

PENGELOLAAN ADMINISTRASI DAN PENGARSIPAN DATA KEPENDUDUKAN SECARA DIGITAL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GRESIK

Vicka Pramesti¹, Eddy Wahyudi²

^{1,2} Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Vickapramesti22@gmail.com, ediwahyudi@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik yang merupakan instansi pelaksana dan juga penyelenggara pelayanan publik bagi masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga bertugas untuk melaksanakan tugas-tugas yang berkaitan dengan mengolah data kependudukan, serta memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada penduduk. Pendampingan ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan mengidentifikasi masalah dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu perencanaan, pelaksanaan, observasi, dan laporan. Hasil pembahasan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi yang mencakup reliabilitas (reliability), jaminan (assurance), bukti fisik (tangibles), empati (emphaty), dan daya tanggap (responsiveness). Penulis menyimpulkan pekerjaan dan pelayanan berdasarkan lima dimensi tersebut sudah berjalan baik tetapi masih belum efektif dikarenakan ada beberapa permasalahan yang ditemukan penulis saat melakukan pendampingan.

Kata kunci : Pengabdian, Administrasi Kependudukan, Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

The Gresik Regency Population and Civil Registration Service is the implementing agency and also organizes public services for the community. The Population and Civil Registration Service is also tasked with carrying out tasks related to processing population data, as well as providing population administration services to the population. This assistance uses a qualitative descriptive method by identifying problems using the case study method. The data collection techniques used are planning, implementation, observation and reporting. The results of the discussion can be assessed based on five dimensions which include reliability, assurance, physical evidence, empathy and responsiveness. The author concludes that work and services based on these five dimensions have been running well but are still not effective because there are several problems that the author found when providing assistance.

Keywords : Devotion, Population Administration, Service Quality.

PENDAHULUAN

Pendampingan merupakan salah satu kegiatan yang bertujuan memberikan pelatihan kerja yang dilaksanakan oleh mahasiswa. Dengan adanya program pendampingan, mahasiswa diharapkan dapat melatih diri untuk menghadapi situasi kerja yang nantinya mereka dituntut untuk bersikap terampil, disiplin, kreatif, tekun dan jujur serta mempunyai etos kerja yang tinggi terhadap pekerjaan yang dihadapi. Dalam hal ini, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya menghimbau mahasiswanya untuk dapat memaksimalkan program pendampingan guna menambah pengalaman dalam bekerja. Selaras dengan jurusanannya yakni Ilmu Administrasi Negara, penulis memilih Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik sebagai tempat pendampingan dikarenakan disini sesuai dengan bidang kuliah yang telah penulis dapatkan sebelumnya, sehingga diharapkan dapat melatih kemampuan kerja penulis sebagai mahasiswa dalam bidang tersebut.

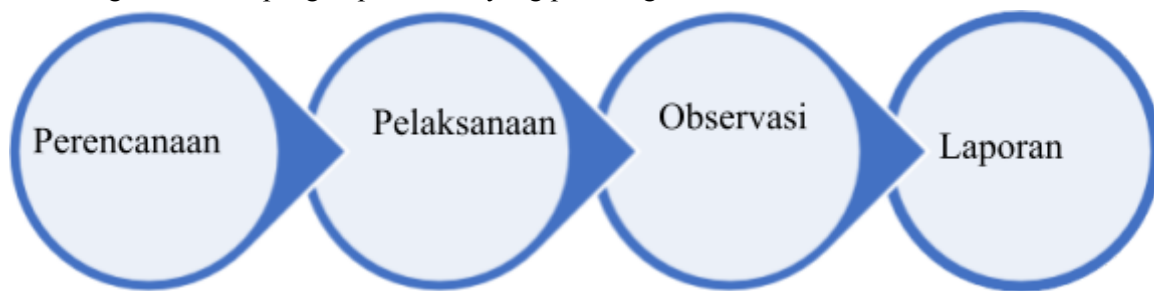
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik yang merupakan instansi pelaksana dan juga penyelenggara pelayanan publik bagi masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga bertugas untuk melaksanakan tugas-tugas yang berkaitan dengan mengolah data kependudukan, serta memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada penduduk. Seperti: penyelenggaraan data kependudukan, pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan dan perceraian serta berbagai pelayanan administrasi kependudukan lainnya. Pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil merupakan akomodir setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang ada di masyarakat. Capaian dan prioritas secara nasional meningkatkan kerja dan kinerja Dispendukcapil akan tetapi tidak mengesampingkan dari

penyelenggara pelayanan publik. Lahirnya maklumat pelayanan Dispendukcapil merupakan bentuk komitmen pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini bisa menjadi tanggung jawab pelayanan Dukcapil kepada pemohon/customer.

Dalam keseharian penulis pendampingan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, Jawa Timur penulis merasa beruntung atas kesempatan yang telah diberikan kepada penulis, karena tidak hanya diizinkan untuk belajar mengenai proses-proses administrasi, penulis juga diizinkan untuk bisa terlibat dalam program pelayanan yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Sehingga hal itu dapat dijadikan penulis sebagai pengalaman dalam melatih kemampuan kerja.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, terhitung mulai sejak tanggal 17 Juli 2023 sampai dengan 8 September 2023. Pendampingan ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan mengidentifikasi masalah dengan metode studi kasus. Pendekatan deskriptif kualitatif dapat dijadikan jawaban atas segala permasalahan yang ditinjau, sehingga lebih difokuskan kepada pembahasan bagaimana pengelolaan administrasi dan pengarsipan data kependudukan secara digital. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah



1. Perencanaan

Sebelum pelaksanaan pendampingan diperlukan perencanaan atau persiapan seperti, pencarian tempat, pengajuan proposal di kampus yang telah ditanda tangani kaprodi Administrasi Negara, pengajuan permintaan surat pengantar di Tata Usaha Fakultas Fisip, pengajuan proposal di instansi, dan kemudian menunggu surat balasan instansi atau surat diterima.

2. Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan, yaitu realisasi atau proses kegiatan pendampingan berlangsung. Dalam proses ini penulis melakukan pembelajaran dengan cara terjun langsung di lapangan.

3. Observasi

Pada tahap observasi, yaitu penulis mendatangi instansi terkait selama proses pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Kemudian, juga proses pengumpulan data secara langsung dengan pengamatan, wawancara, mencatat, atau mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada para staff yang dapat memberi sumber informasi mengenai pekerjaan di lingkup Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.

4. Laporan

Pada tahap laporan, yaitu dimana penulis menguraikan semua hasil kegiatan ke dalamnya, mulai tahap observasi, wawancara, dan dokumentasi, semua penjelasan secara rinci tercatat di dalamnya, yang kemudian akan dievaluasi untuk penulisan selanjutnya. Pada tahap laporan ini juga, penulis menggunakan data sekunder, dimana penulisannya mengambil referensi dari artikel dan sumber berita

terpercaya. Hasil data yang diperoleh penulis dari proses kegiatan pendampingan akan disusun untuk hasil akhir laporan dan luaran pendampingan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Selama pelaksanaan pendampingan yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, tepatnya di Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan (PDIP) dan Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK), adapun beberapa tugas yang telah dijabarkan sesuai bidangnya antara lain melakukan pengarsipan dokumen secara digital dan melakukan pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dengan sistem jemput bola yaitu dengan mendatangi beberapa lembaga yang ada di Kabupaten Gresik.

Selama 40 hari kegiatan pendampingan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, penulis mendapatkan banyak pengalaman baru seperti relasi baru, ilmu pengetahuan baru. Penulis juga mengetahui dan memahami dengan jelas pengetahuan serta apa saja yang sudah dipelajari dibangku perkuliahan dengan praktek kerja langsung atau dunia kerja yang sesungguhnya. Selain itu, penulis juga mendapatkan berbagai pengalaman secara *soft-skill* dan *hard-skill*.



Gambar 1 Pengarsipan Dokumen secara Digital



Gambar 1. 1 Pelayanan Aktivasi IKD

Berdasarkan pelaksanaan pendampingan terdapat teori yang dipelajari saat perkuliahan yang dapat diterapkan pada pelaksanaan pendampingan yaitu dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat seorang birokrat harus memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan prima. sebagaimana dalam teori Menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry (dalam Hardiyansyah, 2011:11), kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi yang mencakup reliabilitas (reliability), jaminan (assurance), bukti fisik (tangibles), empati (emphaty), dan daya tanggap (responsiveness).

1. Reliability (Kehandalan)

Dimana dalam reliability ini di lihat apakah birokrasi yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah dapat melayani administrasi kependudukan dengan baik kepada masyarakat nya, dan juga di lihat apakah birokrasi sudah menaati SOP yang telah di tetapkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat nya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik ini dalam melayani masyarakat dengan baik dan sudah sesuai SOP yang telah ditetapkan. Dimana sistem yang digunakan dalam pelayanan aktivasi IKD yaitu sistem jemput bola, yang sangat memudahkan masyarakat apabila membutuhkan pelayanan administrasi tidak perlu ke Mal Pelayanan Publik.

2. Assurance (Kepercayaan)

Dimana dalam teori ini merujuk pada pengetahuan dan kesopanan dari para birokrasi serta kemampuan mereka untuk menimbulkan rasa percaya dan yakin dalam menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang diberikan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat dengan penjelasan yang sopan dan bijaksana agar pemohon merasa nyaman, yakin dan percaya bahwa yang mereka ajukan

dapat diterima dan segera diberikan solusinya. Selain itu, keramahan yang dilakukan dalam melakukan pelayanan juga diterapkan oleh dispendukcapil Kabupaten Gresik.

3. Tangibles (Tampilan)

Dimana dalam teori ini menjelaskan Tangibles (tampilan) yang merujuk pada fasilitas fisik, peralatan dan penampilan dari para pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik ini memang sangat menjaga kebersihan dan kerapian walaupun di dinas ini dalam tahap renovasi, namun dinas ini tetap menjaga kebersihan dan kerapian dari mulai pagi sebelum pelayanan dibuka, istirahat siang serta saat setelah pelayanan berakhir (tutup), demi terciptanya kenyamanan. Selain itu, para pegawai juga diwajibkan menggunakan seragam kerja sesuai yang dijadwalkan, hal ini untuk menjaga kekompakan dan disiplin para pegawai.

4. Empathy (Empati)

Dimensi ini merujuk pada sejauh mana tingkat pemahaman atau simpati serta perhatian secara individual yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik sangat peduli dan perhatian terhadap lingkungan sekitar yang dimana para pegawai saling bahu membahu dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan saling bekerja sama dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat sehingga Dispendukcapil Kabupaten Gresik melakukan pelayanan dengan sistem jemput bola.

5. Responsiveness (Ketanggapan)

Dimana hal ini merujuk pada ketanggapan pegawai untuk mau menolong masyarakat untuk memberikan pelayanan dengan tepat waktu. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, para pegawai sangat sigap dan tanggap dalam melayani masyarakat. Pegawai juga memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat saat melakukan pelayanan.

Berdasarkan teori *Delivering service quality : Balancing customer perception and expectations*, Valeria A. Zeithami, A. Parasuraman dan Leonard L. Berry (1990) sudah diterapkan baik oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Namun, ada juga beberapa permasalahan yang ditemukan penulis saat melakukan pendampingan, yaitu:

- 1) Kurangnya SDM dari Pegawai saat pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dengan sistem jemput Bola sehingga pemohon mengantri lama saat meminta pelayanan.
- 2) Masih kurangnya SDM dari Masyarakat yang belum melek teknologi serta belum memahami tentang aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)
- 3) Kurangnya alat pengarsipan digital sehingga masih banyak berkas yang belum terarsip secara digital.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan pendampingan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik selama 40 hari kerja, tepatnya di Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan (PDIP) dan Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK). Dalam pelaksanaan pendampingan, penulis menggunakan teori kualitas pelayanan publik, seorang birokrat harus memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan prima. sebagaimana dalam teori Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiyansyah, 2011:11), kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi yang mencakup reliabilitas (reliability), jaminan (assurance), bukti fisik (tangibles), empati (emphaty), dan daya tanggap (responsiveness). Menurut penulis, pekerjaan dan pelayanan sudah berjalan baik tetapi masih belum efektif dikarenakan masih Kurangnya sumber daya manusia dari pegawai dispendukcapil saat pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dengan sistem jemput Bola sehingga pemohon mengantri lama saat meminta pelayanan, Masih kurangnya SDM dari Masyarakat yang belum melek teknologi serta belum memahami tentang aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dan masih Kurangnya alat pengarsipan digital sehingga masih banyak berkas yang belum terarsip secara digital.

Dari kesimpulan diatas, masih terdapat beberapa permasalahan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Untuk itu penulis menyarankan beberapa hal untuk mengatasi permasalahan tersebut yaitu:

- 1) Perlu adanya penambahan SDM dari pegawai saat pelayanan aktivasi IKD dengan sistem jemput bola.
- 2) Pengembangan Aplikasi IKD dengan promosi melalui poster, sosialisasi langsung, dan membuat konten menarik di media sosial sehingga masyarakat tertarik dan bisa memanfaatkan aplikasi tersebut dalam pengurusan administasi kependudukan.
- 3) Perlu adanya penambahan alat Scan untuk pengarsipan digital.

DAFTAR PUSTAKA