

Efektivitas Website Pesona Dukcapil dalam Pelayanan Online Administrasi Kependudukan : Perspektif Masyarakat dan Operator di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka

Eka Yuliani^{1*}, Erni Yusnita², Ega Mawarni³, Devi Valeriani⁴

¹⁻⁴ Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bangka Belitung, Indonesia
ekayulianiy460@gmail.com ^{1*}

Alamat: Gang IV No.1, Balun Ijuk, Kec. Merawang, Kabupaten Bangka, Kepulauan Bangka Belitung
33172

Korespondensi penulis: ekayulianiy460@gmail.com

Abstract: *This study evaluates the effectiveness of the Pesona Dukcapil website as an online civil administration service in Bangka Regency from both public and operator perspectives. The research employed a qualitative descriptive method involving observation, interviews, and open-ended questionnaires. Findings indicate that most residents find the website helpful in terms of accessibility, service speed, information completeness, and service quality. Despite internet access challenges in some areas, overall user satisfaction remains high. From the operator's perspective, the website facilitates document management, improves productivity, and offers strong technical support. In conclusion, Pesona Dukcapil has proven effective in facilitating civil administration in the digital era and can serve as a model for efficient public service development.*

Keywords: *Civil Administration, Online Service, Pesona Dukcapil Bangka*

Abstrak: Penelitian ini mengevaluasi efektivitas website Pesona Dukcapil sebagai layanan online administrasi kependudukan di Kabupaten Bangka dari perspektif masyarakat dan operator. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif, melibatkan observasi, wawancara, dan kuesioner terbuka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa terbantu dengan kemudahan akses, kecepatan layanan, kelengkapan informasi, dan kualitas hasil layanan. Meskipun ada kendala pada akses internet di beberapa wilayah, tingkat kepuasan masyarakat tetap tinggi. Dari perspektif operator, website ini memudahkan proses pengelolaan dokumen, meningkatkan produktivitas, dan memberikan dukungan teknis yang baik. Kesimpulannya, Pesona Dukcapil terbukti efektif dalam memfasilitasi administrasi kependudukan di era digital dan dapat menjadi model pengembangan layanan publik yang efisien.

Kata kunci: Administrasi Publik, Pelayanan Online, Pesona Dukcapil Bangka

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan merupakan sejumlah kegiatan yang melibatkan interaksi antara penyedia dengan penerima layanan dengan tujuan memenuhi kebutuhan pihak yang bersangkutan. Pelayanan biasanya diberikan oleh organisasi, pemerintah, individu ataupun kelompok. Aktivitas pelayanan memuat beberapa aspek seperti kecepatan, kemudahan, kualitas, keramahan, dan sebagainya untuk mengukur seberapa jauh keberhasilan pelayanan tersebut. Pelayanan terbagi menjadi beberapa kategori tergantung pada sektor atau bidangnya. Pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam bentuk barang atau jasa bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat serta menjalankan peraturan perundang-undangan yang berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan (Rahmadana, et al.,

2020). Layanan publik mencakup layanan kesehatan, pendidikan, administrasi kependudukan, dan sebagainya.

Salah satu aspek krusial dalam pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan. Berdasarkan *Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan* bahwa “Administrasi kependudukan adalah serangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain”. Administrasi kependudukan meliputi pengelolaan data serta dokumen resmi warga negara seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan dokumen lainnya yang berkaitan. Administrasi kependudukan sangat penting karena informasi kependudukan sebagai acuan utama dalam pengambilan kebijakan publik, penyaluran layanan sosial, serta dalam merancang program pembangunan baik di tingkat pusat maupun daerah.

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) sebagai lembaga pengelola administrasi kependudukan berperan penting dalam memastikan keabsahan identitas setiap warga negara melalui pengelolaan administrasi kependudukan. Dukcapil bertanggung jawab dalam memastikan setiap lapisan masyarakat menerima pelayanan yang sama sesuai prosedur tanpa adanya diskriminasi. Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan, Dukcapil menghadirkan inovasi digital berupa layanan online yaitu Pesona Dukcapil dengan tujuan mempercepat proses birokrasi, meningkatkan aksesibilitas, dan mengurangi antrian di kantor layanan. Hal ini sejalan dengan kebijakan pemerintah dalam mendorong digitalisasi layanan publik yang tertuang dalam *Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*. Melalui Pesona Dukcapil, masyarakat diharapkan dapat mengurus dokumen kependudukan tanpa perlu datang langsung ke kantor serta dapat mengakses layanan kapan saja dan di mana saja sehingga lebih efisien. Namun, meskipun layanan ini tampak potensial, tingkat efektivitasnya masih belum sepenuhnya diketahui. Pengalaman masyarakat dan operator dalam mengakses layanan ini dapat bervariasi. Dari sisi masyarakat mungkin masih ada kendala seperti kesulitan teknis atau masalah koneksi internet, begitu juga dari sisi operator mungkin menghadapi tantangan dalam mengelola sistem. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis bagaimana efektivitas website Pesona Dukcapil dalam mempermudah layanan kependudukan, baik dari sisi masyarakat yang menggunakannya maupun operator yang mengoperasikan sistem. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat keberhasilan website layanan online Pesona Dukcapil dalam memudahkan dan

memfasilitasi kebutuhan administrasi masyarakat, serta seberapa besar dukungan sistem ini terhadap tugas dan tanggung jawab operator. Dengan demikian, hasil analisis ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi yang berguna bagi pengembangan dan penyempurnaan layanan digital yang lebih baik di masa mendatang.

2. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif menggunakan narasi atau kata-kata dalam menjelaskan dan menjabarkan makna dari setiap fenomena, gejala, dan situasi sosial tertentu (Waruwu, 2023). Deskriptif dalam kualitatif berarti menggambarkan dan menjabarkan. Teknik pengumpulan data mengacu pada metode atau cara yang digunakan untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan dalam sebuah studi atau penelitian (Iba & Wardhana, 2023). Pemilihan teknik pengumpulan data sangat penting sebab berpengaruh pada validitas dan reliabilitas data hasil penelitian yang harus sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan diantaranya :

a. Observasi

Teknik ini dilakukan dengan cara mengamati dan praktik langsung proses penggunaan website dari sisi masyarakat dan operator guna mendapatkan gambaran umum bagaimana pelayanan dalam website bekerja.

b. Wawancara

Wawancara akan dilakukan kepada operator selaku petugas pengelola website dengan cara tatap muka dan mendengarkan langsung mengenai informasi dan keterangan yang disampaikan seperti pengalaman, kepuasan, dan kendala yang dihadapi.

c. Kuesioner terbuka

Kuesioner terbuka ditujukan kepada masyarakat yang pernah menggunakan pelayanan. Kuesioner berisi pertanyaan terbuka, memungkinkan masyarakat memberikan jawaban mendalam mengenai pengalaman, pendapat, dan saran terkait penggunaan website.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas adalah tolak ukur pencapaian tujuan dalam suatu organisasi, ketika sebuah organisasi mampu mencapai tujuannya, maka organisasi tersebut dapat dikatakan telah berjalan dengan efektif (Mardiasmo, 2017). Dalam konteks pelayanan publik, efektivitas dapat diukur dari keberhasilan suatu sistem dalam memberikan manfaat dan memenuhi kebutuhan penggunaannya. Semakin tinggi efektivitas, berarti layanan tersebut mampu mencapai hasil yang

diinginkan sesuai ekspektasi pengguna. begitu pun sebaliknya, efektivitas yang rendah menunjukkan adanya kendala atau keterbatasan dalam memenuhi tujuan pelayanan. Pengukuran efektivitas pada suatu website dapat melibatkan beberapa indikator penting seperti kemudahan akses, kecepatan pelayanan, kelengkapan informasi, dan sebagainya.

Pesona Dukcapil

Pesona Dukcapil (Pelayanan Secara Online Administrasi Kependudukan) merupakan inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka guna mendukung kebijakan pemerintah dalam modernisasi pelayanan publik, terutama memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Layanan ini dirancang dengan konsep fleksibel, memungkinkan akses dari mana saja dan kapan saja selama terhubung dengan internet melalui smartphone, komputer, laptop dan perangkat sejenisnya. Pelayanan online Pesona Dukcapil telah berlangsung cukup lama, terhitung sejak awal pandemi Covid-19 pada tahun 2020 lalu. Sekitar 70% masyarakat kabupaten bangka telah memanfaatkan pelayanan online ini. Cara pendaftaran akun Pesona Dukcapil terbilang mudah, hanya dengan mengisi biodata diri seperti NIK (Nomor Induk Kependudukan), nomor Kartu Keluarga (KK), nama lengkap, nomor telepon, alamat, password, dan foto Ktp-el asli sebagai data pendukung. Setelah proses pendaftaran selesai, maka akan langsung diarahkan ke laman login dengan masuk menggunakan NIK dan password yang telah didaftarkan. Terdapat 10 jenis pelayanan yang disediakan diantaranya pembentukan Kartu Keluarga (KK) baru, perubahan Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Kawin, Akta Cerai, Pengajuan Pindah Jiwa (SKPWNI), Pengajuan Kedatangan dari Luar Bangka, dan Kartu Identitas Anak (KIA). Masyarakat dapat memilih pelayanan sesuai kebutuhan, kemudian mengisi formulir yang tersedia dan melampirkan semua persyaratan yang diunggah ke website. Setelah semua dokumen lengkap, pengajuan akan ditarik oleh operator untuk diverifikasi. Jika dokumen persyaratan yang dilampirkan sesuai, pengajuan akan disetujui dan diproses. Namun, jika tidak sesuai, pengajuan akan ditolak dengan alasan yang jelas. Dokumen hasil pengajuan yang telah selesai akan dikirimkan kepada masyarakat dalam bentuk file PDF melalui email atau nomor yang terdaftar di website. Semua dokumen hasil layanan dapat dicetak sendiri menggunakan kertas HVS, kecuali untuk KIA, yang harus diambil langsung ke kantor pelayanan.

Pesona Dukcapil Perspektif Masyarakat

a. Kemudahan Akses

Sebagian besar masyarakat merasa puas dengan kemudahan akses yang diberikan oleh website pesona dukcapil. Website dinilai responsif dan mudah diakses dari berbagai

perangkat termasuk smartphone, komputer, laptop, dan sejenisnya sehingga masyarakat tidak merasa terbebani dan memiliki kebebasan dalam memilih perangkat yang nyaman bagi mereka. Antarmuka pengguna yang sederhana dan intuitif pada website memungkinkan siapa pun, baik mereka yang terbiasa dengan teknologi maupun tidak mampu memahami dan menggunakan layanan ini tanpa adanya kesulitan berarti. Selain itu, navigasi yang jelas mempermudah pengguna menemukan fitur-fitur penting seperti menu login, pendaftaran, pengajuan dokumen, dan pelacakan status pengajuan. Fitur-fitur dapat diakses dengan cepat dan lancar dalam kondisi jaringan yang stabil. Namun, terdapat juga beberapa masyarakat di daerah terpencil mengalami kendala akses akibat jaringan yang lemah. Walaupun demikian, mayoritas masyarakat merasakan manfaat besar dari fleksibilitas layanan online ini karena bisa diakses kapan pun dan dari mana pun, tanpa harus datang langsung ke kantor.

b. Kecepatan Layanan

Kecepatan layanan menjadi salah satu aspek yang paling dihargai oleh masyarakat. Dibandingkan dengan pengalaman datang langsung ke kantor pelayanan, masyarakat merasakan peningkatan signifikan dalam efisiensi waktu, sehingga tidak mengganggu aktivitas sehari-hari. Proses pengajuan dokumen yang dulunya memakan waktu lama dan membutuhkan antrean fisik, kini bisa diselesaikan sedikit lebih cepat melalui pengisian formulir online. Waktu penyelesaian layanan tergantung pada jenis dokumen yang diajukan, namun sebagian besar masyarakat mengatakan layanan dapat diselesaikan dalam rentang waktu 1 sampai 3 hari, terhitung sama dengan pelayanan secara langsung ke kantor. Selain itu, layanan yang responsif dari operator melalui website ini menambah nilai lebih bagi pengguna, di mana segala keluhan atau pertanyaan bisa diselesaikan dengan segera melalui fitur kontak yang tersedia seperti Whatsapp atau Email.

c. Kelengkapan Informasi

Dalam hal informasi, website Pesona Dukcapil termasuk platform yang sangat lengkap dan transparan. Masyarakat menyebutkan seluruh informasi terkait prosedur dan persyaratan pengajuan dokumen disajikan dengan jelas dan detail. Hal ini sangat membantu dalam mempersiapkan berkas-berkas yang diperlukan, sehingga meminimalisir kesalahan saat pengajuan. Tersedia pula formulir-formulir penting yang dapat diunduh langsung dari website. Tutorial penggunaan website, baik dalam bentuk video maupun panduan tertulis tersedia lengkap, sangat berguna bagi mereka

yang kurang terbiasa dengan layanan digital. Informasi kontak yang disediakan, seperti nomor telepon, whatsapp, email, dan sosial media lainnya, semakin mempermudah masyarakat untuk melakukan konfirmasi atau menanyakan informasi lebih lanjut apabila diperlukan.

d. **Kualitas Hasil Pelayanan**

Masyarakat mengapresiasi hasil layanan dari Pesona Dukcapil. Dokumen yang diajukan melalui website selalu sesuai dengan apa yang diajukan. Tidak ada perbedaan atau kesalahan antara dokumen yang diajukan secara online dengan dokumen yang dihasilkan. Salah satu kelebihan lainnya yaitu fleksibel dalam mencetak dokumen secara mandiri. Pengguna bisa mencetak hasil dokumen seperti kartu keluarga atau akte kelahiran langsung di rumah hanya dengan menggunakan kertas HVS biasa. Ini merupakan terobosan besar yang sangat menghemat waktu dan tenaga. Terkecuali untuk pengajuan kartu identitas anak, harus mengambil dokumen hasilnya langsung ke kantor pelayanan. Selain itu, jumlah kesalahan pengajuan yang harus diperbaiki atau direvisi cenderung sangat minim, menunjukkan bahwa operator bekerja dengan cermat dan teliti.

e. **Kepuasan Pengguna**

Kepuasan pengguna menjadi cerminan utama dari keseluruhan pengalaman masyarakat dalam menggunakan website Pesona Dukcapil. Sebagian besar masyarakat merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan. Masyarakat merasa sangat terbantu karena dapat mengurus dokumen penting tanpa harus keluar rumah terutama bagi mereka yang sibuk atau tinggal jauh dari kantor Dukcapil. Semua keluhan dan masukan yang diberikan selama proses pelayanan diterima dengan baik dan ditangani secara profesional oleh operator. Pengalaman pengguna yang mayoritas positif ini menunjukkan bahwa website Pesona Dukcapil telah berhasil memberikan solusi nyata terhadap tantangan birokrasi administrasi kependudukan yang sebelumnya memakan waktu lama dan penuh kendala, kini menjadi jauh lebih mudah dan praktis.

Pesona Dukcapil Perspektif Operator

a. **Kemudahan Pengelolaan**

Operator menilai bahwa website Pesona Dukcapil memudahkan mereka dalam mengelola dokumen. Pemrosesan data sedikit lebih cepat dibandingkan metode manual. Fitur pengelolaan tersedia lengkap. Terdapat fitur backend, yang mana dapat

memudahkan operator memantau dan menyelesaikan setiap pengajuan yang masuk. Fitur backend yang stabil dan terstruktur memungkinkan operator untuk mengakses, memperbarui, dan memvalidasi dokumen tanpa mengalami gangguan teknis. Dengan adanya sistem pengelolaan data yang lengkap dan intuitif, operator merasa tidak mengalami kesulitan dalam menjalankan tugas sehari-hari melalui website ini.

b. Produktivitas Operator

Website ini berdampak positif terhadap produktivitas kerja operator. operator dapat menangani permohonan dokumen dalam jumlah lebih banyak. Proses yang sebelumnya memakan waktu kini menjadi lebih efisien, sehingga operator bisa menyelesaikan permohonan dengan cepat. Mereka juga merasakan pengurangan beban kerja fisik dan administratif, yang memungkinkan fokus lebih besar pada tugas lain yang membutuhkan perhatian khusus. Dalam sehari, jumlah dokumen yang dapat diproses mengalami peningkatan signifikan, yang mendukung produktivitas sekaligus memungkinkan operator memberikan layanan lebih berkualitas kepada masyarakat.

c. Dukungan Teknis

Dukungan teknis menjadi aspek yang sangat diperhatikan operator. permasalahan teknis yang terjadi dapat ditangani dengan cepat oleh sistem. Perawatan sistem secara berkala, termasuk pembaruan pada setiap awal tahun, memastikan bahwa performa website tetap optimal dan tidak ada data dari pengajuan terdahulu menumpuk di sistem. Sejauh operator mengelola website belum pernah terjadi peretasan atau kebocoran, yang menunjukkan bahwa keamanan website ini cukup terjamin. Stabilitas server yang stabil dan belum pernah down sehingga website tetap bisa diakses dengan responsif bahkan pada jam-jam sibuk. Hal ini membuat operator merasa percaya diri saat bekerja karena website yang digunakan berjalan dengan lancar tanpa kendala dan aman.

d. Kendala Teknis

Secara keseluruhan website dinilai efektif menurut operator. Tidak terdapat kendala yang cukup serius, yang ada hanya pada gangguan jaringan yang lambat pada waktu tertentu yang mempengaruhi proses penarikan pengajuan secara online. Selain itu, masih sering terjadi kesalahan dalam proses pengajuan dokumen seperti pengisian berkas yang tidak lengkap atau salah. Operator berpendapat pelatihan bagi operator di desa dan kecamatan perlu ditingkatkan lagi untuk mengurangi kesalahan yang berulang. Operator juga menyarankan agar masyarakat lebih memperbanyak

literasinya, sebab banyak masyarakat yang masih belum sepenuhnya memahami proses teknis pengajuan sehingga hal ini kadang memperlambat alur pelayanan.

e. Kepuasan Operator

Operator merasa sepenuhnya terbantu dengan adanya website ini. Dengan berbagai fitur yang menunjang pengelolaan dan pemrosesan data, mereka merasa bahwa website ini membuat pekerjaan mereka menjadi lebih mudah dan terstruktur. Pengalaman menggunakan website ini membuat operator semakin yakin akan keefektifan pelayanan digital, terutama dalam situasi di mana masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat dan praktis.

4. KESIMPULAN

Pesona Dukcapil adalah layanan online dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka yang memudahkan masyarakat mengakses berbagai layanan kependudukan sejak pandemi COVID-19. Dengan sistem yang fleksibel dan mudah digunakan, masyarakat dapat mendaftar serta mengajukan dokumen seperti KK, akta, dan KIA langsung dari perangkat digital mereka. Hasil layanan dikirim dalam bentuk PDF yang siap dicetak sendiri, kecuali KIA yang harus diambil langsung di kantor pelayanan. Hingga saat ini, sekitar 70% masyarakat Kabupaten Bangka telah memanfaatkan layanan ini, yang mendukung upaya modernisasi pelayanan publik yang efektif. Penelitian menunjukkan bahwa masyarakat sangat menghargai inovasi yang ditawarkan oleh website Pesona Dukcapil. Mereka merasakan manfaat nyata dalam hal efisiensi waktu, kemudahan akses, dan kualitas hasil layanan yang diberikan. Meskipun ada beberapa kendala yang dihadapi oleh masyarakat di wilayah dengan akses internet terbatas, kepuasan secara umum sangat tinggi, menunjukkan bahwa Pesona Dukcapil telah berhasil menjawab kebutuhan masyarakat dalam hal administrasi kependudukan. Website ini dinilai sebagai alat yang efektif untuk meningkatkan pelayanan publik di era digital. Di sisi lain, perspektif operator menunjukkan bahwa website Pesona Dukcapil tidak hanya mempermudah proses kerja, tetapi juga meningkatkan efektivitas dan keamanan pelayanan administrasi kependudukan. Operator merasa bahwa website ini menjadi alat yang sangat bermanfaat dalam melayani masyarakat, sekaligus mendukung tugas mereka dalam mengelola data secara lebih efisien.

DAFTAR REFERENSI

- Dukcapil.bangka.co.id. Dokumen Kependudukan Bisa Diakses Lewat Pesona Dukcapil Bangka. Diakses pada 15 Oktober 2024, dari <https://dukcapil.bangka.go.id/berita/detail/dokumen-kependudukan-bisa-diakses-lewat-pesona-dukcapil-bangka>
- Iba, Zainuddin dan Aditya Wadhana. (2023). *Metode Penelitian*. Eureka Media Aksara : Purbalingga. [https://www.researchgate.net/publication/382060598 Teknik Pengumpulan Data Penelitian](https://www.researchgate.net/publication/382060598_Teknik_Pengumpulan_Data_Penelitian)
- Indonesia. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Lembaran Negara RI Tahun 2018 Nomor 182. Sekretariat Negara. Jakarta. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/96913/perpres-no-95-tahun-2018>
- Indonesia. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Lembaran Negara RI Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran RI Nomor 5475. Sekretariat Negara. Jakarta. <https://www.kemhan.go.id/ppid/wp-content/uploads/sites/2/2016/10/UU-24-Tahun-2013.pdf>
- Masdiamo. (2017). *Perpajakan edisi terbaru*. Yogyakarta : andi
- Rahayu, R, F Dan Ibrahim. 2023. *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka*. *Jurnal Studi Inovasi*, 3(1), 21-30. <https://jurnal.studiinovasi.id/jsi/article/view/128>
- Ramadhana dkk. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis : Medan. [https://www.researchgate.net/profile/Made-Supriadi/publication/348418784 Pelayanan Publik/links/5ffdfefc92851c13fe09c035/Pelayanan-Publik.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Made-Supriadi/publication/348418784_Pelayanan_Publik/links/5ffdfefc92851c13fe09c035/Pelayanan-Publik.pdf)
- Waruwu, M. (2023). *Pendekatan penelitian pendidikan : metode penelitian kualitatif, metode penelitian kuantitatif, dan metode penelitian kombinasi (mixed method)*. *Jurnal pendidikan tambusai*, 7(1), 2896-2910. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/6187/5167>