



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 3 Tahun 2025 Page 7692-7699

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Efektivitas Pelayanan Publik di Era Digital: Studi Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Bekasi

Riska Familiawati<sup>1✉</sup>, Heri Sugianto<sup>2</sup>, Tiyas Apriza<sup>3</sup>

Universitas Indonesia Mandiri

Email: [riskafamiliawati04@gmail.com](mailto:riskafamiliawati04@gmail.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Transformasi digital dalam sektor publik telah mendorong perubahan signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan publik digital dalam bidang administrasi kependudukan, khususnya melalui layanan daring seperti Dukcapil Go Digital, SIAK Terintegrasi, dan penggunaan media sosial sebagai sarana pengaduan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei terhadap 150 responden pengguna layanan di tiga kota Bekasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan digital dinilai cukup efektif dalam aspek kecepatan dan aksesibilitas, namun masih menghadapi tantangan dalam hal literasi digital masyarakat dan kendala teknis sistem. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan edukasi digital kepada masyarakat dan penguatan infrastruktur teknologi informasi.

Kata Kunci: *Efektivitas Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Digitalisasi, Transformasi Digital, Bekasi*

## Abstract

Digital transformation in the public sector has driven significant changes in the provision of population administration services in Indonesia. This study aims to analyze the effectiveness of digital public services in the field of population administration, especially through online services such as Dukcapil Go Digital, SIAK Terintegrasi, and the use of social media as a means of public complaints. The research method used is quantitative descriptive with a survey approach to 150 service user respondents in Bekasi city. The results of the study indicate that digital services are considered quite effective in terms of speed and accessibility, but still face challenges in terms of public digital literacy and technical system constraints. This study recommends increasing digital education for the public and strengthening information technology infrastructure.

*Keywords: Effectiveness of Public Services, Population Administration, Digitalization, Digital Transformation, Bekasi*

## PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi fondasi utama dalam reformasi birokrasi di Indonesia selama satu dekade terakhir. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, digitalisasi dipandang sebagai langkah strategis untuk menjangkau masyarakat secara lebih cepat dan efisien, mengingat dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan akta kematian merupakan kebutuhan mendasar setiap warga negara (Dwiyanto, 2006).

Layanan administrasi kependudukan bersifat vital karena menjadi prasyarat dalam berbagai aktivitas sosial, ekonomi, dan politik, mulai dari pendaftaran sekolah, pembukaan rekening bank, hingga keikutsertaan dalam pemilu. Oleh karena itu, perbaikan terhadap sistem pelayanan ini sangat mendesak agar tidak menghambat hak-hak sipil masyarakat. Penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) menjadi jawaban terhadap berbagai persoalan klasik seperti birokrasi yang lambat, praktik pungutan liar, dan tumpang tindih data (Kominformo, 2023).

Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) terus mendorong inovasi digital yang dapat diakses masyarakat luas. Program seperti Dukcapil Go Digital, SIAK Terintegrasi, dan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) diharapkan mampu memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan tanpa perlu datang langsung ke kantor Dukcapil (Dukcapil Kemendagri, 2022). Selain itu, layanan digital berbasis web dan aplikasi juga memungkinkan keterhubungan data antar instansi, sehingga terjadi efisiensi proses pelayanan.

Meski demikian, efektivitas dari berbagai inisiatif digital tersebut belum sepenuhnya

optimal. Banyak laporan masyarakat yang mengeluhkan lambatnya akses sistem daring, kerusakan server, serta tidak responsifnya petugas layanan digital dalam menanggapi keluhan pengguna. Permasalahan ini diperparah oleh masih rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, terutama di wilayah perdesaan dan kelompok usia lanjut yang kesulitan mengakses teknologi (Setyawan, 2021).

Selain itu, kesiapan sumber daya manusia (SDM) di tingkat pelaksana juga menjadi tantangan tersendiri. Banyak aparatur Dukcapil di daerah yang belum sepenuhnya terlatih dalam mengelola sistem digital, sehingga menimbulkan hambatan dalam memberikan pelayanan yang prima. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi tidak hanya berkaitan dengan teknologi, tetapi juga memerlukan transformasi budaya kerja dan peningkatan kompetensi SDM secara berkelanjutan (Nurmandi & Purnomo, 2020).

Evaluasi efektivitas pelayanan publik berbasis digital menjadi penting untuk memastikan bahwa tujuan dari reformasi birokrasi benar-benar tercapai. Efektivitas dapat diukur dari berbagai dimensi, seperti kecepatan layanan, ketepatan data, kemudahan akses, dan tingkat kepuasan masyarakat. Tanpa adanya evaluasi yang menyeluruh, inovasi digital hanya akan menjadi proyek simbolik tanpa dampak nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan (Parasuraman et al., 1988).

Penelitian ini bertujuan untuk menilai sejauh mana layanan administrasi kependudukan digital telah mampu memberikan pelayanan yang efektif dan inklusif kepada seluruh lapisan masyarakat. Melalui pendekatan kuantitatif dan kualitatif, penelitian ini juga akan mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat implementasi pelayanan digital yang selama ini berjalan. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengambil kebijakan untuk memperbaiki sistem yang ada dan mendorong pelayanan yang lebih responsif.

Dengan demikian, transformasi digital di sektor administrasi kependudukan perlu dilihat sebagai proses jangka panjang yang tidak hanya membutuhkan inovasi teknologi, tetapi juga strategi manajerial, dukungan regulasi, dan partisipasi aktif masyarakat. Kolaborasi antar-stakeholder menjadi kunci utama dalam menciptakan pelayanan publik yang efektif, berkeadilan, dan berkelanjutan di era digital.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis fenomena efektivitas pelayanan publik digital secara objektif berdasarkan data numerik. Metode ini sesuai untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan berbasis digital yang telah mereka gunakan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui survei kuesioner, yang disebarluaskan secara daring dan langsung kepada responden yang memenuhi kriteria. Lokasi penelitian dipusatkan di kota Bekasi, yang dipilih karena memiliki tingkat digitalisasi pelayanan publik yang relatif tinggi dan beragam karakteristik demografis masyarakat (Sugiyono, 2017).

Sampel penelitian ditentukan sebanyak 150 responden dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu. Kriteria utama responden adalah warga yang telah menggunakan layanan administrasi kependudukan secara digital baik melalui aplikasi, website, maupun media sosial setidaknya sekali dalam kurun waktu 12 bulan terakhir. Teknik ini dipilih untuk memastikan bahwa responden benar-benar memiliki pengalaman dalam menggunakan layanan digital, sehingga mampu memberikan penilaian yang relevan terhadap dimensi efektivitas layanan publik (Arikunto, 2010).

Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup menggunakan skala Likert 1–5, yang dikembangkan berdasarkan dimensi efektivitas pelayanan publik dari model SERVQUAL oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Lima dimensi tersebut meliputi: Keandalan (reliability), yaitu konsistensi dan ketepatan layanan; Daya tanggap (responsiveness), yakni kecepatan dan kesiapan petugas dalam membantu pengguna; Jaminan (assurance) terkait dengan rasa aman dan kepercayaan pengguna terhadap layanan; Empati (empathy) yang menunjukkan perhatian dan kepedulian petugas; serta Bukti fisik (tangibles) yang mencakup tampilan teknologi, desain aplikasi, dan kelengkapan fasilitas digital. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif dan uji korelasi sederhana dengan bantuan perangkat lunak SPSS untuk mengetahui hubungan antarvariabel yang diteliti.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan digital cukup tinggi. Sebanyak 72% responden menyatakan puas terhadap aspek kecepatan dan kemudahan akses layanan digital yang disediakan oleh Dukcapil, seperti permohonan KTP elektronik (KTP-el), akta kelahiran, serta kartu keluarga yang kini dapat diajukan secara daring. Kemudahan ini dirasakan terutama oleh masyarakat perkotaan yang memiliki akses internet yang memadai dan telah terbiasa menggunakan teknologi informasi. Jika dibandingkan dengan metode konvensional yang memerlukan waktu lebih lama dan antrian fisik, layanan digital dinilai jauh lebih praktis dan efisien.

Namun demikian, efektivitas pelayanan digital belum sepenuhnya merata pada semua dimensinya. Pada aspek keandalan, sebanyak 80% responden menilai bahwa data mereka diproses dengan benar dan dalam waktu yang relatif cepat. Namun, pada dimensi daya tanggap, masih terdapat keluhan mengenai lambatnya respons petugas, khususnya ketika pengaduan diajukan melalui kanal media sosial atau surat elektronik resmi Dukcapil. Selain itu, pada aspek jaminan dan empati, responden merasa kurang adanya pendekatan interpersonal, sehingga tidak semua pengguna merasa diperhatikan kebutuhannya secara individual. Dalam hal bukti fisik, tampilan antarmuka aplikasi dan website dinilai cukup berfungsi, namun kurang ramah bagi kalangan lanjut usia dan mereka yang belum terbiasa menggunakan perangkat digital.

Beberapa hambatan dalam implementasi pelayanan digital juga teridentifikasi dalam penelitian ini. Salah satu hambatan utama adalah rendahnya literasi digital, khususnya di kalangan masyarakat pedesaan dan usia lanjut, yang kesulitan dalam mengakses dan memahami prosedur layanan daring. Selain itu, kendala teknis seperti sistem yang sering mengalami gangguan (down) dan aplikasi yang tidak responsif memperburuk pengalaman pengguna. Di sisi lain, terbatasnya pelatihan teknis bagi aparatur Dukcapil dalam mengelola sistem digital menyebabkan lambatnya adaptasi di tingkat pelaksana, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Meski menghadapi sejumlah tantangan, terdapat pula beberapa faktor pendukung yang memperkuat implementasi pelayanan administrasi kependudukan digital. Dukungan regulasi dan alokasi anggaran dari pemerintah daerah menjadi elemen penting dalam mendukung ketersediaan infrastruktur dan sumber daya. Selain itu, inovasi pelayanan seperti hadirnya Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) memberikan alternatif pelayanan mandiri bagi masyarakat yang belum familiar dengan aplikasi daring. Kolaborasi Dukcapil dengan pihak ketiga, termasuk pemanfaatan platform komunikasi seperti WhatsApp dan aplikasi layanan publik lainnya, juga memperluas jangkauan pelayanan serta meningkatkan

interaksi antara pemerintah dan masyarakat secara lebih fleksibel dan responsif.

## SIMPULAN

Digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan di kota Bekasi telah membawa dampak positif terhadap peningkatan efisiensi layanan publik, khususnya dalam hal waktu pelayanan dan kemudahan akses. Masyarakat kini dapat mengurus dokumen penting seperti KTP-el, KK, dan akta kelahiran tanpa harus datang langsung ke kantor Dukcapil, cukup melalui aplikasi atau situs web resmi. Inovasi ini secara nyata mengurangi beban antrean, mempercepat proses verifikasi data, dan meningkatkan transparansi birokrasi. Namun, efektivitas pelayanan digital tersebut belum sepenuhnya optimal. Masih terdapat berbagai kendala, seperti rendahnya tingkat literasi digital di kalangan masyarakat tertentu, gangguan teknis yang menyebabkan platform tidak responsif, serta minimnya interaksi interpersonal yang membuat sebagian warga merasa diabaikan dalam proses pelayanan daring.

Untuk mengatasi tantangan tersebut dan meningkatkan kualitas pelayanan digital secara menyeluruh, penulis memberikan beberapa saran strategis. Pertama, pemerintah perlu mengadakan pelatihan literasi digital secara berkala, terutama bagi kelompok rentan seperti lansia dan masyarakat di wilayah pedesaan. Kedua, optimalisasi infrastruktur teknologi informasi dan peningkatan kualitas user experience (UX) pada platform layanan perlu menjadi prioritas, agar lebih ramah pengguna dan mudah diakses oleh semua kalangan. Ketiga, penyediaan layanan hibrida baik online maupun offline dapat menjadi solusi transisi bagi masyarakat yang belum siap sepenuhnya menggunakan layanan digital. Terakhir, peningkatan kapasitas dan pelatihan bagi sumber daya manusia di instansi Dukcapil sangat penting agar mereka mampu mengelola pelayanan digital secara profesional dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dukcapil Kemendagri. (2022). *Inovasi Pelayanan Dukcapil di Era Digital*. Jakarta: Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kominfo. (2023). *Transformasi Digital Sektor Publik di Indonesia*. Jakarta: Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia.
- Nurmandi, A. & Purnomo, E. P. (2020). *Pelayanan Publik Digital dan E-Government di*

Indonesia. *Jurnal Bina Praja*, 12(1), 45–60.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Setyawan, R. (2021). Tantangan Transformasi Digital di Layanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(2), 89–98.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta