

EFEKTIVITAS PELAYANAN BERBASIS ONLINE DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANJAR

Dwi Retnowati¹, Aditiyawarman², Irfan Nursetiawan³

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia^{1,2,3}

E-mail : Dwiretno11@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh sebuah permasalahan efektivitas pelayanan berbasis online di Disdukcapil Kota Banjar, karena terdapat beberapa permasalahan yakni, kurangnya sosialisasi dari pihak pemerintah kepada masyarakat sehingga banyak masyarakat yang tidak mengetahui tentang adanya program inovasi pelayanan online di Disdukcapil Kota Banjar. Hal ini ditandai oleh masih banyaknya masyarakat yang mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar. Penelitian ini difokuskan pada bagaimana efektivitas pelayanan berbasis online di Disdukcapil Kota Banjar, hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan sistem informasi pelayanan berbasis online di Disdukcapil Kota Banjar dan upaya-upaya apa saja yang dilakukan Disdukcapil Kota Banjar dalam menghadapi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan sistem informasi pelayanan berbasis online di Disdukcapil Kota Banjar. Tujuan penelitian untuk mengetahui efektivitas pelayanan berbasis online di Disdukcapil Kota Banjar, hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan berbasis online atau daring di Disdukcapil Kota Banjar, dan untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan Disdukcapil Kota Banjar dalam menghadapi hambatan-hambatan dalam pelayanan berbasis online atau daring di Disdukcapil Kota Banjar. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif analisis. Teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan, studi lapangan (observasi, wawancara dan dokumentasi). Hasil penelitian menunjukkan sumber daya manusia yang ada di Disdukcapil Kota Banjar sudah kompeten dalam bidangnya masing-masing dan berupaya memberikan pelayanan yang cepat tanggap kepada masyarakat, namun ada beberapa pegawai yang belum menguasai atau mengerti tentang pelayanan berbasis online di Disdukcapil Kota Banjar, unsur sumber daya non manusia atau sarana prasarana yang ada di Disdukcapil Kota Banjar sudah memadai dan seluruh peralatan dapat beroperasi dengan baik dan untuk asil yang dicapai dalam pelayanan online tidak dapat ditentukan batasan waktunya, karena dalam pelayanan online Disdukcapil Kota Banjar tetap memprioritaskan urutan dokumen sesuai waktu masuknya dokumen untuk diproses oleh Disdukcapil Kota Banjar. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa masih belum efektifnya pelayanan berbasis online di Disdukcapil Kota

Banjar karena masih adanya masyarakat yang tidak memanfaatkan pelayanan online tersebut dan masih banyak masyarakat yang mendatangi langsung Kantor Disdukcapil Kota Banjar untuk mengurus keperluannya.

Kata Kunci : *Efektivitas Pelayanan, Pelayanan Online, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar*

PENDAHULUAN

Kota Banjar, merupakan sebuah kota di Provinsi Jawa Barat, Indonesia. Kota Banjar berada di perbatasan dengan Provinsi Jawa Tengah, yakni dengan Kabupaten Cilacap. Secara administratif, kota ini terdiri atas 4 kecamatan yaitu Banjar, Purwaharja, Pataruman, dan Langensari, yang dibagi lagi atas sejumlah desa dan kelurahan. Banjar pernah menjadi kota kecamatan bagian dari Kabupaten Ciamis, kemudian ditingkatkan statusnya menjadi kota administratif. Sejak tanggal 1 Desember 2002, Banjar ditetapkan sebagai kota otonom yang terpisah dari Kabupaten Ciamis. Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar tahun 2020 tercatat jumlah penduduk Kota Banjar sebanyak 200.97 jiwa. . Permasalahan kerap kali muncul berkaitan dengan pengumpulan dokumen serta menjamin adanya ketersediaan data kependudukan secara lengkap dan akurat sesuai dengan yang dibutuhkan guna memenuhi informasi kependudukan untuk merumuskan suatu kebijakan.

Adanya pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah, memungkinkan terselenggaranya pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas serta

memberikan peluang bagi pemerintah daerah dalam memberikan peningkatan kualitas layanan pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan. Hal tersebut merupakan salah satu tugas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka melayani masyarakat umum, termasuk di dalamnya meliputi tugas dan fungsi, mendaftarkan serta menerbitkan Kartu Tanda Penduduk(KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, maupun pencatatan mutasi dan pengelolaan data penduduk. Di daerah tugas pelayanan administrasi publik menjadi tugas sekaligus merupakan kewenangan dari pemerintah daerah, yang diwakili oleh “Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil”.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah. Pengelolaan pendaftaran penduduk merupakan tanggung jawab pemerintah kota/kabupaten, dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa/kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, hingga setiap

warga terdaftar secara administrasi sebagai warga negara Indonesia dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam pelayanan tersebut perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar penduduk sebagai pelanggan merasa dapat pelayanan yang memuaskan.

Dalam Peraturan Daerah Kota Banjar Nomor 2 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Suwondo (2001:29) mengemukakan pelayanan publik sebagai aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan bagi masyarakat untuk memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektivitas, dan penghematan.

Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar, jumlah penduduk Kota Banjar tahun 2020 tercatat sebanyak 200.97 jiwa.

Tabel .1 Jumlah Penduduk Kota Banjar Tahun 2020

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk(ribu)
1	Banjar	59,53
2	Purwaharja	24,20
3	Pataruman	61,32
4	Langensari	56,92
Jumlah		200,97

Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Banjar 2020

Di era digital yang semakin maju sekarang ini, pemerintah harus lebih sensitif serta tanggap dalam memanfaatkan teknologi yang ada. Begitupula dengan penyelenggara dokumen administrasi publik yang harus selalu memmodernisasikan dirinya, menemukan strategi serta pendekatan terhadap masyarakat dengan lebih jitu, serta terus berusaha memperbaharui teori dan instrumentasi agar tidak semakin tertinggal dengan kemajuan jaman. Terkait dengan pentingnya pelayanan publik dalam hal administrasi kependudukan terhadap akta kelahiran, akta kematian, dan KTP, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar menyederhanakan proses pendaftaran dokumen kependudukan tersebut secara online dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam menyelesaikan administrasi kependudukan tanpa mendatangi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar.

Disdukcapil selalu melayani pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan kebutuhan masyarakat kemudian perkembangan teknologi tentunya pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banjar harus menyesuaikan dengan kebutuhan, terutama penyesuaian dengan teknologi informasi, Disdukcapil mencoba merespon itu agar bisa memberikan pelayanan yang lebih baik lagi dengan salah satunya meluncurkan sebuah sistem pelayanan kependudukan secara

online atau secara daring (dalam jaringan) melalui link yang telah disediakan.

Secara umum pelayanan online merupakan layanan yang dilakukan dengan bantuan teknologi internet. Layanan ini memungkinkan berbagai jenis urusan bisa selesai dengan mudah tanpa harus bertatap muka dengan petugas.

Dalam pelaksanaannya program pelayanan online disdukcapil dapat dikatakan belum efektif, karena terdapat permasalahan yakni, kurangnya sosialisasi dari pihak pemerintah kepada masyarakat sehingga banyak masyarakat yang tidak mengetahui tentang adanya program inovasi pelayanan online di Disdukcapil Kota Banjar. Hal ini ditandai oleh masih banyaknya masyarakat yang mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar.

Effendy (2003:14) mengemukakan bahwa : “Efektivitas adalah suatu komunikasi yang melalui proses tertentu, secara terukur yaitu tercapainya sasaran atau tujuan yang ditentukan sebelumnya. Dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah orang yang telah ditentukan”.

Unsur-unsur efektivitas merupakan ruang lingkup yang menjadi pembangun efektivitas itu sendiri. Menurut Cahyono (1983:54), unsur-unsur efektivitas terbagi atas 3 bagian, yaitu unsur sumber daya manusia, unsur sumber daya bukan manusia dan

unsur hasil yang akan dicapai. Hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar masih kurang dalam memberikan pelayanan online kepada masyarakat, dengan indikator masalah sebagai berikut :

1. Sumber daya manusia yang terdapat di Disdukcapil tidak efektif dalam memberikan pelayanan.
2. Sumber daya non manusia yang tidak memadai.
3. Hasil yang dihasilkan tidak

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai efektivitas pelayanan online yang disusun ke dalam bentuk usulan penelitian yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Berbasis Online Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjar”.

Dari paparan latar belakang di atas, maka penulis menentukan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana efektivitas pelayanan berbasis online di Disdukcapil Kota Banjar?
2. Bagaimana hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan sistem informasi pelayanan berbasis online di Disdukcapil Kota Banjar?
3. Bagaimana upaya-upaya yang dilakukan Disdukcapil Kota Banjar dalam menghadapi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan sistem informasi pelayanan

berbasis online di Disdukcapil Kota Banjar?

KAJIAN PUSTAKA

Efektivitas adalah suatu komunikasi yang melalui proses tertentu, secara terukur yaitu tercapainya sasaran atau tujuan yang ditentukan sebelumnya. Dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah orang yang telah ditentukan.

Unsur-unsur efektivitas merupakan ruang lingkup yang menjadi pembangun efektivitas itu sendiri. Menurut Cahyono (1983:54), unsur-unsur efektivitas terbagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu unsur sumber daya manusia, unsur sumber daya bukan manusia dan unsur hasil yang akan dicapai.

Berikut adalah unsur unsur yang mendukung dalam mencapai keefektifitas:

1) Unsur Sumber Daya Manusia (SDM) sangat berperan penting dalam hal ini sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam berbagai aktivitas guna untuk mencapai suatu tujuan yang telah di tentukan. Dalam sebuah organisasi faktor sumber daya manusia sebagai sumber penentu sukses tidaknya sebuah organisasi mempunyai wewenang dan tanggung jawab terhadap sumber daya yang dioperasikan sehingga efektifitas harus dapat tercapai ,namun sebaliknya jika sumber daya manusia tidak dapat bekerja

efektif, maka efektivitas kerja tidak dapat tercapai.

2) Unsur Sumber Daya bukan Manusia merupakan unsur kedua dari sumber daya manusia yang memiliki peran dalam suatu kegiatan atau aktivitas misalnya antara lain modal tenaga kerja mesin, peralatan dan sebagainya yang semuanya tentu menunjang keberhasilan organisasi.

3) Unsur hasil yang dicapai sesuai dengan tujuan Hasil merupakan tujuan akhir dari suatu kegiatan. Untuk mencapai hasil yang maksimal, maka seluruh bagian kegiatan yang dilaksanakan harus menggunakan kedua sumber di atas. Prosedur untuk mencapai hasil yang diinginkan membutuhkan mekanisme kerja yang efektif. Efektivitas kerja dapat tercapai dengan memadukan antara kedua unsur tersebut dengan sistem manajemen yang baik, sehingga terjalin sinkronisasi antara komponen di dalamnya. Sistem manajemen kerja terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengerakan dan pengawasan

Menurut Pasolong (2007), efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan.

METODE

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif analisis. Lamanya penelitian selama 7 bulan. Teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan, studi lapangan (observasi, wawancara dan dokumentasi). Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 10 orang. Teknik analisa data dengan cara deskriptif, yaitu mengumpulkan data, mengolah data, menganalisa data serta menginterpretasikannya pada data kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan proses penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti didapat berbagai argumentasi dari jawaban responden tentang Efektivitas Pelayanan Berbasis *Online* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar. Adapun hasil penelitian tersebut akan dibahas dalam pembahasan berikut di bawah ini :

1. Efektivitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Pelayanan menjadi bagian tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan merupakan bentuk konkret pemerintah dalam melayani masyarakatnya. Kebutuhan masyarakat terhadap pemerintah adalah bersifat administratif maupun pemenuhan terhadap barang atau jasa. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan tentunya harus melakukan

pelayanan publik secara optimal untuk menghasilkan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Namun demikian, pelayanan publik yang baik harus didukung oleh tingkat partisipasi yang baik juga. Masyarakat sebagai penerima pelayanan juga harus bersifat aktif dan partisipatif dalam penerimaan pelayanan, pemenuhan terhadap standar pemenuhan pelayanan, mendukung program-program pelayanan yang dilakukan sehingga keseimbangan dan kerjasama pelayanan dapat dilakukan secara baik. Pemenuhan pelayanan yang baik adalah dengan tidak ada ketimpangan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Paling berhubungan secara langsung dengan masyarakat adalah aparatur pelayanan publik. Aparatur secara langsung terlibat dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan, menerima keluhan dan menjadi pusat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Sumber daya manusia atau sumber daya aparatur merupakan aspek utama dalam mencapai tujuan organisasi. Sebagai aspek utama yang mengatur dan menjalankan sistem atau manajemen dalam organisasi menjadi tumpuan utama organisasi terhadap produktivitas atau output yang diharapkan bersama. Sumber daya manusia mempunyai peran strategis terhadap tujuan organisasi, bahkan menjadi sentral terhadap keberadaan organisasi

Organisasi akan berjalan secara baik jika sumber daya manusia atau aparatur didalamnya mempunyai kompetensi dan kualitas yang memadai untuk menjalankan tugas dan fungsinya. Unsur unsur efektivitas pelayanan juga sangat mempengaruhi keberhasilan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dan yang menjadi indikator yang digunakan peneliti untuk melihat efektivitas pelayanan *online* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banjar yaitu sebagai berikut:

a. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia sangat berperan penting dalam hal ini, sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam berbagai aktivitas guna untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan. Kemampuan individu dalam organisasi dan tingkat pendidikan individu tersebut juga mempengaruhi kualitas sumber daya manusia. Dalam sebuah organisasi faktor sumber daya manusia sebagai sumber penentu sukses tidaknya sebuah organisasi mempunyai wewenang dan tanggung jawab terhadap sumber daya yang dioperasikan sehingga efektivitas harus dapat tercapai ,namun sebaliknya jika sumber daya manusia tidak dapat bekerja efektif, maka efektivitas kerja tidak dapat tercapai.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 14 Juni 2021 dengan informan ke-1 selaku Plt. Kasubag Umum dan Kepegawaian menjelaskan bahwa : “Sumber daya

manusia atau pegawai Disdukcapil Kota Banjar sudah kompeten atau menguasai sesuai dengan bidangnya ,namun tidak semua pegawai mengerti akan pelayanan *online* yang ada di Disdukcapil Kota Banjar dan Disdukcapil masih kurang sumber daya manusia yang menguasai IT “

Menurut hasil wawancara dengan informan ke-2 selaku Kasubag Perencanaan dan Keuangan mengatakan untuk pendidikan minimal para pegawai rata-rata sudah menempuh pendidikan Sarjana, namun masih ada beberapa pegawai yang masih atau sedang menjalankan pendidikan Strata-1.

Sedangkan, hasil wawancara menurut informan ke-3 selaku Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil mengatakan: “Pegawai Disdukcapil Kota Banjar sudah berupaya cepat tanggap dalam melayani masyarakat secara *online*. Mereka berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat Kota Banjar.”

Selanjutnya menurut informan ke-4 selaku Kasi Pengelolaan Informasi Administrasi mengatakan, seluruh pegawai Disdukcapil Kota Banjar merupakan orang-orang yang terpilih untuk bisa bekerja diruang lingkup Disdukcapil Kota Banjar, mereka dituntut untuk bisa melayani masyarakat dengan baik agar masyarakat merasa puas saat mendapat pelayanan di Disdukcapil Kota Banjar.

Menurut hasil wawancara dengan informan ke-5 selaku pegawai pelaksana Disdukcapil Kota Banjar

menyebutkan ,pegawai Disdukcapil Kota Banjar selalu mengutamakan kepuasan masyarakat dalam hal memberikan pelayanan dan tidak membedakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang langsung ke Disdukcapil Kota Banjar.

Selanjutnya ,hasil wawancara dengan masyarakat sebagai informan ke-6 berpendapat masih kurang tanggap nya pegawai Disdukcapil Kota Banjar mengenai pelayanan *online*, disebutkan bahwa dilapangan masih adanya pegawai Disdukcapil yang kurang mengetahui tentang pelayanan *online* dan masih harus menanyakan ke pegawai lainnya. Berbeda dengan informan ke-7 yang menyebutkan pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Banjar sudah cukup baik, pegawai Disdukcapil Kota Banjar dalam memberikan pelayanan cepat tanggap sehingga proses administrasi cepat terselesaikan.

Selanjutnya informan ke-8 menjelaskan pegawai Disdukcapil Kota Banjar belum maksimal dalam melayani masyarakat ditandai dengan kurangnya respon operator whatsapp dalam melayani pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat mengenai prosedur pelayanan *online*. Berbeda dengan pendapat dari informan ke-9 yang menilai pelayanan *online* melalui website resmi yang disediakan oleh Disdukcapil Kota Banjar sangat mudah dipahami karena didalam website tersebut terdapat tata cara dalam menginput data yang akan diproses

oleh Disdukcapil Kota Banjar. Sedangkan hasil wawancara dengan informan ke-10 mengatakan kurangnya informasi tentang pelayanan *online* kepada masyarakat membuat masyarakat tidak mengetahui akan adanya pelayanan *online* di Disdukcapil Kota Banjar,dan masyarakat lebih memilih mendatangi langsung kantor Disdukcapil Kota Banjar.

Dari hasil wawancara tersebut dapat penulis katakan bahwa Sumber Daya Manusia yang ada Disdukcapil Kota Banjar sudah kompeten dalam bidangnya masing-masing dan berupaya memberikan pelayanan yang cepat tanggap kepada masyarakat ,namun ada beberapa pegawai yang belum menguasai atau mengerti tentang pelayanan berbasis *online* di Disdukcapil Kota Banjar.

b. Sumber Daya Non Manusia

Sumber daya bukan manusia merupakan unsur kedua dari sumber daya manusia yang memiliki peran dalam suatu kegiatan atau aktivitas misalnya antara lain modal tenaga kerja mesin, peralatan dan sebagainya yang semuanya tentu menunjang keberhasilan organisasi.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 14 Juni 2021 dengan informan ke-1 selaku PLT Kasubag Umum dan Kepegawaian menyebutkan adanya bantuan operasional dari pemerintah daerah yang membantu Disdukcapil Kota Banjar untuk menunjang pelayanan

online maupun *offline* di Disdukcapil Kota Banjar.

Menurut informan ke-2 selaku Kasubag Perencanaan dan Keuangan mengatakan: “Sarana prasarana atau peralatan yang menunjang pelayanan *online* di Disdukcapil Kota Banjar sudah memadai atau semua peralatan tidak mengalami hambatan dalam memberikan pelayanan *online* kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan adanya tambahan bantuan peralatan dari pemerintah daerah seperti adanya penambahan komputer dan printer.”

Selanjutnya menurut hasil wawancara dengan informan ke-3 selaku Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil menyebutkan seluruh peralatan dan tenaga kerja mesin di Disdukcapil Kota Banjar beroperasi secara baik dan berfungsi sebagaimana mestinya, sehingga dalam memberikan pelayanan baik secara *online* maupun *offline* pegawai tidak mengalami hambatan. Tidak jauh berbeda dengan pendapat informan ke-4 selaku Kasi Pelayanan Informasi Administrasi Kependudukan yang mengatakan fasilitas yang ada di Disdukcapil Kota Banjar sudah memadai dan seluruh tenaga kerja mesin dapat digunakan oleh para pegawai sesuai dengan kegunaannya.

Sedangkan menurut informan ke-5 selaku pegawai pelaksana menjelaskan, Disdukcapil Kota Banjar berupaya menyiapkan tenaga kerja mesin dan peralatan beroperasi dengan baik agar seluruh bentuk pelayanan kepada masyarakat berjalan dengan lancar dan baik.

Berikutnya, hasil wawancara dengan masyarakat selaku informan ke-6 menjelaskan fasilitas yang ada di Disdukcapil Kota Banjar belum sepenuhnya baik, seperti contoh kurangnya tempat duduk diruang tunggu pelayanan di Kantor Disdukcapil Kota Banjar sehingga masyarakat duduk atau menunggu diluar area pelayanan. Berbeda dengan pendapat informan ke-7 selaku masyarakat yang menyebutkan ruang tunggu di Disdukcapil Kota Banjar sudah nyaman dengan ruangan yang dilengkapi oleh pendingin ruangan atau AC dan meja pelayanan yang tersusun rapih.

Selanjutnya menurut informan ke-8 selaku masyarakat menyebutkan kurangnya tempat duduk yang tersedia di Disdukcapil Kota Banjar yang menyebabkan masyarakat menunggu diluar area pelayanan bahkan ada yang menunggu di area parkir. Menurut informan ke-9 kelengkapan peralatan di Disdukcapil Kota Banjar membuat pelayanan *online* menjadi lebih mudah karena didukung oleh peralatan yang memadai di Disdukcapil Kota Banjar. Sedangkan menurut informan ke-10 menyebutkan peralatan maupun fasilitas di Disdukcapil Kota Banjar sudah memadai, ruang tunggu yang nyaman dan bersih menciptakan rasa nyaman kepada masyarakat.

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh beberapa informan dapat disimpulkan bahwa unsur sumber daya non manusia atau sarana prasarana yang ada di Disdukcapil

Kota Banjar sudah memadai dan seluruh peralatan dapat beroperasi dengan baik. Namun ada beberapa yang harus diperhatikan oleh Disdukcapil Kota Banjar seperti masih kurangnya ketersediaannya tempat duduk untuk masyarakat dalam menunggu proses pelayanan di Disdukcapil Kota Banjar.

c. Unsur hasil yang dicapai sesuai dengan tujuan

Hasil merupakan tujuan akhir dari suatu kegiatan. Untuk mencapai hasil yang maksimal, maka seluruh bagian kegiatan yang dilaksanakan harus menggunakan kedua sumber di atas. Prosedur untuk mencapai hasil yang diinginkan membutuhkan mekanisme kerja yang efektif. Efektivitas kerja dapat tercapai dengan memadukan antara kedua unsur tersebut dengan sistem manajemen yang baik, sehingga terjalin sinkronisasi antara komponen di dalamnya. Sistem manajemen kerja terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengerakan dan pengawasan.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan informan ke-1 selaku PLT Kasubag Umum Dan Kepegawaian mengatakan untuk hasil yang dihasilkan dalam pelayanan *online*, Disdukcapil Kota Banjar tetap memprioritaskan urutan berdasarkan dokumen yang diajukan oleh masyarakat, jadi hasil yang diproses belum bisa ditentukan batas waktunya. Sedangkan menurut informan ke-2 selaku Kasubag Perencanaan Dan Keuangan

mengatakan untuk hasil yang dihasilkan melalui pelayanan *online*, masyarakat dapat mencetaknya secara mandiri dengan ketentuan kertas HVS 80 gram dan ukuran kertas A4.

Selanjutnya informan ke-3 selaku Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil untuk hasil yang dihasilkan dalam pelayanan *online* di Disdukcapil Kota Banjar tidak ada batas waktu atau tidak ada ketentuan waktu dalam prosesnya.

Sedangkan menurut informan ke-4 selaku Kasi Pengelolaan Informasi ADM Kependudukan cepat atau lambatnya tergantung dari kelengkapan dan kejelasan hasil foto/scan persyaratan. Jika persyaratan lengkap dan jelas gambarnya semakin cepat diprosesnya. Dan hasil wawancara dengan informan ke-5 selaku pelaksana menyebutkan Disdukcapil Kota Banjar berupaya memberikan pelayanan yang mudah dan cepat kepada masyarakat.

Selanjutnya hasil wawancara dengan masyarakat sebagai informan ke-6 mengatakan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya pelayanan berbasis *online* di Disdukcapil Kota Banjar, mereka lebih memilih datang langsung ke kantor Disdukcapil Kota Banjar untuk mengurus keperluan administrasi mereka.

Sedangkan menurut informan ke-7 sebagai masyarakat mengaku kebingungan dengan tata cara pelayanan berbasis *online* ini, ditambah dengan alasan signal yang

kurang mendukung di daerah rumah mereka dan akhirnya masyarakat lebih memilih mengantri pada pelayanan langsung. Hasil wawancara dengan informan ke-8 sebagai masyarakat dengan adanya pelayanan berbasis *online* memudahkan proses administrasi, karena masyarakat tidak perlu datang dan mengantri ke kantor Disdukcapil Kota Banjar, cukup membuka link yang tersedia dan mengikuti alur prosesnya. Berbeda dengan pendapat informan ke-9, menurut nya sebagian masyarakat lebih memilih pelayanan *offline* karena pelayanan ini dianggap mudah dan cepat dibandingkan dengan pelayanan *online*, dan sebagian masyarakat beranggapan bahwa pelayanan *online* tidak semudah pelayanan *offline*. Selanjutnya informan ke-10 sebagai informan terakhir menyebutkan hasil yang dihasilkan oleh pelayanan administrasi online tidak secepat dengan pelayanan offline, maka dari itu masyarakat lebih memilih mendatangi langsung Kantor Disdukcapil Kota Banjar untuk mengurus administrasi kependudukan.

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan ,dapatdisimpulkan bahwa hasil yang dicapai dalam pelayanan *online* tidak dapat ditentukan batasan waktunya ,karena dalam pelayanan *online*Disdukcapil Kota Banjar tetap memprioritaskan urutan dokumen sesuai waktu

masuknya dokumen untuk diproses oleh Disdukcapil Kota Banjar.

2. Kendala dalam Pelayanan Online di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar :

Pemberian pelayanan publik oleh instansi pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparatur negara sebagai penyelenggara pelayanan. Namun, kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti penjelasan di atas ada beberapa kendala yang ditemui serta berpengaruh dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, antara lain sebagai berikut:

a. Kesadaran Masyarakat

Salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan *online* di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar adalah faktor kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat yang dimaksudkan adalah masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui akan adanya pelayanan *online* di Disdukcapil Kota Banjar. Kurangnya masyarakat yang menguasai IT menyebabkan masih banyaknya masyarakat yang mendatangi kantor Disdukcapil Kota Banjar untuk mengurus keperluannya. Instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan perlu menjaga hubungan maupun komunikasi yang baik antara aparat pemerintah sebagai

penyelenggara pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari aparat pemerintah itu sendiri.

b. Sumber Daya Manusia atau pegawai Disdukcapil Kota Banjar

Dalam sebuah organisasi faktor sumber daya manusia sebagai sumber penentu sukses tidaknya sebuah organisasi mempunyai wewenang dan tanggung jawab terhadap sumber daya yang dioperasikan sehingga efektivitas harus dapat tercapai, namun sebaliknya jika sumber daya manusia tidak dapat bekerja efektif, maka efektivitas kerja tidak dapat tercapai. Sumber daya manusia atau pegawai Disdukcapil Kota Banjar sudah kompeten atau menguasai sesuai dengan bidangnya, namun tidak semua pegawai mengerti akan pelayanan online yang ada di Disdukcapil Kota Banjar dan Disdukcapil masih kurang sumber daya manusia yang menguasai IT.

3. Upaya mengatasi kendala dalam pelayanan online di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar

Untuk mengantisipasi masalah kesadaran masyarakat agar mengetahui akan adanya pelayanan *online* Disdukcapil Kota Banjar, Disdukcapil berupaya dengan meng-update informasi di laman website resmi Disdukcapil Kota Banjar (<https://disdukcapil.banjarkota.go.id/>), serta membuat tutorial pendaftaran

layanan online di YouTube resmi milik Disdukcapil Kota Banjar yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat memahami alur proses pelayanan *online* di Disdukcapil Kota Banjar. Selain itu Disdukcapil Kota Banjar juga melakukan pembatasan pelayanan langsung di Kantor Disdukcapil Kota Banjar sebanyak 50 orang per hari.

Upaya yang dilakukan Disdukcapil Kota Banjar mengenai pegawai yang masih belum menguasai pelayanan *online*, maka pegawai tersebut tidak diberikan tugas dibagian pemberi pelayanan *online* melainkan hanya pegawai yang menguasai pelayanan *online* yang ditempatkan sebagai pemberi pelayanan secara *online*.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan tentang efektivitas pelayanan *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Efektivitas pelayanan *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar

Dapat dilihat dari beberapa indikator yang merupakan unsur-unsur efektivitas, yaitu :

- a. Sumber Daya Manusia

Faktor utama dalam berbagai aktivitas guna untuk mencapai suatu tujuan yang telah di tentukan, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui sumber daya

manusia di Disdukcapil Kota Banjar sudah kompeten didalam bidangnya masing-masing, namun tidak semua pegawai menguasai pelayanan *online* di Disdukcapil Kota Banjar.

b. Sumber Daya Non Manusia

Unsur kedua dari sumber daya manusia yang memiliki peran dalam suatu kegiatan atau aktivitas misalnya antara lain modal tenaga kerja mesin, peralatan dan sebagainya yang semuanya tentu menunjang keberhasilan organisasi, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan bukti fisik untuk sarana dan prasana yang menunjang pelayanan *online* di Disdukcapil Kota Banjar sudah sangat memadai dan seluruh peralatan dapat beroperasi dengan baik.

c. Unsur hasil yang dicapai sesuai dengan tujuan

Hasil yang dihasilkan dalam pelayanan *online* di Disdukcapil Kota Banjar tidak ada batas waktu atau tidak ada ketentuan waktu ,cepat atau lambatnya tergantung dari kelengkapan dan kejelasan hasil foto/scan persyaratan yang diajukan oleh masyarakat.

2. Kendala yang dihadapi untuk mewujudkan efektivitas pelayanan *online* di Disdukcapil Kota Banjar

Masalah masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui akan adanya pelayanan *online* di Disdukcapil Kota Banjar. Kurangnya masyarakat yang menguasai IT menyebabkan masih banyaknya masyarakat yang mendatangi kantor

Disdukcapil Kota Banjar untuk mengurus keperluannya.

Untuk menghadapi kendala pelayanan, Disdukcapil Kota Banjar dalam meng-update informasi di laman web resmi serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat seperti membuat tutorial pendaftaran layanan online di YouTube resmi milik Disdukcapil Kota Banjar.

Untuk meningkatkan Efektivitas pelyanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar, peneliti memberi saran agar:

1. Disdukcapil Kota Banjar sebaiknya lebih mempromosikan laman web resmi Disdukcapil Kota Banjar kepada masyarakat, misalnya dengan mengadakan sosialisasi layanan web ke setiap kecamatan dan kelurahan.
2. Masyarakat sebaiknya lebih memperhatikan perkembangan teknologi agar mengetahui perkembangan pelayanan yang disediakan oleh Disdukcapil Kota Banjar.
3. Disdukcapil Kota Banjar sebaiknya segera menambah pegawai yang paham mengenai IT agar lebih menunjang kelancaran pelayanan *online* di Disdukcapil Kota Banjar.

DAFTAR PUSTAKA

Suwondo. (2001). *Peserta Pelayanan Publik: Hubungan Komplementer Antara Sektor Negara, Mekanisme Pasar dan Organisasi*. Jakarta, Bumi Aksara

- Nia Septiani, Sofia Pangemanan,Josef Kairupan. (2018). *Efektifitas Program Cerdas Command Center Sebagai Media Informasi Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik*. Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan,volume 1 nomor 1.
- Jessy Blue.2018. *Pengertian Dan Unsur Efektivitas*. <https://www.scribd.com/document/378878787/Pengertian-Dan-Unsur-Efektivitas>. (12 Februari 2021)
- Harbani Pasolong. (2007). *Teori Admisitrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Peraturan Daerah Kota Banjar Nomor 2 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.