

Implementasi SI CERDAS BU PRISKA pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Gowa

A. Noerhayati Amirullah

Program Studi Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi YAPPI,
Makassar, Indonesia

Korespondensi penulis: noeramirullah1958@gmail.com

Abstract. *This research aims to analyze the implementation of the BU PRISKA CERDAS Information System (SI) at the Gowa Regency Population and Civil Registration Service Office and its impact on community satisfaction. The method used is quantitative descriptive, with data collection through interviews, observation and documentation. The type of research used in this research is quantitative descriptive. This type of descriptive research is analysis that is explanatory or elaborate on the data and information obtained, then linked to relevant theories or concepts to provide a real picture or actual facts, so that conclusions can be drawn. The results of the research show that services through SI CERDAS BU PRISKA have a positive effect on community satisfaction, with high indicators of satisfaction in service procedures, speed and infrastructure. SI CERDAS BU PRISKA online services have an influence on community satisfaction at the Gowa Regency Population and Civil Registration Office. This can be seen from the results of interviews with residents in the highlands and lowlands of Gowa Regency. SI CERDAS BU PRISKA online service procedures run according to applicable standards, it can be seen that the people of Gowa Regency are very satisfied with SI CERDAS BU PRISKA services compared to manual population administration services at the office.*

Keywords: SMART SI BU PRISKA, Community Satisfaction, Population Service, Public Services

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Sistem Informasi (SI) CERDAS BU PRISKA pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa dan dampaknya terhadap kepuasan masyarakat. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Jenis penelitian deskriptif yaitu penganalisaan yang bersifat menjelaskan atau menguraikan dari data dan informasi yang diperoleh, kemudian dikaitkan dengan teori-teori atau konsep yang relevan dalam memberikan gambaran nyata atau fakta-fakta yang sebenarnya, sehingga dapat diambil kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan melalui SI CERDAS BU PRISKA berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, dengan indikator kepuasan yang tinggi pada prosedur pelayanan, kecepatan, dan sarana prasarana. Pelayanan online SI CERDAS BU PRISKA berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara pada penduduk didataran tinggi dan dataran rendah Kabupaten Gowa. Prosedur pelayanan online SI CERDAS BU PRISKA berjalan sesuai standar yang berlaku, dapat dilihat bahwa masyarakat Kabupaten Gowa sangat puas dengan layanan SI CERDAS BU PRISKA di dibandingkan pelayanan administrasi kependudukan secara manual di Kantor.

Kata Kunci: SI CERDAS BU PRISKA, Kepuasan Masyarakat, Dinas Kependudukan, Pelayanan Publik

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang baik adalah salah satu indikator keberhasilan pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Di era digital saat ini, pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik sangat penting. SI CERDAS BU PRISKA merupakan salah satu inovasi yang diimplementasikan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Gowa untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menilai sejauh mana implementasi SI CERDAS BU PRISKA mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Di zaman dulu sebelum adanya perkembangan teknologi dibidang pemerintahan terutama di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa masyarakat sangat terkendala dibagian pelayanan administrasi dokumen data diri. Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Disdukcapil sangat kurang memuaskan bagi masyarakat Kabupaten Gowa. Masyarakat sringkali meneluhkan ketidak jelasan mengenai prosedur yang harus mengenaiprosedur yang harus diikuti dalam mengurus administrasi ke penduduk. Informasi yang kurang jelas atau batas membuat masyarakat kesulitan mempersiapkan dekumen dan persyarakatan yang diperlukan sbelum datang ke kantor. Ditambah lagi fasilitas penunjang seperti tempat duduk yang terbatas, kurangnya ruang tunggu yang nyaman, atu fasilitas pencahayaan kurang memadai dapat menjadi keluhan masyarakat saat menghadapi antrian yang panjang

Pada zaman modern sekarang pihak Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa menyediakan layanan yang memudahkan masyarakat Kabupaten Gowa, masyarakat dapat melihat dan menilai bagaimana pelayanan yang diberikan. Sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa, membuat program layanan baru dengan merubah layanan loket fisik (tatap muka) menjadi layanan loket digital (online) yang disebut “ SICERDAS BU PRISKA” yaitu kepanjangan dari “Solusi Cepat Ringkas dengan Aplikasi Buku Tamu pelayanan Registrasi Kependudukan” .Berdasarkan “PERBUP Kabupaten Gowa Nomor 37 tahun 2017 tentang tata kelola dan pengembangan teknologi informasi serta komunikasi lingkup pemerintah daerah” bahwa pada hakekatnya memberikan pelayanan yang bermutu, terpadu dan terarah kepada masyarakat khususnya di Kab.Gowa (Jurnal Yefta Maria 2022).

Kegiatan pelayanan tersebut dilaksanakan secara efisien dan responsive yaitu pelayanan dilaksanakan melalui pemanfaatan sumbr daya yang seminimal mungkin dengan hasil yang maksimal,dan berdasar pada kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat terdapat dalam peraturan Bupati Gowa No.37 Tahun 2017(jidh.gowakob.go.id).

Tinjauan Pustaka

Sebelum melakukan penelitian, penting untuk memahami konsep-konsep utama yang terkait. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diterima. Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk prosedur pelayanan, kecepatan, dan

sarana prasarana. Penelitian sebelumnya oleh Hidayat (2019) menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi dapat meningkatkan efisiensi layanan dan kepuasan masyarakat.

Sebelum melakukan penelitian, penting untuk memahami konsep-konsep utama yang terkait dengan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diterima. Dalam konteks ini, kepuasan masyarakat dapat diartikan sebagai sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi atau melebihi ekspektasi masyarakat. Hal ini menjadi penting karena kepuasan masyarakat dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan dan loyalitas terhadap layanan publik yang disediakan oleh pemerintah.

Dalam pelayanan publik, terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, termasuk prosedur pelayanan, kecepatan, serta sarana dan prasarana. Prosedur pelayanan yang jelas dan mudah diakses dapat meningkatkan pengalaman pengguna, sementara kecepatan dalam memberikan layanan, seperti waktu tunggu yang singkat, menjadi faktor krusial yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Penelitian sebelumnya oleh Hidayat (2019) menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi dapat meningkatkan efisiensi layanan dan kepuasan masyarakat. Dengan adanya sistem informasi yang baik, proses administrasi dapat dilakukan dengan lebih cepat dan transparan, sehingga masyarakat merasa lebih puas dengan layanan yang diberikan.

Selain itu, Zeithaml et al. (1996) dalam penelitian mereka tentang konsekuensi perilaku dari kualitas layanan menekankan bahwa kualitas layanan yang tinggi berbanding lurus dengan kepuasan pelanggan. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas layanan dapat diukur melalui berbagai dimensi, termasuk keandalan, responsivitas, dan empati. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Grönroos (1990) juga menjelaskan bahwa manajemen layanan yang baik dapat menciptakan momen-momen positif yang berkontribusi pada kepuasan pelanggan.

Model SERVQUAL yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) juga menjadi acuan penting dalam mengukur kepuasan masyarakat. Model ini mengidentifikasi lima dimensi utama dari kualitas layanan: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dengan memahami dan menerapkan dimensi-dimensi ini dalam pelayanan publik, instansi pemerintah dapat lebih efektif dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Dengan demikian, penelitian ini akan mengkaji bagaimana implementasi SI CERDAS BU PRISKA pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat, dengan mempertimbangkan berbagai indikator yang telah diidentifikasi dalam literatur. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pemahaman tentang hubungan antara sistem informasi dan kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan publik.

2. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif, konsepnya untuk mendeskripsikan suatu kondisi tertentu dengan mengeksplorasi situasi sosial untuk diteliti secara menyeluruh, luas dan mendalam, dalam hal ini mendeskripsikan tentang pengaruh penggunaan layanan SICERDAS BUPRISKA terhadap kepuasan masyarakat di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten gowa.

Jenis Data

Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari narasumber dan responden melalui wawancara. Data sekunder adalah data informasi tambahan sebagai pendukung data primer. Data ini bersumber dari dokumen instansi serta informasi-informasi tertulis lainnya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Metode Pengolahan dan Analisis Data

Teknik pengumpulan data dimulai dengan menggali data dari berbagai sumber, yaitu dengan wawancara, observasi, reduksi data dilakukan dengan cara memilih data yang dianggap penting saja, setelah direduksi maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data, dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, atau sejenisnya. dan yang terakhir penarikan kesimpulan/verifikasi data.

3. HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Prosedur Pelayanan: Responden menilai bahwa prosedur pelayanan SI CERDAS BU PRISKA sudah jelas dan mudah dipahami. Sebagian besar masyarakat merasa tidak kesulitan dalam mengikuti prosedur yang ada. Pelayanan online SI CERDAS BU PRISKA adalah sistem informasi yang merupakan sarana dan prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa untuk mempermudah proses pengurusan dokumen administrasi kependudukan tanpa dibatasi waktu, jarak, serta tersedianya informasi detail dan interaktif. Jenis layanan oleh SI CERDAS BU PRISKA yaitu

berupa kartu keluarga (KK), perubahan biodata dalam dokumen kependudukan, pencetakan ulang KTPel, penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA), dan kepengurusan Akte Kelahiran.

Kehadiran SI CERDAS BU PRISKA dilatari oleh komitmen yang kuat dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa, untuk menghadirkan pelayanan kepengurusan administrasi kependudukan secara online, yang e-Government dengan maksud mempermudah masyarakat Kabupaten Gowa. Hal ini sejalan dengan adanya dukungan kuat penuh dari Pemerintah Kabupaten Gowa untuk membangun inovasi yang tujuannya membantu masyarakat. Dari proses Implementasi SI CERDAS BU PRISKA dapat dilihat ada 5 indikator yang diatur oleh (Permenpan Np.14 Tahun 2017) untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat, sehingga peneliti dengan mudah mengetahui apa-apa saja yang menjadi acuan dalam mendukung tingkat kepuasan masyarakat.

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah kumpulan perintah yang harus dilakukan dalam menyelesaikan pelayanan publik agar mencapai suatu yang diharapkan. Dari hasil wawancara masyarakat dataran tinggi dan rendah menyimpulkan bahwa prosedur pelayanan SI CEPAT BU PRISKA sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta pelayanan yang diberikan berlangsung secara online, dan mudah dipahami bagi masyarakat Kabupaten Gowa.

2. Persyaratan

Persyaratan pelayanan SI CERDAS BU PRISKA terhadap masyarakat baik dataran tinggi maupun dataran rendah pada Kantor DISDUKCAPIL Kabupaten Gowa, yaitu ada solusi yang diberikan jika berkas kurang atau tidak lengkap dengan cara pengisian link googleform.

3. Kecepatan pelayanan

Kecepatan pelayanan menurut Permenpan No. 14 Tahun 2017 yaitu bagaimana waktu pelayanan yang dapat diselesaikan secara cepat oleh unit pelayanan. Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan wajib diselesaikan oleh unit penyelenggara pelayanan. Sebagai bentuk upaya dalam bentuk pelayanan administrasi kependudukan secara online kepada masyarakat di kabupaten Gowa, salah satu hal tentang kecepatan layanan SI CERDAS BU PRISKA mempunyai dampak positif bagi masyarakat kabupaten Gowa serta kesan tersendiri bagi kantor dinas kabupaten dan pencatatan sipil demi menaikkan nama serta citra baik instansi nya.

4. Pengaduan keluhan dan saran

Pengaduan keluhan dan saran menurut permenpan No 14 tahun 2017 yaitu, tata cara penanganan pengaduan secara pasif melalui pengumpulan saran, kritik pendapat dan keluhan. Sebagai bentuk upaya dalam bentuk pelayanan administrasi kependudukan secara

online kepada masyarakat di kabupaten Gowa, salah satu hal tentang SI CRDAS BU PRISKA mendapat beberapa saran bagi layanan, yaitu kantor dinas pendudukan dan pencatatan sipil merubah menjadi 1 aplikasi khusus yang mudah di mengerti dari segi penggunaan oleh masyarakat terutama kalangan usia lansia.

5. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana berdasarkan permenpan No 14 tahun 2017, yaitu segala sesuatu yang dipakai dalam mencapai maksud dan tujuan untuk terselenggara nya suatu proses. Sebagai bentuk dalam upaya bentuk pelayanan administrasi kependudukan secara online kepada masyarakat dikabupten Gowa, layanan

SI CERDAS BU PRISKA sudah menjadi sarana dan prasarana yang sifatnya mempermudah, membantu serta menjadi suatu alat efektif dalam mengurus berkas administrasi kependudukan bagi masyarakat kabupaten Gowa.

Pembahasan

Sebagai bentuk upaya dalam bentuk pelayanan administrasi kependudukan secara online kepada masyarakat di Kabupaten Gowa, layanan SI CERDAS BU PRISKA sudah menjadi sarana dn prasarana yang sifatnya mempermudah, membantu serta menjadi alat efektif dalam mengurus berkas administrasi kependudukan bagi masyarakat Kabupaten Gowa. Dari beberapa hasil wawancara diatas terkait 5 indikator kepuasan masyarakat yang berkaitan dengan layanan SI CERDAS BU PRISKA pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa secara observasi dilapangan peneliti melihat manfaat adanya layanan ini dalam pelayanan administrasi kependudukan sangat membantu, mempermudah, serta menaikkan citra instansi tersendiri dalam mensejaterahkan masyarakat Kabupaten Gowa. Berkaitan dengan beberapa indikator kepuasan masyarakat, ada juga 3 manfaat

SI CERDAS BU PRISKA yaitu, efesiensi pelayan, kualitas pelayanan dan responsivitansi, secara tidak langsung adanya layanan ini mendukung program kerja para pegawai di Disdukcapil Kabupaten Gowa atas maksud tujuan membuat masyarakat merasa puas dengan adanya pelayanan administrasi kependudukan berbaris online di banding pelayanan secara manual yang dulu nya harus datang ke kantor antri, membuang banyaknya biaya transportasi serta pelayanan yang sering di tunda jika terjadi kendala kelengkapan berkas kurang.

- Kecepatan Pelayanan: Masyarakat mengapresiasi kecepatan pelayanan yang ditawarkan, yang jauh lebih baik dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya. Waktu tunggu yang lebih singkat menjadi salah satu faktor utama kepuasan.

- Sarana dan Prasarana: Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai juga berkontribusi terhadap kepuasan masyarakat. Fasilitas yang nyaman dan teknologi yang digunakan dalam pelayanan memberikan pengalaman positif bagi pengguna layanan.

Implementasi SI CERDAS BU PRISKA terbukti efektif dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kabupaten Gowa. Dengan sistem yang lebih transparan dan efisien, masyarakat merasa lebih puas dibandingkan dengan sistem pelayanan sebelumnya. Penelitian ini sejalan dengan temuan yang diungkapkan oleh Rasyid (2020) yang menyatakan bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

4. KESIMPULAN

Dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa implementasi SI CERDAS BU PRISKA pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Prosedur pelayanan yang jelas, kecepatan pelayanan, serta sarana dan prasarana yang memadai menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Diharapkan, inovasi ini dapat terus dikembangkan untuk meningkatkan pelayanan publik di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alharty. (2017). Identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi strategi dan pengaruhnya terhadap kinerja.
- Ashar Abdullah. (2023). *rakysulsul.co.id*.
- Fauziah. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
- Grönroos, C. (1990). *Service management and marketing: Managing the moments of truth in service competition*. Lexington Books.
- Hidayat, A. (2019). Pengaruh sistem informasi terhadap kepuasan pelanggan di sektor publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(1), 45–60.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Mulyana, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di era digital. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 3(1), 15–25.
- 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.
- Permenpan No. 14. (2014). Indikator kepuasan masyarakat.

- Rasyid, A. (2020). Digitalisasi pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(2), 123–135.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality & satisfaction*. Andi Publisher.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.