

EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI ONLINE DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Ayu Lestari Lase,¹ Samsul Bahri Pane²

¹Alumni Prodi Ilmu Administrasi Negara FISIP UISU

²Dosen Tetap Prodi Ilmu Administrasi Negara FISIP UISU

eMail: ayulaseuisu@gmail.com

Abstrak

Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Online merupakan salah satu bagian dari sistem pengelolaan administrasi kependudukan yang digunakan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Serdang bedagai sebagaimana yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Langkah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Serdang bedagai dalam membuat administrasi kependudukan online sebagai usaha untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat. Agar penelitian ini lebih fokus, peneliti membatasi objek penelitian hanya pada efektivitas pelayanan sistem administrasi online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai. Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti berdasarkan penelitian adalah menunjukkan deskriptif. Untuk mendapatkan data peneliti melakukan pendekatan kualitatif, sementara teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti yaitu data primer yang diperoleh melalui wawancara dan observasi dan data sekunder berupa dokumentasi dan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Berdagai sudah berjalan efektif hal ini dibuktikan dengan pegawai memberikan kemudahan serta memfasilitasi pengguna layanan dalam menyelesaikan kebutuhan masyarakat. Dengan proses pelayanan yang telah sesuai Standar Operasional Prosedur

Kata kunci: Efektivitas, Pelayanan, Dokumen Kependudukan, Disdukcapil.

PENDAHULUAN

Efektifitas pelayanan publik merupakan salah satu tantangan bagi pemerintah karena untuk mewujudkan hal itu perlu adanya inovasi pelayanan publik yang tepat sehingga mampu menjawab memecahkan berbagai macam masalah yang ada pada masyarakat demi mencapai kesejahteraan masyarakat (Jamil Bazarah. Et.al: 2021).

Efektivitas pelayanan administrasi kependudukan merupakan pokok utama yang menyatakan berhasil tidaknya suatu organisasi dalam melaksanakan suatu program atau kegiatan untuk mencapai target-targetnya yang ditentukan sebelumnya dalam kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi administrasi

kependudukan serta pendayagunaan)Luh Ratna Sari dan I Nyoman Mangku Suryana. 2019).

Adanya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring serta keluarnya Surat Edaran Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 443.1/ 2978/ Dukcapil Tanggal 16 Maret 2020 Perihal Pelayanan Administarasi Kependudukan membuat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai meluncurkan inovasi pelayanan administrasi secara online yang disebut dengan isitilah Bakso Urat Dukcapil Sergai. Bakso Urat sendiri merupakan singkatan dari (Buat Administrasi Kependudukan Secara Online Untuk Rakyat). Inovasi Bakso Urat Dukcapil Sergai dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dapat dilakukan dengan mudah dan penggunaan aplikasi yang dapat diakses dimana saja. Inovasi Bakso Urat Dukcapil Sergai merupakan upaya Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai dalam rangka mempercepat dan mempermudah pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil, inovasi yang dilahirkan ini merupakan inovasi yang sudah mengadopsi kemajuan teknologi. Bakso Urat Dukcapil Sergai diciptakan berbasis aplikasi yang menawarkan kemudahan dalam sejumlah pelayanan, mulai dari pengurusan KTP, KK, hingga akta baik kelahiran maupun kematian.

Meskipun pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai sudah

berinovasi dengan program Bakso Urat Dukcapil Sergai, tidak serta merta membuat masyarakat secara keseluruhan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait. Pelaksanaan program Bakso Urat Dukcapil Sergai tidak semata-mata berjalan dengan lancar dan sesuai. Inovasi tersebut masih menemui beberapa kendala dan hambatan. Hambatan tersebut terdiri dari masalah sarana dan prasana yang mendukung program, selain itu rendahnya kesadaran masyarakat untuk mengupdate dokumen kependudukannya, jaringan internet yang kurang lancar, dan kurangnya pengetahuan masyarakat tentang inovasi Bakso Urat. Hal ini terjadi karena masih kurangnya sosialisasi, pendampingan, dan pembinaan secara berkelanjutan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Masalah pada penelitian ini yaitu:

- 1) Bagaimana Efektivitas Pelayanan administrasi Berbasis Online Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai?
- 2) Bagaimana Kualitas Pelayanan administrasi Berbasis Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai?
- 3) Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat pelayanan administrasi berbasis online Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai?.

METODE

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti berdasarkan penelitian adalah menunjukkan deskriptif. Untuk mendapatkan data peneliti melakukan pendekatan kualitatif, yaitu menurut buku Metodologi Penelitian Kualitatif mendefinisikan metodologi penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Agar penelitian ini lebih terarah serta sesuai dengan tujuan yang diinginkan berdasarkan konsep yang diajukan, maka pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif yaitu mencari data/informasi dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian konsep atau teori yang digunakan.

Lokasi dan penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai yang terletak di Jalan. Negara No.300, Firdaus, Kecamatan. Sei Rampah, Kabupaten Serdang Bedagai, Sumatera Utara 20995.

Informan (narasumber) penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi mengenai objek penelitian tersebut. Informan dalam penelitian ini yaitu berasal dari wawancara langsung yang disebut sebagai narasumber. Dalam penelitian ini menentukan informan dengan menggunakan teknik purposive, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu, yang benar-benar menguasai suatu objek yang peneliti teliti.

1. Informan Kunci

Kabid Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan (Bapak Khairamadan, ST., SAP)

2. Informan Utama

Admin Sosial Media dan Aplikasi (Ibu Anggia Elfira Hani), Administrator Database Kependudukan Ahli Muda (Bapak Efriadi, SE)

3. Informan Pendukung

Masyarakat yang menggunakan jasa layanan.

Teknik pengumpulan data diperlukan untuk pengadaan dan penelitian. Teknik pengumpulan data menerapkan langkah yang paling penting strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ini adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi dua, yaitu primer dan sekunder dengan menggunakan teknik Sugiono (2016).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Efektivitas Pelayanan Administrasi Berbasis Online Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Khairamadan, S.T.,SAP selaku Kabid Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan, menyatakan bahwa dalam pelaksanaan sistem administrasi online ini sudah berlangsung efektif. dibuktikan dengan banyak manfaatnya. Yang pertama pengurangan biaya, penghematan waktu, kemudian bisa dimana aja dan kapan saja sesuai jam kerja kantor. Hal serupa juga dikatakan

oleh Ibu Anggia Elfira Hani selaku Admin Sosial Media dan Aplikasi. Bahwa dalam pelaksanaan sistem administrasi online ini sudah berlangsung efektif hal ini dapat dibuktikan dengan jarak waktu dan jarak tempuh. Warga tidak perlu menunggu waktu yang lama dan ikut antri, kemudian bisa mengikuti aktivitas yang lain seperti bekerja mungkin, tanpa harus ke kantor menunggu dokumen yang selesai. Jadi warga yang datang ke kantor tinggal mengambil dokumen yang sudah selesai tanpa harus menunggu.

Dengan adanya sistem pelayanan administrasi berbasis online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai memudahkan masyarakat yang ingin melakukan kegiatan pencatatan kependudukan, menurut Bapak Efriadi, SE selaku Administrator Database Kependudukan Ahli Muda menyatakan bahwa dengan adanya sistem administrasi kependudukan secara online dapat memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan karena lebih mudah dibandingkan secara manual. Masyarakat tidak susah-susah datang kantor capil, dan tidak antri secara panjang jadi datang ketika dokumen sudah selesai.

Hal serupa juga dikatakan oleh ibu Khofifah selaku Masyarakat Pengguna Layanan, ibu Khofifah mengatakan dengan adanya sistem online dalam pembuatan administrasi kependudukan memudahkan masyarakat dalam mengurus KTP tidak perlu ke kantor dinas dan menunggu antri yang lama disana. Hal serupa juga dikatakan oleh Desy Fitriya selaku Masyarakat

Pengguna Layanan, Desy Fitriya mengatakan dengan adanya sistem administrasi kependudukan secara online dalam pembuatan KTP tidak sulit dan tidak ribet. Ibu Rosmawati selaku Masyarakat Pengguna Layanan juga mengatakan dalam pembuatan administrasi kependudukan secara online Lebih gampang dan tidak ribet untuk mengurus KTP, KK, Akta dan lainnya. Selain itu cepat siap dokumennya.

Mengukur efektivitas suatu organisasi bukanlah hal yang mudah dan sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan suatu rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang ditetapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Dari penelitian diketahui bahwa pelayanan administrasi berbasis online pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai sudah berjalan dengan efektif hal ini ditunjukkan dengan banyak manfaatnya seperti :

- 1) Pengurangan biaya.
- 2) Penghematan waktu.
- 3) Bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja sesuai jam kerja kantor.

Pelayanan Berbasis online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang bedagai sudah

terlaksana dengan Efektif hal ini dibuktikan dengan :

- 1) Memberikan kemudahan serta memfasilitasi pengguna layanan dalam menyelesaikan kebutuhan masyarakat.
- 2) Proses pelayanan yang telah sesuai Standar Operasional Prosedur,
- 3) kinerja Aparatur Sipil Negara yang responsif dengan kebutuhan pengguna layanan.
- 4) Jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan dengan banyaknya permohonan dapat terselesaikan oleh pegawai dengan akurat, cepat dan terbuka.

2. Kualitas Pelayanan Administrasi Berbasis Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Khairamadan, ST.,SAP selaku Kabid Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan tentang Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan aplikasi Bakso Urat Dukcapil Sergai yang digunakan dalam proses pelayanan beliau mengatakan bahwa pegawai sudah mampu menggunakan aplikasi Bakso Urat Dukcapil Sergai yang digunakan dalam proses pelayanan, menurut Ibu Anggia Elfira Hani selaku Admin Sosial Media dan Aplikasi, beliau mengatakan bahwa Kalau pegawai sudah pasti bisa karena sebelum mengenalkan kepada masyarakat seluruh staff itu dianjurkan untuk mempelajari aplikasi.

Sedangkan menurut Bapak Efriadi, SE selaku Administrator Database

Kependudukan Ahli Muda. Beliau mengatakan bahwa Semua pegawai sudah mampu karena sudah diberikan tutorialnya secara langsung, secara penggunaannya sudah di tata duluan baru langsung kita kerjakan. Sama halnya dengan masyarakat pengguna aplikasi bakso urat, ibu Khofifah selaku pengguna layanan Ketika ditanya Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan secara online dengan aplikasi Bakso urat?, beliau mengatakan bahwa aplikasi bakso urat dapat digunakan dengan mudah, hanya tinggal mengikuti intruksi yang tertera pada aplikasi bakso urat. Desy Fitriya juga mengatakan hal serupa bahwa aplikasi bakso urat mudah digunakan dan gampang dimengerti.

Hasil penelitian menunjukkan, Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Online pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai sudah cukup optimal hal ini dibuktikan dengan :

- 1) Kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan.
- 2) Adanya kemudahan dalam proses pelayanan.
- 3) Keahlian dan kecermatan pegawai dalam menggunakan aplikasi.
- 4) Tidak ada sikap membedakan kepada pengguna layanan antara manual dan online.

3.3. Faktor-faktor Apa Saja yang Menjadi Penghambat Pelayanan Administrasi Berbasis Online Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai.

Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan berdasarkan peraturan yang berlaku. Kualitas pelayanan adalah salah satu unsur penting dalam organisasi jasa. Kualitas pelayanan merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi jasa. Adanya layanan yang diprioritaskan pemerintah untuk masyarakat akan terus ditingkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan meningkatnya kompleksitas tuntutan masyarakat terhadap kebutuhan pelayanan yang prima. Faktor pendorong dalam pelayanan administrasi kependudukan secara online dapat dikatakan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan.

Demikian halnya dengan pelayanan administrasi berbasis online Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai tersebut diselenggarakan oleh pemerintah daerah untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukannya. Sejak pemberlakuan pelayanan online, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai sudah berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan tetapi masih ada beberapa masyarakat yang terkendala dalam melakukan pelayanan secara online karena masih kurangnya pemahaman terutama dalam penggunaan teknologi. Dan kurang optimalnya jaringan di daerah sehingga

pengurusan administrasi kependudukan secara online menjadi terhambat

KESIMPULAN

- 1) Pelayanan Berbasis online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai sudah terlaksana dengan Efektif hal ini dibuktikan dengan Memberikan kemudahan serta memfasilitasi pengguna layanan dalam menyelesaikan kebutuhan masyarakat. Dengan proses pelayanan yang telah sesuai Standar Operasional Prosedur, serta didukung oleh kinerja Aparatur Sipil Negara yang responsif dengan kebutuhan pengguna layanan.
- 2) Kualitas Pelayanan administrasi kependudukan Berbasis Online pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang bedagai sudah cukup optimal hal ini dibuktikan dengan kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan, keahlian dan kemampuan pegawai dalam menggunakan aplikasi Bakso Urat, dan tidak ada sikap membedakan kepada pengguna layanan.
- 3) Adanya faktor penghambat seperti jaringan yang kurang baik di daerah Jaringan masyarakat yang disana. Kadang jaringan bisa rusak secara tiba-tiba, namun dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan informasi terkait kendala tersebut kepada masyarakat dari media sosial seperti Whatsapp

DAFTAR BACAAN

- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media
- Hardiansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Jamil Bazarah, Ahmad Jubaidi, dan Futum Hubaib . 2021. Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). Dedikasi Volume 22 NO 2 2 Desember 2021
- Lukman, Sampara. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: STIA LAN Press.
- Luh Ratna Sari dan I Nyoman Mangku Suryana. 2019. Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Volume 10, Nomor 2, Desember 2019
- Mahmudi. 2012. Manajemen Kinerja sektor publik. yogyakarta: UPP AMP YKPN. Moenir. A.S. 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta : PT.Bumi Aksara. Hlm 88
- Mulyana, D. 2016. Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik. Alfa Beta Bandung
- Nasution, M.N.2014. Manajemen Jasa Terpadu. Bogor: Graha ilmu.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005.Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2010, Reformasi pelayanan publik:Teori, Kebijakan, dana Implementasi. Jakarta: PT. BumiAksara.
- Steers, Richard M, Terj: Magdalena Jamin, 2011. Efektivitas Organisasi, Jakarta: Erlangga
- Sugiyono, 2013, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: ALFABETA.
- Wajdi, Farid. 2021. Efektivitas Pelayanan Publik. Jawa Tengah: Eureka Media