

ABSTRAK

Tuntutan masyarakat dengan mobilitas yang tinggi menuntut instansi pelayanan publik berinovasi dengan memberikan layanan berbasis online sehingga masyarakat dapat menggunakan layanan online tanpa harus bertatap muka dengan instansi pelayanan publik dan dapat mengajukan layanan dari mana saja dan kapan saja. Sejak tahun 2021 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri turut memberikan pelayanan penerbitan dokumen administrasi kependudukan secara online. Sahaja Online menjadi nama layanan dan sekaligus nama aplikasi yang berbasis aplikasi dengan sistem operasi android yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Kediri. Pada penelitian ini akan mendeskripsikan efektivitas dari pelayanan online penerbitan dokumen administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, dengan fokus penelitian pada efektivitas program dengan 6 (enam) indikator yaitu pemahaman program, ketepatan waktu, ketepatan sasaran, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata serta dengan menitikberatkan pada faktor-faktor pendukung dan penghambat pada layanan online administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, dokumentasi, dan observasi. Wawancara dilakukan kepada informan pada penyelenggara layanan dan pengguna layanan. Dokumentasi dan observasi dilakukan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri. Analisis data menggunakan analisis data kualitatif secara interaktif dengan metode Miles dan Huberman dengan 4 (empat) tahapan yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian berdasarkan wawancara kepada informan dan observasi di lapangan, menunjukkan bahwa pelayanan online administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri dinilai cukup efektif. Pelayanan dapat berjalan cukup efektif dengan pemahaman yang baik mengenai layanan ditandai dengan setiap hari ada pelayanan dan dapat diselesaikan dalam tempo satu hari. Dengan pelayanan online mempermudah masyarakat mendapatkan akses kepada pelayanan dokumen administrasi kependudukan.

Kendala terjadi apabila ada masyarakat yang tidak paham tentang teknologi informasi, namun dapat ditanggulangi dengan penyediaan layanan call center. Diharapkan dapat menambahkan jenis produk layanan yang dapat dilayani di layanan online dan menambah hari layanan yang saat ini masih terbatas pada hari kerja.

Kata Kunci : administrasi kependudukan, pelayanan online, pelayanan publik

ABSTRACT

The demands of society with high mobility require public service agencies to innovate by providing online-based services so that people can use online services without having to meet face to face with public service agencies and can apply for services from anywhere and at any time. Since 2021, the Kediri Regency Population and Civil Registration Service has also provided services for publishing population administration documents online. Sahaja Online is the name of the service and also the name of the application based on the Android operating system which is used to provide services to the people of Kediri Regency. This research will describe the effectiveness of the online service for publishing population administration documents at the Kediri Regency Population and Civil Registration Service.

This research uses a descriptive qualitative research method, with a research focus on program effectiveness with 6 (six) indicators, namely program understanding, timeliness, accuracy of targets, achievement of goals, and real changes and with emphasis on supporting and inhibiting factors in online administration services population at the Kediri Regency Population and Civil Registration Service. Data collection techniques use interview, documentation and observation techniques. Interviews were conducted with informants at service providers and service users. Documentation and observations were carried out within the Kediri Regency Population and Civil Registration Service. Data analysis uses interactive qualitative data analysis using the Miles and Huberman method with 4 (four) stages, namely data collection, data condensation, data presentation, and drawing conclusions.

The results of the research, based on interviews with informants and observations in the field, show that the online population administration services at the Kediri Regency Population and Civil Registration Service are considered quite effective. Services can run quite effectively with a good understanding of services, indicated by the fact that there is service every day and can be completed within one day. With online services, it makes it easier for people to get access to population administration document services.

Obstacles occur when there are people who do not understand information technology, but they can be overcome by providing call center services. It is hoped that we can add the types of service products that can be served on online services and increase service days which are currently limited to working days.

Keywords: population administration, online services, public services