

EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS ONLINE PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK

Oleh :

RIZKI DWI PUTRA^{1*}

NIM. E1011171027

Hardilina^{2*}, Dhidik Aprianto^{2*}

Email: rizkidwiputra28@student.untan.ac.id

1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.

ABSTRAK

Penelitian Ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor efektivitas sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis online di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pontianak yang difokuskan pada pelayanan *online* pembuatan dan/atau perubahan Kartu Identitas Anak. Penelitian ini didasarkan atas permasalahan mengenai belum efektifnya pelayanan yang diberikan Disdukcapil kepada masyarakat Kota Pontianak. Metode penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori Standar Pelayanan Publik Rahardjo (2009, 144-145). Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan online pembuatan dan/atau perubahan Kartu Identitas Anak dapat dilihat dari : (1) Prosedur pelayanan, yaitu cenderung memiliki tahapan yang panjang dan rumit bagi masyarakat dikarenakan keterbatasan masyarakat dalam memahami teknologi dan informasi. (2) Waktu penyelesaian, yaitu masih belum sesuai dengan waktu yang dijadwalkan. (3) Produk pelayanan, yaitu masih terdapat kendala dengan persediaan produk blanko KIA. (4) biaya pelayanan yang sudah cukup baik dalam transparansi dan tanpa adanya diskriminasi. (5) Sarana dan prasarana, yaitu masih kurang memadai, masih terdapat peralatan yang rusak. (6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan, yaitu pegawai sudah ramah dan sopan santun dalam memberikan pelayanan, akan tetapi masih terdapat kendala dengan kualitas dan kuantitas. Rekomendasi yang dapat disampaikan lebih memperhatikan bagaimana cara membuat prosedur pelayanan *online* yang tidak berbeli-belit, yang bisa mudah dipahami oleh masyarakat, bila perlu membuat kegiatan sosialisasi kepada masyarakat, Anggaran diharapkan lebih difokuskan untuk meningkatkan pada kualitas peralatan yang selama ini dianggap memberikan pengaruh besar terhadap tercapainya kecepatan pelayanan lalu meningkatkan kualitas dan kuantitas SDM guna mencapai target yang telah direncanakan.

Kata Kunci : Efektivitas, Kartu Identitas Anak, Pelayanan Berbasis *Online*

ABSTRACT

This research aims to analyze the effectiveness factors of the online-based population administration service system at the Population and Civil Registration Office of Pontianak City which is focused on its online services for issuing and/or changing Child Identity Cards. This research is based on the problem of the ineffectiveness of the services provided by Population and Civil Registration Office to the people of Pontianak City. The research method used is descriptive research with a qualitative approach. This research used the theory of Public Service Standards by Rahardjo (2009, 144-145). The results showed that the effectiveness of online services for issuing and/or changing Child Identity Cards can be seen from: (1) Service procedures, which tend to have long and complicated stages for the applicants due to people's limitations in understanding technology and information. (2) Completion time, which is still not in accordance with the scheduled time. (3) Service products, namely there are still problems with the supply of Child Identity Card form products. (4) service fees that are quite good in transparency and without discrimination. (5) Facilities and infrastructure, which are still inadequate, there are still damaged equipment. (6) Competence of service providers, namely employees who are friendly and polite in providing services, but there are still problems with quality and quantity. The recommendations from this research are among others, more attention should be given on how to make online service procedures that are not complicated, which can be easily understood by the public, and if necessary, they should hold socialization activities to the public. The budget should be spent on focusing to improve the quality of equipment that contributes to achieving the efficiency of service and improving the quality and quantity of human resources in order to achieve the planned targets.

Keywords: *Effectiveness, Child Identity Card, Online-Based Service*

A. Pendahuluan

1. Latar Belakang Penelitian

Pada saat ini dunia termasuk Indonesia sedang dilanda pandemi virus Covid-19. Pandemi Covid-19 adalah peristiwa menyebarnya sebuah wabah virus yang bernama SARS-CoV-2 atau juga bisa disebut dengan koronavirus. Virus ini menyebar melalui kontak secara langsung dari manusia ke manusia dan dapat menyebabkan kematian. Untuk mencegah tingkat penyebarannya, pemerintah membatasi semua kegiatan kontak langsung dengan manusia yang beresiko dalam penyebaran virus tersebut. Semua kegiatan seperti belajar di sekolah, fasilitas-fasilitas umum ditutup sementara waktu termasuk kantor pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

Berbicara mengenai efektivitas pada dasarnya pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang singkat, cepat, tepat, serta memuaskan dan sesuai dengan prosedur dan standar pelayanan yang sudah ditentukan. Keberhasilan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka

pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat yang diperlukan oleh masyarakat untuk memenuhi segala kebutuhannya yang diperlukan dalam situasi apapun. Tuntutan terhadap penyelesaian masalah ini memaksa pemerintah untuk segera meningkatkan pelayanan publik yang baik, cepat, tepat, praktis, dan memuaskan masyarakat tanpa adanya kontak langsung dengan manusia. Pada saat inilah teknologi yang diciptakan untuk mempermudah dan memperbaiki kualitas kehidupan manusia menunjukkan peranannya, teknologi yang paling cocok pada situasi pandemi saat ini adalah teknologi informasi (*e-Government*).

Electronic Government (*e-Government*) sendiri adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya. *e-government* salah satunya didasari atas kebutuhan pemerintah dan masyarakat pada saat ini dan karena tuntutan akan perubahan zaman yang semakin maju. Salah satunya sebagai jalan keluar untuk peningkatan pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang didesak oleh keadaan.

Pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi ini (*Online*) sebenarnya sudah sudah ada di dalam

peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring (*online*) dilatarbelakangi dengan :

- a. Untuk membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien perlu mengembangkan system pelayanan administrasi kependudukan yang baru
- b. Sistem pelayanan administrasi kependudukan sebagaimana yang dimaksud dalam huruf a perlu dilakukan dengan cara yang lebih mudah dan cepat kepada masyarakat dengan menerapkan mekanisme pelayanan secara online
- c. Berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring memiliki dasar hukum yaitu Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. ini. Dengan melakukan pelayanan administrasi kependudukan secara daring (*online*) dimaksudkan terciptanya sistem informasi yang terpadu guna meningkatkan kegiatan

administrasi kependudukan yang tertib, teratur, efektif, efisien dan pastinya dapat bermanfaat bagi masyarakat pemohon namun Penerapan Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online mulai dilaksanakan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak pada tanggal 18 September 2020 lalu. Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online ini dapat berjalan dalam jaringan *Local Area Network* (LAN) maupun jaringan internet dengan *website* yaitu <https://online.disdukcapil.pontianakkota.go.id/pelayanan>.

Sebagai unit pelayanan administrasi kependudukan, maka pelayanan administrasi kependudukan berbasis online yang handal adalah kebutuhan demi meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan yang dihasilkan. Untuk itu sangat dipengaruhi oleh kemampuan sistem dalam mengelola input data kemudian diproses sesuai dengan Pedoman Operasional Prosedur Pelayanan Online lalu menjadi output yang berupa produk pelayanan yang dihasilkan dengan cepat, tepat, singkat kepada masyarakat.

Akan tetapi dalam pelaksanaannya di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak terdapat suatu permasalahan yaitu terlihat dimana dalam pelaksanaan pelayanan berbasis

online ini belum dirasa mudah baik dari segi SDM yaitu petugas pemberi pelayanannya maupun masyarakatnya. Mengenai proses pelayanannya yang mudah dan jelas bisa dikatakan masih belum begitu mudah dilihat dari para masyarakat pemohon yang masih merasa kesulitan dan kebingungan dalam melakukan tata cara pelayanan berbasis online ini sehingga kebanyakan mereka lebih menggunakan pelayanan secara langsung yang lebih beresiko untuk terpapar virus korona.

Jumlah data yang masuk oleh pemohon pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dengan hasil produk yang dikeluarkan masih belum efektif dikarenakan jumlah pelayanan online yang dapat diselesaikan lebih rendah daripada jumlah pelayanan yang ditolak/tidak terselesaikan. Terutama pada pelayanan Kartu Identitas Anak, hal tersebut dapat menghambat efektivitas sistem pelayanan berbasis online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Jika melihat data secara keseluruhan masyarakat lebih dominan memilih untuk menggunakan pelayanan langsung daripada melakukan pelayanan secara online padahal pelayanan daring ini dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang singkat, cepat, mudah, tepat, efektif dan efisien dan

juga pastinya untuk mencegah terjadinya keramaian yang dapat memicu penyebaran virus Covid-19.

Maka dari itu saya tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul Efektivitas Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online Dimasa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan kajian yang telah dikemukakan dalam latar belakang masalah penelitian, maka identifikasi masalahnya adalah :

1. Masih terdapat masyarakat yang melakukan pelayanan secara offline daripada pelayanan secara online pada masa pandemi covid-19.
2. Masih adanya keterbatasan sarana dan prasarana aparatur dan masyarakat itu sendiri.
3. Terdapat pelayanan online yang ditolak/tidak terselesaikan terutama pada pelayanan Kartu Identitas Anak.

3. Rumusan Masalah

Untuk menjelaskan permasalahan sebagai dasar penulisan dari latar belakang masalah penelitian dan untuk mengetahui faktor penyebabnya maka penulis merumuskan masalah yang dihadapi di Kantor Dinas Kependudukan & Pencatatan

Sipil Kota Pontianak adalah Mengapa Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online Dimasa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak masih belum Efektif ?

4. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk menjelaskan dan menganalisis Efektifitas Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dan dapat menemukan solusi untuk memecahkan permasalahan yang ada di instansi tersebut. Dengan adanya penelitian ini diharapkan ada manfaat yang dapat diambil bagi semua pihak yang berkepentingan.

4.1 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat dari segi teoritis sebagai bahan masukan dalam peningkatan efektivitas pelayanan di sebuah organisasi, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumbangan yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya mengenai teori tentang Sistem Informasi Manajemen (SIM) dan Efektifitas dalam memberikan pelayanan berbasis online.

2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan masukan baik terhadap atasan maupun bawahan untuk semua pegawai yang berada di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

B. Tinjauan Pustaka

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Sinambela (2005:5) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintahan terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya terikat pada suatu produk secara fisik.

Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan

Menurut Mukarom dan Laksana (2015:132) dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa Pelayanan Publik yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan

administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

a. Tujuan Pelayanan Publik

Aspek yang menjadi dasar dalam pelayanan publik adalah melayani masyarakat sebaik-baiknya dalam rangka membantu terkait dengan urusan administrasi pemerintahan dan/atau kebutuhan barang atau jasa publik. Tujuan pelayanan publik semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Jika pelayanan baik, masyarakat akan merasa puas atas diterimanya pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat menjadi acuan baik dan buruknya pelayanan publik.

Adapun dalam pasal 3 UU No.25 tahun 2009 disebutkan bahwa tujuan Undang-undang pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Terwujudnya system penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintah dan koperasi yang baik.
3. Terpenuhnya penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

b. Jenis Pelayanan Publik

Menurut Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut di dasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan yaitu :

1. Jenis Pelayanan Administratif

Jenis pelayanan administrative adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akte kelahiran, dan akte kematian).

2. Jenis Pelayanan Barang

Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan

bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampainnya kepada konsumen langsung dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaanya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.

3. Jenis Pelayanan Jasa

Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu system pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat / laut / udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos, dan pelayanan pemadam kebakaran.

c. Asas-Asas Pelayanan Publik

Asas pelayanan public adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman

penilaian kinerja bagi setiap lembaga-lembaga penyelenggara pelayanan publik. Asas-asas yang dapat dikategorikan sebagai asas-asas umum administrasi publik yang baik ini harus bersifat umum dan adaptif terhadap keunikan jenis-jenis pelayanan yang mungkin diselenggarakan secara langsung menyentuh hakikat pelayanan publik sebagai wujud dari upaya pelaksanaan tugas pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat banyak dan atau tugas pelaksanaan perintah perundang-undangan bersifat adaptif karena asas-asas ini harus dapat berfungsi sebagai acuan dalam setiap kegiatan administrasi negara yang bersentuhan langsung dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat umum, baik dibidang administratif, pelayanan jasa, pelayanan barang, ataupun kombinasi dari pelayanan-pelayanan tersebut.

2. Efektivitas

Raharjo (2014:170) mengatakan bahwa efektivitas adalah suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki yang dapat mempengaruhi hasil yang ingin dicapai. Suatu pekerjaan

dapat dikatakan efektif jika suatu pekerjaan sudah memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan agar mencapai tujuan yang diinginkan.

Definisi lain yang dapat dijadikan acuan ialah menurut Emerson (dalam Handyaningrat, 1985:16) efektivitas ialah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Jelaslah bila sasaran atau tujuan yang telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya. Hal ini dikatakan efektif. Jadi apabila tujuan atau sasaran tidak sesuai dengan yang telah ditentukan, maka pekerjaan itu dikatakan tidak efektif.

Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai.

Efektivitas umumnya dipandang sebagai tingkat pencapaian operatif dan operasional. Dengan demikian pada dasarnya efektivitas adalah tingkat pencapaian tujuan atau sasaran organisasional sesuai yang ditetapkan. Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang

diharapkan ini. Ini dapat diartikan, apabila sesuatu pekerjaan dapat dilakukan dengan baik sesuai dengan yang direncanakan , dapat dikatakan efektif tanpa memperhatikan waktu, tenaga dan yang lain.

a. Ukuran Efektivitas

Dalam menilai tingkat efektivitas dapat digunakan perbandingan antara rencana awal dengan hasil kenyataan yang didapat, semakin efektif jika tingkat kekeliruan atau kesalahan yang terjadi rendah. Begitu pula sebaliknya semakin tinggi tingkat kesalahan yang terjadi maka semakin tidak efektif. Efektivitas adalah suatu ukuran tentang bagaimana suatu target atau sasaran yang telah ditentukan tercapai yang mengacu pada hasil akhir. Hasil akhir adalah tujuan utama. Semakin mencapai target yang ditentukan maka efektivitasnya semakin baik.

Efektivitas juga dapat diukur dengan menggunakan teori dari Standar Pelayanan Publik (dalam Raharjo 2009, 144-145). Dalam penelitian ini difokuskan kepada efektivitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis online, maka dari ini ditarik indikator-indikator dalam buku Penulisan Pengertian Pelayanan Publik dan Standar Pelayanan Publik, (Raharjo 2009, 144-145) yang digunakan yakni :

1. Prosedur Pelayanan, merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Prosedur pelayanan harus dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya.
2. Waktu Penyelesaian, merupakan salah satu dari standar pelayanan public. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkat kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.
3. Produk Pelayanan, merupakan salah satu dari standar pelayanan public. Hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan harus dipahami secara baik sehingga memang membutuhkan sosialisasi kepada masyarakat.
4. Biaya Pelayanan, merupakan salah satu dari standar pelayanan public. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan

menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu.

5. Sarana dan Prasarana, merupakan salah satu dari standar pelayanan public. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan public sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan, Merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu.

3. Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah sebagai sistem yang menyediakan informasi yang digunakan untuk mendukung operasi, manajemen serta pengambilan keputusan sebuah organisasi.

Tujuan sistem informasi manajemen, di antaranya menyediakan

informasi yang dipergunakan dalam perhitungan harga pokok jasa, produk dan tujuan lain yang diinginkan manajemen, menyediakan informasi yang dipergunakan dalam perencanaan, pengendalian, pengevaluasian dan perbaikan berkelanjutan, menyediakan informasi untuk pengambilan keputusan.

Menurut Nugroho (2008:16) Sistem Informasi Manajemen yang dapat disingkat SIM adalah sebuah sistem informasi yang berfungsi mengelola informasi bagi manajemen organisasi. Peran informasi didalam organisasi dapat diibaratkan sebagai darah pada tubuh manusia. Tanpa adanya aliran informasi yang sehat, organisasi akan mati. Konsep SIM sebenarnya telah ada sebelum komputer muncul, yaitu dimana segala macam informasi didalam organisasi harus diolah dengan cepat, teliti dan handal. Namun, tanpa komputer konsep tersebut hanya menjadi teori. Sekarang, dengan adanya teknologi komputer, konsep sistem informasi manajemen tersebut dapat terealisasi.

4. *e-Government*

Dalam Idham (2002:30) bahwa *e-Government* adalah sebagai suatu system manajemen informasi dan layanan masyarakat yang berbasis internet untuk merekam dan melacak informasi public

dan member akses layanan public oleh instansi pemerintah.

a. Strategi layanan dengan konsep *e-Government* sendiri merupakan penggunaan teknologi terutama aplikasi internet berbasis web untuk meningkatkan akses kepada dan kiriman pelayanan pemerintah kepada warga negara, rekanan bisnis, pekerja, dan entitas pemerintahan yang lain Rabin (2003:427).

b. Pemanfaatan *e-government* untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan pembiayaan yang efektif, menjadikannya sangat menarik sehingga pemerintah secara strategis mencoba untuk mengaplikasikannya, dengan beberapa penyesuaian misalnya, perubahan pola pikir dan budaya, dan menerapkan konsep "*faster, better, cheaper*" sebagai nilai yang muncul dalam e-commerce dalam pelayanan publik.

Ada beberapa faktor dalam mengoptimalkan pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara (dalam Hayat 2017:27) yaitu kepemimpinan, budaya organisasi, kelembagaan, tata kerja, standar pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengendalian dan evaluasi, sarana prasarana, penggunaan teknologi informasi, dan pengelolaan sumber daya manusia.

Pelayanan berbasis *online* merupakan perwujudan dari *e-Government* yang dimana menurut indrajit (2006:4) yaitu suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*) dimana melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki kualitas pelayanan.

5. Administrasi Kependudukan

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 pada pasal 1 angka 1 disebutkan bahwa Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan public dan pembangunan sektor lain.

C. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, yaitu metode penelitian yang menggambarkan keadaan yang terjadi pada saat penelitian sedang berlangsung yang dilakukan dengan jalan mengumpulkan data dan menyimpulkan hasil penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif, dimana menurut Sugiyono (2016:58)”

merupakan uraian sistematis tentang teori dan hasil-hasil penelitian yang relevan dengan variabel yang diteliti”.

1. Subjek Penelitian

Subjek Penelitian ini peneliti menggunakan metode purposive dalam menentukan subjek untuk diteliti yaitu petugas pelayanan administrasi kependudukan, yang memberikan pelayanan kepada para pemohon di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dan 3 orang masyarakat.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah hal yang menjadi sasaran penelitian. Objek dalam penelitian ini adalah Efektivitas Pelayanan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

Penelitian deskriptif kualitatif dilakukan karena penulis ingin mengeksplor fenomena-fenomena yang tidak dapat dikuantifikasikan yang bersifat diskriptif yaitu dengan mengungkap situasi social tertentu dengan menggambarkan atau menjelaskan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata-kata berdasarkan Teknik pengumpulan data (wawancara, observasi, atau pengamatan dan studi dokumen) yang relevan yang diperoleh dari situasi yang alamiah.

D. Pembahasan

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak sebagai instansi pemerintah daerah mempunyai peran penting dalam menyelenggarakan pelayanan publik berupa administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di lapangan, dan melalui wawancara yang dilakukan secara langsung dengan keenam informan yaitu Kepala Seksi Identitas Penduduk, Kepala Seksi Kelahiran, Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan, Staff loket pelayanan online dan 3 orang masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan KIA secara online di masa pandemi covid-19. Secara garis besar dalam wawancara yang dilakukan telah membahas mengenai hal-hal yang mempengaruhi efektivitas pelayanan. Beberapa indikator dimulai dari prosedur Pelayanan, waktu Penyelesaian, produk pelayanan, biaya pelayanan, maupun sarana dan prasarana yang berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan aparatur.

Sesuai dengan latar belakang masalah penelitian, fokus permasalahan, rumusan masalah, hingga pada tujuan penelitian, maka penelitian ini akan ditujukan pada efektivitas pelayanan online oleh aparatur kepada masyarakat yang mengurus dokumen administrasi kependudukan khususnya Kartu Identitas

Anak, peneliti menggunakan indikator-indikator sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Produk Pelayanan
4. Biaya Pelayanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

1. Prosedur Pelayanan

Dalam masing-masing kegiatan pelayanan, terdapat prosedur tertentu yang merupakan pola dalam pelaksanaan rangkaian yang dapat melahirkan suatu sistem tertentu. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat pemohon dan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak mengenai prosedur Pelayanan Kartu Identitas Anak secara online cenderung memiliki tahapan yang panjang dan rumit bagi masyarakat dikarenakan keterbatasan masyarakat dalam memahami teknologi dan informasi.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian dalam pelayanan online Kartu Identitas Anak di Disdukcapil Kota Pontianak dari hasil wawancara pegawai dapat diketahui bahwa waktu penyelesaian masih belum sesuai dengan waktu yang dijadwalkan yakni 5 hari jam kerja, masih terdapat keterlambatan penyelesaian pelayanan dikarenakan kendala teknis seperti

masalah jaringan wifi, kerusakan mesin print, komputer dan kelengkapan berkas yang diupload, pemohon harus menunggu lebih dari seminggu untuk mendapatkan produk tersebut dikarenakan masalah teknis, belum lagi jika ada pelayanan yang ditolak dan tak terselesaikan dikarenakan kesalahan upload berkas.

3. Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang dikeluarkan oleh kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak yakni dokumen penting dalam bentuk blanko. Dalam penelitian ini produk yang dihasilkan adalah blanko Kartu Identitas Anak, akan tetapi berdasarkan wawancara yang dilakukan masih terdapat kendala dengan persediaan blanko Kartu Identitas Anak pada saat ada masyarakat yang ingin menukar blanko KIA nya tetapi pemohon tersebut harus menunggu besok dikarenakan persediaan blanko yang habis.

4. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan

kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu. Berdasarkan wawancara peneliti dengan para pegawai mengatakan dengan tegas untuk biaya pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak tidak terdapat kendala, semua pelayanan tidak dikenakan biaya sepeserpun bagi semua masyarakat, dan semua itu sudah tertera di PERDA yang dapat dilihat di website Disdukcapil Kota Pontianak. Semua dilakukan dengan transparansi dan tanpa ada diskriminasi.

5. Sarana dan Prasarana

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas sarana dan prasarana di Kantor Disdukcapil Kota Pontianak masih kurang memadai padahal sarana dan prasarana pada dasarnya memiliki fungsi utama yakni mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat mempercepat waktu pelayanan. Pada kenyataannya masih terdapat peralatan seperti alat printer, komputer, mouse yang rusak dan gangguan jaringan wifi, hal ini membuat tugas mereka menjadi tertunda dan membutuhkan waktu yang lama karena terkendala peralatan.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Pentingnya peningkatan kualitas aparatur ini adalah dalam rangka tugas

pelayanan yang diembannya sebagai abdi masyarakat. Sejalan dengan mutu peningkatan apratur itu, juga kita yakin bahwa di dalamnya terkandung peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat. Pegawai diharapkan lebih menghayati makna *Sense of Publik Service* dalam pelaksanaan tugasnya.

Dari hasil penelitian wawancara diatas dapat diketahui bahwa para pegawai sudah ramah dan sopan santun dalam memberikan pelayanan, akan tetapi masih terdapat kendala dengan kualitas dan kuantitas. Dari segi kuantitas, pegawai Disdukcapil merasa masih memerlukan tenaga pegawai karena semakin banyaknya pelayanan yang harus dilakukan apalagi sekarang sudah menggunakan 2 jenis pelayanan yaitu pelayanan online dan secara langsung. Untuk dari segi kualitas masih terdapat petugas berpendidikan SMP dan hanya sedikit pegawai yang sudah mengikuti diklat.

E. Penutup

1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis tentang Efektivitas Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online Pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, penulis sampai di garis besar kesimpulan bahwa pelayanan di

Disdukcapil ini dikatakan masih belum efektif dikarenakan beberapa faktor yakni :

1. Prosedur Pelayanan

Mengenai Prosedur Pelayanan Kartu Identitas Anak secara online penulis menyimpulkan bahwa prosedur yang dimiliki masih cenderung memilikitahapan yang panjang dan rumit bagi masyarakat dikarenakan keterbatasan masyarakat dalam memahami teknologi dan informasi sehingga membuat masyarakat lebih memilih akses pelayanan secara langsung dan lebih beresiko terpapar virus covid-19. Kurangnya sosialisasi terhadap cara penggunaan pelayanan secara online cara menjalankan pelayanan secara online kepada masyarakat khususnya masyarakat yang lebih tua, itu juga salah satu penyebab kenapa masih rendahnya tingkat akses masyarakat terhadap pelayanan online ini dan masih dirasa sulit bagi masyarakat untuk melakukan pelayanan Kartu Identitas Anak secara online.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian dalam pelayanan online Kartu Identitas Anak di Disdukcapil Kota Pontianak dapat disimpulkan masih belum efektif karena dapat diketahui bahwa waktu penyelesaian masih belum sesuai

dengan waktu yang dijadwalkan yakni 5 hari jam kerja, masih terdapat keterlambatan penyelesaian pelayanan dikarenakan kendala teknis seperti masalah jaringan *wifi*, kerusakan mesin print, komputer dan kelengkapan berkas yang diupload, pemohon harus menunggu lebih dari seminggu untuk mendapatkan produk tersebut dikarenakan masalah teknis, belum lagi jika ada pelayanan yang ditolak dan tak terselesaikan dikarenakan kesalahan upload berkas.

3. Produk Pelayanan

Produk pelayanan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak yakni dokumen penting dalam bentuk blanko. Dalam penelitian ini produk yang dihasilkan adalah blanko Kartu Identitas Anak. Akan tetapi berdasarkan wawancara yang dilakukan masih terdapat kendala dengan persediaan blanko Kartu Identitas Anak pada saat ada masyarakat yang ingin menukar blanko aktanya tetapi pemohon tersebut harus menunggu besok dikarenakan persediaan blanko yang habis.

4. Biaya pelayanan

Untuk Biaya pelayanan peneliti dapat menyimpulkan bahwa tidak terdapat kendala. Berdasarkan wawancara peneliti dengan para pegawai mengatakan dengan tegas untuk biaya

pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak tidak terdapat kendala, semua pelayanan tidak dikenakan biaya sepeserpun bagi semua masyarakat, dan semua itu sudah tertera di PERDA yang dapat dilihat di website Disdukcapil Kota Pontianak. Semua dilakukan dengan transparansi dan tanpa ada diskriminasi.

5. Sarana dan Prasarana

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas sarana dan prasarana di Kantor Disdukcapil Kota Pontianak masih kurang memadai padahal sarana dan prasarana pada dasarnya memiliki fungsi utama yakni mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat mempercepat waktu pelayanan. Pada kenyataannya masih terdapat peralatan seperti alat printer, komputer, mouse yang rusak dan gangguan jaringan *wifi*, hal ini membuat tugas mereka menjadi tertunda dan membutuhkan waktu yang lama karena terkendala peralatan.

6. Kompetensi Pemberi Pelayanan

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti mendapatkan kesimpulan diatas dapat diketahui bahwa para pegawai sudah ramah dan sopan santun dalam memberikan pelayanan, akan tetapi masih kurang efektif dikarenakan terdapat kendala dengan kualitas dan kuantitas. Dari segi

kuantitas, pegawai Disdukcapil merasa masih memerlukan tenaga pegawai karena semakin banyaknya pelayanan yang harus dilakukan apalagi sekarang sudah menggunakan 2 jenis pelayanan yaitu pelayanan online dan secara langsung.

Untuk dari segi kualitas masih terdapat petugasan berpendidikan SMP dan hanya sedikit pegawai yang sudah mengikuti diklat.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, mengenai efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online penulis memberikan saran yang diharapkan mampu untuk lebih mengefektifkan tak hanya pelayanan secara langsung tapi juga pelayanan secara online yang diberikan para pegawai terhadap masyarakat di Kota Pontianak itu sendiri terutama pada pelayanan Kartu Identitas Anak.

Penulis harap para aparatur dapat lebih memperhatikan bagaimana cara membuat prosedur pelayanan online yang tidak berbeli-belit, yang bisa mudah dipahami oleh masyarakat, bila perlu membuat kegiatan sosialisasi kepada masyarakat langsung tentang bagaimana cara mengakses pelayanan secara online,

jika terkendala dengan pandemi covid-19, bisa membuat pertemuan sosialisasi melewati platform edukasi digital seperti zoom atau membuat video cara mengakses pelayanan online dan mempostingnya dengan menggunakan platform media sosial tak hanya dari website tetapi dari *instagram, facebook, twitter, dan channel youtube*.

Penulis berharap juga para aparatur dapat lebih memperhatikan ketersediaan blanko dari produk yang akan dihasilkan untuk meminimalisir keluhan dari masyarakat terkait dengan penundaan pengambilan produk pelayanan dan memperhatikan ketersediaan alat yang menunjang pekerjaan para pegawai agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan organisasi, dengan mengoptimalkan anggaran yang tersedia. Anggaran diharapkan lebih difokuskan untuk meningkatkan pada kualitas peralatan yang selama ini dianggap memberikan pengaruh besar terhadap tercapainya kecepatan pelayanan yang diharapkan masyarakat, guna memberikan kepuasan pelayanan masyarakat dengan lebih optimal. Dengan tersedianya alat yang mampu menunjang kinerja pegawai, tentu akan memberikan pengaruh positif terhadap output yang dihasilkan, sehingga dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang diinginkan masyarakat lebih cepat diproses

dan lebih cepat pula sampai ke tangan masyarakat untuk dipergunakan dengan sebaik-baiknya.

Penulis juga mengharapkan pimpinan untuk memperhatikan anggaran yang tersedia di Disdukcapil Kota Pontianak dan mengajukan tambahan formasi kepegawaian agar berkas permohonan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil khususnya Kartu Identitas Anak dapat terselesaikan dengan cepat dan efektif. Pimpinan juga harus memperhatikan kualitas SDM yang ada di Disdukcapil kota pontianak dengan cara mengikuti diklat untuk meningkatkan kualitas SDM yang ada di Disdukcapil Kota Pontianak dan mungkin membuat kebijakan tentang standar pendidikan formal minimal SMA/SMK untuk dapat bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

F. Referensi

Buku:

- Afrizal. 2016. *Metodelogipenelitiankualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Ahmad, Jamaludi. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik, Teori dan aplikasi*. Yogyakarta. Gava Media.
- Bungin, M. Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenda Media Group.
- Gie, The Liang. 1988. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Supersukses

Handoko, T. Hani. 1999. *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi*. Yogyakarta: BPFE.

Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok. PT Raja Grafindo.

Moekijat, 2005. *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Pustaka Belajar.

Moleong, L. J. 2005. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Mulyadi Deddy dkk. 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: CV Alfabeta.

Pasolong, Harbani. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV Alfabeta.

Raharjo, Adisasmita. 2009. *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*. Makassar: PPKED.

Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta

Sutabri, Tata. 2016. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi.

Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Prenadamedia Group

Yusuf, A. Muri. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Gabungan*. Jakarta: Prenada Media Group.

Sumber Perundang-undangan:

Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring (online).

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Permenpan Nomor 15 Tahun 2014

Tentang Pedoman Standar Pelayanan

