pelayanan kependudukan yang berkualitas.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan SI D'nOK termasuk kategori tinggi dengan skor kumulatif sebesar 82,5 %. Sedangkan tingkat kepuasan pengguna layanan termasuk kategori sangat tinggi dengan skor kumulatif sebesar 93,2 %.. Hasil perhitungan statistik diperoleh koefisien korelasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,675. Sedangkan besarnya Pengaruh kualitas Pelayanan Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan (SI D'nOK) (X1) terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan di Disdukcapil Kota Semarang sebesar 45,56 %

DAFTAR PUSTAKA

- Dutka, Alan. 2004. AMA Hand Book for Customer Satisfaction. NTC Business Book. Lincolnwood. hal. 41
- Dwiyanto, Agus. 2015. Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press. Hal 14.
- Jochen Wirtz. 2011. Service Marketing, People, Technology, Strategy. Prentice Hall Upper Sadle River. New Jersey. hal. 74.
- Kotler, Philip. 2006. Manajemen Pemasaran. PT Indeks. Jakarta. hal. 177
- Lovelock, Christopher, and Jochen Wirtz. 2011. Service Marketing, People, Technology, Strategy. Prentice Hall Upper Sadle River. New Jersey. hal. 74.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat. Jakarta. hal. 158
- Mahmudi. 2010. Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi kedua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta. Hal 22
- Pasolong, Harbani. (2011). Teori Administrasi Publik. Cetakan ketiga. Bandung: CV. Alfabeta
- Putra, Fadhillah. 2012. New Public Governance. Malang: UB Press

- Savas, E.S. 1987. "Privatization: The Key to Better Government". New Jersey: Chatam House Publisher. Hal 62
- Surjadi. 2012. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: Reifika Aditama. Hal 17
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2003). Total Quality Management. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Permen PAN & RB No 14 tahun 2017