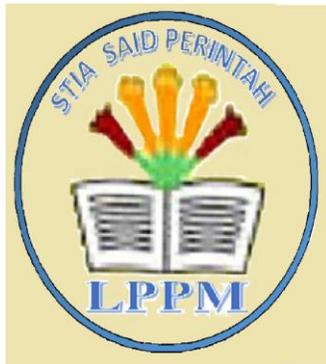


**Public Policy:
Jurnal Aplikasi
Kebijakan Publik dan Bisnis**

**Kualitas Pelayanan Administrasi
Berbasis Program Online Cak3p**

**Alif Arkan Putra¹⁾
Erik Syehabudin²⁾
Slamet Setiawan³⁾
Adie Dwiyanto Nurlukman⁴⁾**

**^{1,2} Universitas Muhammadiyah Tangerang
Banten, Indonesia
alifarkanp@gmail.com**



LPPM STIA Said Perintah

Volume 5, No. 1, Maret 2024

<https://stia-saidperintah.e-journal.id/ppj>

Received; 2023 - 08 - 14

Accepted; 2023 - 09 - 19

Published; 2023 - 10 - 03



The editorial board holds publication rights for articles under a CC BY SA license, allowing distribution without separate permission if credited. Published articles are openly accessible for research, with no liability for other copyright violations (<https://stia-saidperintah.e-journal.id/ppj/kebijakanhakcipta>).



Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

Abstract

Electronic-based administrative services support the CAK3P online program in the Jurumudi Baru Village. The CAK3P online program is a form of e-service in the form of online birth certificate and death certificate services which also have similar values such as Efficiency, Fulfillment, System Availability, Responsiveness, Privacy, Compensation, and Contact. There is an indirect relationship between the e-service concept and the CAK3P online service program. This study aims to determine the Quality of Administrative Services Based on the CAK3P Online Program in Jurumudi Baru Village. This study uses a qualitative approach using observation and interview techniques in collecting research data. In the CAK3P online program, the staff's timeliness in promising the issuance of birth and death certificates has not been maximized because there are still people who complain about the timeliness that does not match working hours and also the availability of an online system, there are still problems with the main application, so from Meanwhile, the community is still not satisfied with the CAK3P online program service.

Keywords : E-Service, Public Service, CAK3P Online Program

Pendahuluan

E-Government atau *Electronic Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh entitas pemerintah untuk tujuan efektifitas, efisiensi dan transparansi. Keberadaan *e-government* diharapkan dapat meningkatkan pelayanan masyarakat dan mendorong efektifitas internal organisasi pemerintah dan mempermudah akses masyarakat terhadap informasi di lingkungan pemerintahan (Muhdin, 2022). Berdasarkan pengalaman di terjadi di Singapura sejak awal tahun 2000, pemerintah Singapura telah mempertimbangkan dan mengembangkan strategi pengembangan *e-government*. Pemerintah Singapura mengambil keputusan untuk berkonsentrasi pada isu-isu sosial, politik dan ekonomi. Pemerintah Singapura berpendapat bahwa masyarakat, pemerintah dan sektor bisnis merupakan tiga komponen penting yang harus bekerja sama untuk mendorong keberhasilan penerapan *e-government*. Mereka juga meyakini bahwa penerapan *e-government* di segala bidang kehidupan akan mudah jika ketiga industri ini berhasil menjalani perbaikan modernisasi (Arief, 2023).

Realita ini memberikan dampak yang signifikan terhadap ada tidaknya *e-government* atau sistem pemerintahan berbasis elektronik dan hal ini harus semakin menjadi bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan kebijakan publik. Sistem pemerintahan tradisional yang bercirikan pemerintahan berbasis administrasi semakin ditinggalkan, salah satu topik yang paling hangat diperdebatkan saat ini adalah konversi sistem pemerintahan tradisional ke sistem elektronik (Oematan et al., 2020). Tujuan dari *e-government* adalah untuk mempromosikan pemerintahan melalui penggunaan alat-alat elektronik dengan maksud untuk meningkatkan standar pelayanan publik secara efektif dan efisien. Untuk memastikan bahwa pelayanan publik menghasilkan hasil yang sebaik mungkin, seseorang harus berpegang pada prinsip-prinsip pelayanan publik yang benar (Yunita, 2018). Heeks menegaskan bahwa "*e-government is an information system*" dalam Silalahi et al., (2015). Terdapat persepsi teknologi sebagai suatu sistem yang memadukan unsur sosial dan teknologi. Seiring dengan itu, Indonesia mulai mengenal suatu gagasan baru di bidang pemerintahan yang dikenal dengan pemerintahan elektronik (*e-government*) yang diwujudkan dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan dan *e-government* sebagai bentuk modernisasi pemerintahan (Pramono, 2022).

Proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dalam sistem politik Indonesia bagian dari struktur pemerintahan yang dikenal dengan nama kelurahan sangat erat kaitannya dengan masyarakat (Rico Mulya Putra, et al., 2018). Kelurahan memiliki tanggung jawab untuk memantau kualitas layanan yang ditawarkan kepada masyarakat sebagai penyedia layanan publik (Susanto, 2017). Pada dasarnya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik menentukan seberapa efektif suatu sistem pemerintahan. Dalam konteks sosiologi, keberhasilan pembangunan ditentukan oleh kelurahan. Sebagai bagian dari kerangka pemberdayaan masyarakat, konstitusi menetapkan bahwa kelurahan yang merupakan bagian dari pemerintahan, dalam Pasal 25 Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan yang memiliki fungsi pemberdayaan masyarakat, pelayanan masyarakat dan pemeliharaan ketenteraman serta ketertiban umum di masyarakat (Krista Monica., et al., 2020).

Kualitas pelayanan publik di Indonesia khususnya pada level kelurahan/desa masih perlu dilakukan peningkatan baik secara kualitas SDM, infrastruktur teknologi ataupun pola komunikasi yang efektif. Syabandi et al., (2016) menyatakan bahwa dalam mengembangkan aplikasi pelayanan administrasi kependudukan di kantor Kelurahan Pataruman Kabupaten Garut, ditemukan terkait masalah-masalah Pelayanan Adminduk di Kelurahan Pataruman Kabupaten Garut, seperti, masalah dengan proses pencocokan dan verifikasi data yang digunakan untuk membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan surat pengantar untuk Kartu Keluarga. Wati & Despahari, (2018) mengungkapkan dalam sistem informasi dan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, berpedoman pada pedoman standar pelayanan, Kabupaten Kutai Kartanegara berupaya memberikan pelayanan pencatatan sipil dan administrasi kependudukan kepada penduduk setempat. Sistem pelayanan ini untuk meningkatkan mutu pelayanan aparatur dan mempermudah pendataan dan pencatatan. Seperti pendataan Kartu Keluarga dan juga Nomor Induk Kependudukan (NIK) KTP.

Permasalahan selanjutnya menurut Rachmawati et al., (2018) bahwa aplikasi Jogja Istimewa belum maksimal. Dikarenakan aplikasi "Jogja Istimewa" memiliki tingkat kesadaran masyarakat yang rendah sehingga perlunya sosialisasi yang lebih baik saat memperkenalkan aplikasi. Aplikasi ini harus diketahui oleh seluruh pemerintah agar penggunaan dan pengembangannya berhasil. Terdapat beberapa cara untuk

memperkenalkan aplikasi, antara lain melalui; media sosial, media tradisional atau televisi. Dalam upaya untuk mengidentifikasi tujuan dan teknik sosialisasi maka diperlukan adanya perencanaan sosialisasi. Sebanyak 16 layanan, termasuk tipe A dan tipe B untuk pelayanan dan persetujuan di tingkat kecamatan atau desa, tersedia melalui aplikasi Sipraja. Namun, beberapa surat seperti; surat cerai, catatan rumah tangga dan dokumen lain di luar aplikasi tidak dapat diproses menggunakan program Sipraja dan harus diproses secara manual. Karena masih sedikitnya tindak lanjut dari RT dan RW ke warga setempat maka masih banyak warga yang belum mengetahui keberadaan aplikasi Sipraja.

Dalam era digital seperti sekarang, pelayanan publik pada tingkat kelurahan harus terus berinovasi agar masyarakat dapat merasakan perubahan ke arah yang lebih baik. Dengan adanya program *online* CAK3P, pemerintah kelurahan dapat dengan cepat melakukan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, meningkatkan kecepatan dan efisiensi dalam menyelesaikan masalah yang dilaporkan oleh masyarakat. Pada program *online* CAK3P di Kelurahan Jurumudi Baru merupakan contoh konkret dari hubungan antara *e-service*, aplikasi utama program *online* CAK3P dan penerapan teknologi informasi dalam pengelolaan pemerintahan. Program *online* CAK3P adalah Inovasi sistem pencetakan akta kelahiran dan akta kematian berbasis *online* milik aplikasi Dinas kependudukan pencatatan sipil yang di kelola langsung oleh pemerintah Kota Tangerang.

Melalui program *online* CAK3P, masyarakat dapat secara langsung melaporkan masalah terkait program *online* CAK3P ini atau memberikan umpan balik terkait kualitas pelayanan publik. Pada program *online* CAK3P pemerintah Kelurahan juga mendorong responsif dan menangani kompensasi masyarakat kepada pihak Kelurahan untuk meningkatkan ketepatan waktu pelayanan dan efisien dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Pelayanan yang tepat waktu serta dalam mengurus sistem informasi layanan melalui program *online* CAK3P membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah Kelurahan dan memberikan jaminan bahwa keluhan atau permasalahan mereka ditindaklanjuti dengan serius.

Salah satu potensi permasalahan yang dapat timbul pada layanan program *online* CAK3P adalah terkait dengan *fulfillment* terhadap pemerintah Kelurahan. Walaupun program ini dirancang untuk memberikan pemenuhan pada tenggat waktu pencetakan penerbitan akta kelahiran maupun akta kematian, masih mungkin terjadi keterlambatan pelayanan dan

juga ketidaktepatan waktu dalam *fulfillment* pemerintah Kelurahan. Pada *system availability* program *online* CAK3P juga memiliki permasalahan yang cukup signifikan sehingga banyak masyarakat mengeluhkan sistem informasi layanan tersebut karena tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Dikarenakan sistem informasi layanan tersebut berjalan lambat dan kerap kali *error* pada aplikasi utama. Hal ini dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah kelurahan dan mengurangi efisiensi pada program *online* CAK3P tersebut dalam memperbaiki pelayanan publik.

Pernyataan ini sejalan dengan hasil kajian empiris oleh Al Hasri & Sudarmilah, (2021) yang menyatakan bahwa sistem pelayanan publik berbasis *online* dirancang karena pelayanan administrasi secara manual di kantor kelurahan menimbulkan antrian dan pengelolaan data yang buruk. Warsito, (2016) mengungkapkan bahwa permasalahan program E-Kios pada kelurahan dan kecamatan di Kota Surabaya yang terjadi adalah mesin E-Kios yang tidak berfungsi dengan baik dan akses internet yang kurang bagus. Mereka juga memiliki masalah dengan petugas kelurahan yang tidak bisa mengoperasikan mesin E-Kios di Kecamatan Dukuh Pakis dan Dukuh Kupang. Selanjutnya hasil penelitian Syaputra, (2021) mengungkapkan permasalahan dalam layanan *online* karena tingkat keterbatasan aplikasi E-Kelurahan dalam penggunaan *microsoft office*. Maka dari itu untuk penulisan surat memiliki kelemahan yang signifikan yaitu adanya ketergantungan pada kemampuan perangkat desa yang tinggi yang dapat mengakibatkan perubahan format surat dan pencatatan data surat yang sederhana. Sehingga perlu menggunakan layanan administrasi khusus. Dengan menyediakan manajemen dan pengawasan yang lebih baik, aplikasi administrasi ini harus dapat mengatasi masalah yang dihadapi setiap kota dan desa.

Berdasarkan penjelasan penelitian terdahulu di atas maka terlihat jelas bahwa sangatlah penting penyediaan layanan pengaduan masyarakat yang didukung oleh kemajuan teknologi, informasi dan komunikasi yang digunakan oleh pemerintah merupakan salah satu bentuk pelayanan publik berbasis *e-government*. Dipercaya bahwa metode yang digunakan oleh penyedia layanan untuk menangani pengaduan masyarakat terlalu lambat untuk menangani laporan tentang hal itu. Pemasangan suatu pelayanan tampaknya hanya merupakan upaya formalitas yang berdampak buruk pada kualitas pelayanan publik, terutama di tempat-tempat yang tidak dapat mengelola pengaduan secara efisien. Kabaharuan kajian ini ada pada tujuan kajian ini yakni untuk menganalisis kualitas pelayanan

administrasi berbasis program *online* CAK3P di Kelurahan Jurumudi Baru dalam mencapai mutu pelayanan yang memuaskan masyarakat dengan memperhatikan unsur-unsur atau aspek pelayanan administrasi dan *e-service* yang paling diharapkan oleh masyarakat setempat.

Kerangka Teoritis

E-Service

Salah satu aplikasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang paling populer di berbagai bidang adalah sistem layanan elektronik atau *e-services*. Layanan elektronik adalah layanan *online* yang dapat diakses melalui internet dan memungkinkan operasi pembelian dan penjualan (pengadaan) yang sah (Rosmiati, 2015). Layanan ini berbeda dengan situs web tradisional yang hanya menawarkan informasi deskriptif dan tidak membuat ketentuan untuk transaksi *online*. Menurut David, (2018) bahwa tindakan, usaha atau pertunjukan yang disampaikan melalui penggunaan teknologi informasi disebut sebagai layanan elektronik. Layanan digital ini mencakup aspek *e-tailing*, layanan pelanggan dan dukungan. Tiga elemen kunci yakni; penyedia layanan, penerima layanan dan saluran layanan (yaitu teknologi) tercermin dalam definisi ini (Dzulfikri & Kusworo, 2017). Konsep "*e-service*" tidak hanya mencakup layanan yang ditawarkan oleh penyedia layanan tradisional tetapi juga yang ditawarkan oleh produsen produk yang bisnisnya dapat diandalkan dalam kaliber layanan mereka.

Dalam organisasi pemerintah, istilah "*e-service*" mengacu pada penyebaran informasi dan peningkatan layanan *online* kepada semua pemangku kepentingan (komunitas, bisnis dan elemen masyarakat lainnya) melalui internet atau alat digital lainnya (Anggana & Gani, 2015). Rangkuti & Kurniawan, (2022) mengatakan bahwa "*customer satisfaction was characterized as the customer's evaluation a product or service as far as whether that product or service has the customer's needs and expectations,*". Penilaian pelanggan terhadap suatu produk atau jasa, sejauh apakah produk atau jasa tersebut sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan, dapat dipahami sebagai kepuasan pelanggan. Menurut Panjaitan et al., (2019) bahwa kualitas layanan ini didasarkan pada gagasan bahwa penyedia layanan memberikan barang konkret kepada penerima layanan. Perlu diketahui bahwa pelayanan administrasi ini diperlukan agar pemerintah dapat memberikan pelayanan

yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang akan bermanfaat bagi masyarakat dengan meningkatkan tingkat profesionalisme kinerja aparaturnya (Engel, 2014).

Dimensi E-Service

Penggunaan indikator *e-service quality* dalam penelitian diadopsi dari Parasuraman et al., (2005) yang menyebutkan bahwa terdapat 7 dalam dimensi *e-service quality*. Dimensi tersebut antara lain; (1) Efisiensi (*efficiency*) artinya bahwa situs harus efektif dan mudah digunakan agar klien dapat menemukan hal-hal yang diinginkannya, mengulang dengan informasi tentang produk tersebut dan untuk tertarik menghabiskan waktu menjelajahi situs. (2) Jaminan (*fulfillment*) yang memastikan bahwa konsumen akan memiliki akses ke stok produk yang mereka butuhkan dan pengiriman akan terjadi tepat pada saat dijadwalkan. Ini diterapkan dalam kualitas layanan sehingga klien dapat berbelanja *online* tanpa khawatir. (3) Ketersediaan sistem (*system availability*) yang mengacu pada langkah-langkah teknologi yang diambil untuk mengimplementasikan suatu situs agar dapat menyediakan layanan yang dapat beroperasi. (4) Privasi (*privacy*) yaitu data konsumen yang berkaitan dengan informasi pribadi, seperti: identitas dan alat pembayaran dalam berbelanja, dijaga kerahasiaannya. ini terjamin. (5) Daya tanggap (*responsiveness*) yang mengacu pada kapasitas situs *web* untuk mengatasi masalah yang melibatkan pengembalian produk dan menyediakan klien dengan sistem informasi yang tepat, seperti jaminan *online*. (6) Kompensasi (*compensation*) yang mencakup pengembalian uang, biaya penggantian pengiriman, dan biaya penanganan produk jika terjadi masalah. (7) Kontak (*contact*) bahwa akses *online* ke detail kontak untuk dukungan pelanggan, termasuk telepon dan *email*. Hal ini dilakukan agar jika ada klien yang membutuhkan bantuan, informasi akan tersedia dengan cepat.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus untuk memahami pencetakan akta kelahiran dan akta kematian pada program layanan berbasis *online* CAK3P dan perannya dalam menggunakan *e-service* pada sistem layanan yang menggunakan teknologi informasi berbasis *online* di Kelurahan Jurumudi Baru. Data-data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi pada

masyarakat di sekitar Kelurahan Jurumudi Baru dan pihak Kelurahan Jurumudi Baru Kota Tangerang. Data pada penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu, data sekunder yang diperoleh melalui hasil wawancara dan observasi dan data sekunder yang diperoleh melalui studi kepustakaan. Triangulasi digunakan untuk menetapkan keabsahan data melalui triangulasi sumber yang diperoleh dari wawancara dan dokumen agar jawaban yang didapatkan lebih jelas. Teknik *purposive sampling* digunakan untuk proses penentuan informan. Informan kunci yang dipilih yaitu Kasi Tapem dan Kasi Kemasyarakatan Kelurahan Jurumudi Baru merupakan orang yang berinteraksi secara langsung dengan masyarakat yang mengajukan dokumen akta kelahiran maupun akta kematian melalui program *online* CAK3P yang mengakses pada aplikasi utama yaitu Sobat Dukcapil dikelola langsung oleh pemerintah Kota Tangerang. Selain menetapkan informan kunci, terdapat informan lain dalam mendukung penambahan informasi agar data yang diperoleh lengkap, diantaranya yaitu Sekertaris Kelurahan Jurumudi Baru dan perwakilan masyarakat Kelurahan Jurumudi Baru yang menggunakan program *online* CAK3P tersebut.

Model analisis ini menggunakan model yang diadopsi dari Campbell et al., (2011). Pertama, teknik pengumpulan data yaitu melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi. Kedua, reduksi data menggunakan analisis wacana dilakukan dengan merangkum dan memilih hal-hal yang pokok untuk membuat abstrak menggolongkan data. Ketiga, penyajian data yang merupakan proses pencocokkan persamaan maupun selisih dari hasil reduksi data temuan yang berdasarkan teori dan penelitian terdahulu. Keempat, penarikan kesimpulan yang merupakan hasil yang mewakili keseluruhan isi dari penyajian data yang telah disajikan sebelumnya. Menggunakan penelitian kualitatif sebagai alat, adalah mungkin untuk memeriksa dan memahami signifikansi dari berbagai orang atau kelompok orang yang dianggap memiliki akar masalah sosial atau kemanusiaan. Sebagai bagian dari metode penelitian kualitatif ini, upaya signifikan dilakukan untuk mengumpulkan data tertentu dari partisipan dengan menggunakan berbagai pertanyaan dan teknik, menganalisis data secara induktif untuk mendapatkan tema yang luas dan mengevaluasi signifikansi data.

Data Informan Penelitian

No.	Nama Narasumber	Jabatan
1.	Abul Mupakhir	Sekel Jurumudi Baru
2.	Sabam	Kasi Tapem Jurumudi Baru
3.	Dhedy Kusnadi	Kasi Kemasyarakatan Jurumudi Baru
4.	Abdul Ghofur	Masyarakat Jurumudi Baru
5.	Noviyana Rahmawati	Masyarakat Jurumudi Baru
6.	Zibal Abu Novel	Masyarakat Jurumudi Baru
7.	Endang Kusumawati	Masyarakat Jurumudi Baru

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Efficiency pada Program *Online* CAK3P

Efisiensi biasanya dikaitkan dengan penggunaan sumber daya terbaik saat menerapkan kebijakan. Sumber daya yang disebutkan di sini dapat mencakup sumber daya manusia yang membantu pelaksana dalam mencapai tujuan kebijakan penting untuk memanfaatkan kedua sumber daya ini dengan sebaik-baiknya untuk mengimplementasikan program secara efisien. Berdasarkan data temuan secara umum dapat disimpulkan, pada awal pelaksanaannya, program pelayanan *online* CAK3P ini dilakukan oleh Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) untuk mencapai target cakupan kepemilikan akte kelahiran anak tahun 2021 Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Tangerang meluncurkan pelayanan Cetak Akta Kelahiran dan Kematian di Kelurahan Pilihan (CAK3P).

Untuk menikmati program *online* pada layanan CAK3P ini masyarakat tidak harus pergi jauh-jauh lagi ke-Dukcapil, karena pada program *online* CAK3P ini masyarakat di permudah untuk mengurus data kelahiran dan juga data kematian melalui permohonan ke-Kelurahan sesuai dengan domisili, lalu akan diproses oleh petugas Disdukcapil melalui aplikasi internal yang tersedia melalui *online*. Pelaksanaan program *online* CAK3P bagi masyarakat di kelurahan Jurumudi Baru sudah berjalan dengan sesuai dengan pedoman pelaksanaan dalam mencapai tujuan. Hal tersebut di buktikan dampak yang dirasakan

kepada masyarakat penggunaan program *online* CAK3P ini mereka merasa terbantu dengan adanya program *online* CAK3P ini. Program ini juga membawa respon positif dimana masyarakat dipermudah dengan adanya program *online* CAK3P ini, masyarakat melalui Kelurahan saja dan tidak perlu jauh-jauh lagi untuk pergi ke-Kantor Disdukcapil. Masyarakat Kelurahan Jurumudi Baru mengatakan bahwa;

"Program CAK3P ini sangat efektif bagi kita yang menggunakannya, sistem prosedural yang tidak dipersulit serta kecepatan pelayanannya. Dengan adanya program ini, proses pembuatan akta kelahiran anak pertama saya tidak perlu jauh-jauh lagi pergi ke-Kantor Disdukcapil. Sangat efisien karena mengurusnya cukup ke-Kelurahan saja, jadi saya tidak perlu mengeluarkan ongkos. Selain itu, waktu selesainya cepat. Tidak ribet pokoknya mengurus administrasi kependudukan"

Berdasarkan hasil wawancara tersebut terdapat sebagian warga yang berada di Kelurahan Jurumudi Baru, yang menggunakan program *online* CAK3P, hanya ada beberapa warga yang bisa menggunakan program ini dikarenakan terkaitnya usia yang masih terbilang muda juga sangat update pada bidang teknologi. Dan untuk beberapa warga yang lain itu tidak menggunakan pelayanan CAK3P dikarenakan smartphonenya yang masih terbilang jadul dan lebih mengutamakan pelayanan offline.

Fulfillment pada Program *Online* CAK3P

Berdasarkan hasil temuan peneliti di lapangan yaitu, kualitas pelayanan yang ditunjukkan dari aspek jaminan yang diberikan petugas kepada masyarakat cukup membaik dalam konteks pelayanan CAK3P. Terlihat bahwa petugas menjamin tenggat waktu pada pelayanan akta lahir dan akta kematian dan menjanjikan kepada masyarakat yang menggunakan program *online* CAK3P dalam kurun waktu 4 hari penerbitan akta kelahiran dan akta kematian sudah selesai dibuat dan masyarakat boleh mengambilnya di Kelurahan sesuai apa yang sudah dijanjikan oleh petugas. Hal ini bisa dilihat dari sikap petugas yang sopan dan ramah saat melayani program *online* CAK3P dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pelayanan seperti akta kelahiran dan akta kematian sudah maksimal dan pelayanannya sudah sesuai yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Selanjutnya terlihat juga bahwa kualitas pelayanan pada program *online* CAK3P yang diberikan sudah cukup baik. Gharakhani et al., (2013) mengatakan bahwa standar untuk menilai kualitas layanan yang diberikan yaitu kesopanan (perilaku sopan, menghargai orang lain, perhatian dan keramahan). Ungkapan ini menggambarkan perlunya menjunjung tinggi

standar moral setiap saat ketika memberikan layanan agar penerima merasa diperhatikan. Aspek jaminan ini juga terdapat dalam KemenPan No. 63 Tahun 2003 yang memberikan penjelasan tentang standar pelayanan publik dan menyentuh masalah yang berkaitan dengan kemampuan dan keamanan lingkungan layanan yang sesuai oleh penyedia layanan public. Keduanya memiliki dampak signifikan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Terkait hal ini, masyarakat pengguna layanan mengatakan bahwa;

"Pengalaman saya membuat akta kelahiran di Kelurahan Jurumudi Baru cukup melelahkan sebenarnya saya mengambil akta secara tidak langsung karena pernyataan layanan menyatakan dapat diambil setelah 4 hari kerja. Saya sudah bolak-balik ke RT/RW tapi belum ada kabar soal pencetakan akte kelahiran anak saya, padahal semua dokumen dan persyaratan sudah lengkap. Dan setelah 4 hari kerja, saya pergi ke Kelurahan untuk mengambil akta kelahiran, dan pihak Kelurahan menyatakan bahwa akta kelahiran tidak dapat dicetak dalam waktu 7 hari kerja karena kesalahan dalam mencetak akta kelahiran, namun saya menerima kelahiran sertifikat dalam waktu 7 hari. Layanan ini, menurut saya, memiliki beberapa kekurangan."

Berdasarkan hasil wawancara tersebut terlihat bahwa masyarakat Kelurahan Jurumudi Baru lebih mengutamakan layanan *offline* ketimbang pelayanan *online*, karena petugas tidak bisa menepati waktu kapan layanan tersebut selesai pada proses penerbitan/pencetakan akta kelahiran maupun akta kematian.

System Availabilty pada Program Online CAK3P

Ketersediaan sistem pada teknologi berbasis program *online* ialah garda terdepan dalam menyukseskan pemerintahan berbasis elektronik seperti program *online* CAK3P. Jika tidak terdapatnya teknologi informasi pelaksanaan *e-government* tidak terwujud. Berdasarkan data temuan kepada program *online* pelayanan CAK3P di Kelurahan Jurumudi Baru, program *online* CAK3P ini tidak memiliki kerumitan yang signifikan sehingga mengganggu kinerja utama dari aplikasi utama tersebut, baik dari penyelenggara maupun pengguna. Temuan lainnya bahwa masih terdapat sebagian keluhan terhadap program *online* CAK3P dalam mengefektifkan laporan aduan atau kotak saran yang masuk ke penilaian terhadap program CAK3P tersebut, yakni terjadinya *log out* sendiri pada program *online* tersebut, kendala jaringan dan keluhan server yang kerap kali mengalami *maintenance*. Hal ini ditunjukkan oleh hasil wawancara dengan masyarakat pengguna sebagai berikut;

"Sejak layanan CAK3P online dimulai, saya sudah melengkapai akta kematian keluarga saya melalui perantara RT/RW, kelengkapan dokumen dan kriteria sudah terpenuhi, tinggal diserahkan ke Kelurahan. Tinggal prosedur pencetakan dilakukan dalam waktu 1x24 jam kerja setelah diajukan. Selama proses pencetakan, Kelurahan memberi tahu saya bahwa aplikasi utama memiliki sistem maintenance. Saya disarankan untuk mendaftar online, tetapi setiap kali saya daftar online, masih ada masalah maintenence pada sistem. Setelah itu, saya kembali ke Kelurahan untuk melihat apakah akta kematian keluarga saya sudah dicetak atau belum; ketika saya tiba, ternyata belum dicetak."

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, terlihat bahwa masyarakat masih belum puas terkait adanya sistem teknologi layanan *online* seperti pelayanan CAK3P karena masih terdapat kendala sistem aplikasi yang tiba-tiba *maintenance* saat melakukan proses pelayanan pencetakan akta kematian. Dampaknya adalah semakin lama waktu yang dibutuhkan untuk mengurus hal tersebut (seharusnya penerbitan akta kematian 1x24 jam kerja atas kendala tersebut maka penerbitan akta kematian di tunda 1 hari dan selesai proses pencetakan sesudah 2 hari kerja).

Privacy pada Program Online CAKEP

Indikator privasi ini terkait dengan problem keamanan data dari konsumen dalam hal ini masyarakat yang melakukan pengurusan didalam program *online* CAK3P. Data pribadi didefinisikan sebagai data milik individu dan disimpan, ditangani, dijaga dan dilindungi oleh kerahasiaan. Ketika informasi tentang identitas seseorang atau identitas seseorang yang dapat diidentifikasi dari informasi tersebut dimasukkan, itu disebut sebagai data pribadi (Priscyllia, 2019).

Berdasarkan temuan dilapangan privasi pada layanan berbasis program *online* CAK3P untuk privasi sudah pasti aman kerahasiannya karena data pribadi milik masyarakat adalah tanggung jawab pihak penyelenggara layanan (kelurahan). Karena terdapat aspek ini sangat berharga sehingga menjadi sebagai bagian integral dari masyarakat, untuk mencegah konsekuensi dari kerugian privasi seperti, pencurian identitas. Maka dari itu pihak Kelurahan Jurumudi Baru sangat penting untuk memahami konsep privasi dan

mengambil tindakan untuk melindunginya sehingga masyarakat tidak perlu khawatir dengan pihak kelurahan perihal privasi data diri seperti, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga dan NIK KTP.

Responsiveness pada Program Online CAK3P

Responsif pelayanan administrasi atau daya tanggap layanan administrasi mengacu pada kapasitas petugas untuk mengenali dan memprioritaskan kebutuhan masyarakat dan mengubah persyaratan tersebut menjadi berbagai inisiatif layanan. Daya tanggap pelayanan administrasi mengukur seberapa tanggap petugas terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat pengguna jasa serta impian, keinginan dan aspirasinya. Berdasarkan data temuan secara umum dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas Kelurahan Jurumudi Baru kepada masyarakat sudah baik. Hal ini terlihat melalui pendampingan petugas saat masyarakat pengguna mengalami kendala dalam pengurusan kriteria akta kelahiran dan akta kematian baik secara *online* maupun *offline*. Hal ini dipandang baik karena salah satu tujuan layanan administrasi adalah untuk menanggapi kebutuhan lingkungan atau penduduk yang memanfaatkan layanan sehingga mampu memujudkan pelayanan yang diinginkan dan memuaskan,. Oleh karena itu, untuk memenuhi persyaratan dan preferensi masyarakat pengguna, penyedia layanan harus dapat mengidentifikasi kebutuhan dan preferensi tersebut. Prosedur dan mekanisme kinerja yang digunakan di dalam organisasi dapat diatur oleh mekanisme kinerja yang berlaku sehingga jenis pelayanan memiliki respon yang baik (Hume & Demicco, 2008). Dalam Kemenpan No. 58 Tahun 2002, juga dijelaskan bahwa ketepatan waktu pelayanan dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik. Sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik dengan memperhatikan aspek tersebut.

Compensation pada Program Online CAK3P

Kompensasi secara umum, merupakan aspek penting yang mempengaruhi bagaimana dan mengapa orang bekerja di perusahaan, memungkinkan daya saing penuh karyawan untuk mencapai tingkat kinerja organisasi tertinggi. Bagi bisnis dan organisasi, remunerasi sangat penting karena merupakan upaya organisasi untuk menegakkan dan meningkatkan kesejahteraan personelnnya (Elza C.S.,et al 1967). Menurut pengalaman sebelumnya, upah rendah dapat berdampak negatif terhadap kebahagiaan kerja,

produktivitas dan dorongan kerja karyawan. Bahkan dapat menyebabkan pekerja berpotensi tinggi keluar dari perusahaan. Berdasarkan data temuan lapangan, terdapat kompensasi yang diberikan pihak Kelurahan Jurumudi Baru pada layanan program *online* CAK3P. Hal ini terlihat aksi yakni bahwa setiap ada kesalahan yang dibuat oleh pihak Kelurahan, seminimal mungkin dihindari dari kesalahan terutama yang berdampak kepada masyarakat pada saat membuat atau mengajukan persyaratan dokumentasi Akta Kelahiran, dan Akta Kematian. Masyarakat juga diijinkan untuk menyampaikan teguran jika terjadi kesalahan terkait pelayanan CAK3P di kelurahan tersebut.

Contact pada Program *Online* CAK3P

Di dalam suatu pelayanan pasti ada kontak maupun kontak sosial primer ataupun kontak sosial sekunder. Kontak sosial langsung merupakan jenis interaksi sosial yang paling penting. Interaksi ini dilakukan secara tatap muka, berjabat tangan, ucapkan "halo" dan terlibat dalam percakapan. Karena penghubung dan penerima berada di lokasi yang sama, tidak diperlukan perantara dalam interaksi sosial semacam ini. Interaksi sosial yang terjadi akibat perbedaan ruang dan waktu disebut kontak sosial sekunder. Berbeda dengan kontak sosial utama, komunikasi jenis ini melibatkan perantara dan tidak dilakukan secara tatap muka. Perantara yang dimaksud mencakup hal-hal seperti SMS, panggilan telepon, media sosial, surat, *email* dan lainnya.

Temuan di lapangan menunjukkan bahwa kontak layanan berbasis program *online* CAK3P juga berfungsi sebagai sarana bagi masyarakat untuk melakukan pelaporan terkait keterlambatan proses cetak Akta Kelahiran maupun Akta Kematian, selesainya pencetakan Akta Kelahiran dan Kematian di Kelurahan Jurumudi Baru. Oleh karena itu Kelurahan harus mempunyai layanan kontak *online* agar masyarakat mudah untuk menghubungi pihak kelurahan terkait pencetakan Akta Kelahiran maupun Akta Kematian, apabila ada keluhan tentang kesulitan prosedurnya masyarakat boleh bertanya ke-akun media sosial melalui aplikasi *online whatsapp* atau *email* Kelurahan Jurumudi Baru atau langsung ke kelurahan pun tidak masalah, karena pihak kelurahan siap membantu melayani keluhan masyarakat melalui akun media sosial milik Kelurahan. Masyarakat tidak perlu repot-repot untuk datang ke kelurahan karena pihak Kelurahan sudah menghimbau melalui akun media sosial kepada RT/RW terkait, agar masyarakat khususnya di Kelurahan Jurumudi Baru untuk melakukan prosedur-prosedur pada layanan program *online* CAK3P ini bisa melakukan lewat perantara

pihak RT/RW setempat. Hasil wawancara dengan beberapa masyarakat di Kelurahan Jurumudi Baru dalam program *online* CAK3P cenderung diragukan. Banyak pernyataan masyarakat yang sinis terhadap kontak media sosial pelayanan program *online* CAK3P. Di sisi lain, masyarakat juga mengungkapkan bahwa kontak media sosial pelayanan tersebut masih kurang maksimal. Beberapa hasil wawancara juga menyatakan bahwa masyarakat tidak mendapatkan informasi yang jelas tentang pelayanan CAK3P ini, tidak ada pembaharuan yang diberikan kepada masyarakat dan masyarakat tidak tahu apa yang sedang terjadi dengan pengaduan mereka.

Beberapa masyarakat menyatakan bahwa mereka berinisiatif mencoba mencari informasi terhadap pengaduan kontak layanan tersebut. Masyarakat juga mencoba menghubungi pihak yang berwenang melalui telepon dan mengirim email, tetapi jarang mendapatkan tanggapan yang memadai. Masyarakat juga merasa sulit untuk mengetahui kemajuan pengaduan atau jika ada tindak lanjut yang di ambil oleh pemerintah Kelurahan terkait pengaduan kontak layanan CAK3P tersebut. Hal ini demikian membuat masyarakat meragukan kontak layanan program *online* CAK3P ini.

Program *online* pelayanan CAK3P sudah dipastikan memiliki tahap-tahap/alur pelayanannya, dan inilah alur pelayanannya sebagai berikut;



Gambar Alur Pelayanan pada Program *Online* CAK3P

Penutup

Kesimpulan

Dinas DISDUKCAPIL yang menjalankan program CAK3P telah memenuhi tujuan kebijakannya. Program ini juga mendapat reaksi yang baik, dan pengguna program CAK3P *online* mendapat manfaat dari ketersediaannya. Hal ini dapat dilihat dari sikap petugas yang baik dan ramah saat berinteraksi dengan peserta program CAK3P, serta pemenuhan pelayanan yang cepat dari petugas seperti Akte Kelahiran dan Akte Kematian yang memaksimalkan efisiensi dan memenuhi kebutuhan masyarakat. *System availability* dan *fulfillment* program *online* CAK3P belum maksimal karena adanya kendala seperti sistem *maintenance* pada aplikasi utama Disdukcapil, pada aplikasi utama tersebut dapat menyebabkan keluhan bagi masyarakat yang menggunakan layanan program *online* CAK3P masih menyebabkan keterlambatan dalam pencetakan Akta Kelahiran maupun Akta Kematian. *Privacy* dan *responsivness* pada program *online* CAK3P melindungi populasi besar, serta daya tanggap yang cukup membantu dan memprioritaskan masyarakat dalam mengelola permintaannya. Pemerintah Kelurahan Jurumudi Baru dapat melayani masyarakat dengan lebih baik dan berkontribusi pada masyarakat, agar pihak Kelurahan Jurumudi Baru lebih efisien dalam mengatasi masalah ini. Program CAK3P *online* membutuhkan contact yang baik dengan pemangku kepentingan seperti Kelurahan melalui beberapa saluran seperti SMS, telepon, media sosial, dan *email*. Ini bertindak sebagai kerangka kerja untuk mengimplementasikan program, menghindari kesalahan media tradisional.

Saran

Pemerintah Kelurahan Jurumudi Baru agar merekomendasikan dengan memperkuat aspek layanan *fulfillmet* dan *system availability* dengan memberikan ketepatan waktu layanan serta sistem informasi program *online* CAK3P yang diberikan oleh masyarakat. Ketepatan waktu layanan dan sistem informasi pada program *online* CAK3P bisa berdampak pada kepercayaan masyarakat mengenai ketepatan waktu layanan maupun sistem informasi layanan tersebut. Banyaknya keluhan yang masuk bisa menjadi pertimbangan mengenai

efisiensi dari program *online* CAK3P serta membantu kualitas pelayanan *e-service* di Kelurahan Jurumudi Baru .

Daftar Pustaka

- Al Hasri, M. V., & Sudarmilah, E. (2021). Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Website Kelurahan Banaran. *MATRIK: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika dan Rekayasa Komputer*, 20(2), 249–260. <https://doi.org/10.30812/matrik.v20i2.1056>.
- Arief, V. (2023). *E-Government* di Asia Tenggara: Perbandingan Pengembangan *E-Government* di Singapura, Malaysia dan Indonesia. *Social Issues Quarterly*, 1(2), 345–362. <https://ejournal.umrah.ac.id/index.php/siq/article/view/62/35>.
- Campbell, A., McNamara, O., & Gilroy, P. (2011). Qualitative Data Analysis. In *Practitioner Research and Professional Development in Education*. <https://doi.org/10.4135/9780857024510.d49>.
- David. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada Transportasi *Online* Grab. *Agora*, 6(2), 95–100. <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/7720>.
- Dzulfikri, A., & Kusworo, B. (2017). Sikap, Motivasi dan Minat Berwirausaha Mahasiswa di Surabaya. *JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik)*, 5(2), 183–200. <https://doi.org/10.21070/jkmp.v5i2.1310>.
- Elza C.S. Langingi, Masje S.Pangkey dan Veri Y. Londa. (2018). Pengaruh Kompensasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Ratahan Kabupten Minahasa Tenggara. *Jurnal Amministrasi Publik.*, 4(60), 2–7, <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/20310/19914>.
- Engel. (2014). gabungan Teori Administrasi. In *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*. <https://www.dukeupress.edu/paper-knowledge>.
- Gharakhani, D., Rahmati, H., Farrokhi, M. R., & Farahmandian, A. (2013). Total Quality Management and Organizational Performance 4 . Theory of Total Quality can be. *American Journal of Industrial Engineering*, 1(3), 46–50. <https://doi.org/10.12691/ajie-1-3-2>.
- Hume, L. F., & Demicco, F. J. (2008). *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*

- Bringing Hotels to Healthcare. November 2014, 37–41.*
<https://doi.org/10.1300/J162v06n01>.
- Krista Monica Siburian Sri Suwartiningsih Elly Esra Kudubun. (2020). *Realitas Pelayanan Publik yang Responsif (Studi Kasus: di Kelurahan Jajar, Kecamatan Laweyan, Kota Surakarta)*,
https://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/26503/1/T1_352016018_Abstract.pdf.
- Muhdin, R. K. (2022). *Penerapan E-Government Melalui Aplikasi Sibadra. UIN Sunan gunung Djati Bandung*, <https://etheses.uinsgd.ac.id/69372/>.
- Oematan, A., Sasmito, C., & Budi, P. (2020). *Fenomena dan Realitas Sistem Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Kota Batu (Studi Kualitas Pelayanan Sistem Informasi BATT Kota Batu), Universitas Tribhuawana Tunggaladewi*,
<https://rinjani.unitri.ac.id/handle/071061/142>.
- Panjaitan, E., Dewi, R., & Angelia, N. (2019). Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat. *Perspektif*, 8(1), 32.
<https://doi.org/10.31289/perspektif.v8i1.2543>.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml & Arvind Malhotra (2005). ES-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233,
<http://dx.doi.org/10.1177/1094670504271156>.
- Pramono, S. E. (2022). Kajian Kesiapan (E-Readiness) Kecamatan Dalam Penerapan E-Government Kota Semarang. *Jurnal Riptek*, 15(2), 8–18.
<https://doi.org/10.35475/riptek.v15i2.131>.
- Priscyllia, F. (2019). Perlindungan Privasi Data Pribadi dalam Perspektif Perbandingan Hukum. *Jatiswara*, 34(3), 1–5. <https://doi.org/10.29303/jatiswara.v34i3.218>.
- Rachmawati, R., Ramadhan, E. R., & Rohmah, A. `Ainur. (2018). Aplikasi Smart Province “Jogja Istimewa”: Penyediaan Informasi Terintegrasi dan Pemanfaatannya. *Majalah Geografi Indonesia*, 32(1), 14. <https://doi.org/10.22146/mgi.31662>.
- Rangkuti, S. A., & Kurniawan, I. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*, 25(2), 201. <https://doi.org/10.31845/jwk.v25i2.763>.

- Rico Mulya Putra, Fakhriannor, N. (2018). *Peran Kelurahan Dalam Penyelenggaraan Pemerintah di Kelurahan Angsau Kecamatan Pelaihari Kabupaten Tanah Laut. Repositori Universitas Islam Kalimantan*, <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/2442/>.
- Rosmiati, M. (2015). Analisis dan Perancangan E-Service untuk Pelanggan pada Jaya Bersama Konveksi. *IJSE – Indonesian Journal on Software Engineering*, 2(1), 1–7, <https://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/ijse/article/view/587>.
- Silalahi, M., Napitupulu, D., & Patria, G. (2015). Kajian Konsep dan Kondisi *E-government* di Indonesia. *Jurnal Penerapan Ilmu-Ilmu Komputer*, 1(1), 10–16, <https://ejournal.borobudur.ac.id/index.php/08/article/view/31>.
- Susanto, E. H. (2017). Kelambanan Reformasi Birokrasi dan Pola Komunikasi Lembaga Pemerintah. *Jurnal ASPIKOM*, 1(1), 109. <https://doi.org/10.24329/aspikom.v1i1.11>
- Syabandhi, N., & Mulyani, A. (2016). Pengembangan Aplikasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Pataruman Kabupaten Garut. *Jurnal Algoritma*, 13(1), 70–77. <https://doi.org/10.33364/algoritma/v.13-1.70>.
- Syaputra, A. (2021). Aplikasi E-Kelurahan Untuk Peningkatan Pelayanan Administrasi dalam Mendukung Penerapan *E-government*. *MATRIK: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika dan Rekayasa Komputer*, 20(2), 379–388. <https://doi.org/10.30812/matrik.v20i2.1180>.
- Warsito, H. T. (2016). Implementasi Program E-Kios sebagai Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi di Kelurahan Kebraon Kota Surabaya. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 4(2), 8–17. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp91c35f67f7full.pdf>.
- Yordan Putra Anggana, (2015). Upaya Pengembangan E Governmentf dalam Pelayanan Publik pada Dinas Koperasi dan UMK Kota Malang. *Administrasi Publik*, 3(1), 80–88, <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/746>.
- Yunita, N. P. (2018). *Kondisi Terkini Perkembangan e-Government di Indonesia: Praktik Pemerintah dan Persepsi Publik*. Tesis, Universitas Islam Indonesia, <https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/12677/Laporan%20Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.