

## Efektivitas Penerapan Pelayanan Publik Berbasis Online di Masa Pandemi Covid-19 Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda

### Effectiveness Of Implementing Online-Based Public Services In The Pandemic Time Of Covid-19 At The Department Of Population And Civil Registration In The City Of Samarinda

Lilis Hariyana<sup>1</sup>, Anwar Alaydrus<sup>2</sup>, Iman Surya<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Ilmu Pemerintahan Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia

#### ARTICLE INFORMATION

Vol. 10, No. 02

Page: 50-59

Published: 2022

#### KEYWORDS

Effectiveness, Online Services, E-Government, Covid-19 Pandemic

#### CORRESPONDENCE

E-mail: [lilishariyana@gmail.com](mailto:lilishariyana@gmail.com)

#### A B S T R A C T

This type of research is descriptive qualitative. The data collection techniques used were purposive sampling and accidental sampling. This study aims to analyze and describe the effectiveness of implementing online-based public services during the Covid-19 pandemic at the Samarinda City Population and Civil Registry Service. The results of this study indicate that through the implementation of online services, Disdukcapil has made every effort to continue providing services in the midst of the Covid-19 pandemic, but the implementation of online services at Disdukcapil has not been fully effective. The requirements file is not fully complete and fulfills the requirements. Procedurally, there are people who are still having problems in the process of uploading files to the website due to a lack of understanding and supporting facilities. The service time has been adjusted to the Disdukcapil Service Operational Standards (SOP) and all types of services other than certificates can be completed in minutes. Fees for all types of services are free. Service products have increased since online services during the pandemic and complaints services are still considered slow by the public. The supporting factors in carrying out online services are the adequacy of Human Resources (HR) at Disdukcapil and the availability of supporting devices. Then the inhibiting factors in this online service are network disturbances and the level of public understanding that is still lacking about online services.

#### INTRODUCTION

Sejak era reformasi, pemerintah mulai berbenah diri terutama dalam menciptakan suasana demokrasi dan governance kearah yang lebih baik. Dalam hal ini, good governance dipandang sebagai paradigma baru (modern) dan menggambarkan kualitas hubungan yang terbangun antara pemerintah dan masyarakat yang dilayani dan dilindungi. Menurut United Nation Development Programme (UNDP), good governance memiliki 9 prinsip yaitu partisipasi, kepastian hukum, transparansi, tanggungjawab, berorientasi pada kesepakatan, keadilan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, dan visi Strategi.

Salah satu strategi yang dapat dilakukan untuk melakukan tolok ukur terhadap penerapan good governance yaitu dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Namun, semakin pesatnya perkembangan zaman, pemerintah juga dituntut untuk semakin meningkatkan inovasinya dalam pemberian pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government. Di dalam ketentuan tersebut dijelaskan secara jelas terkait e-government. Sehingga e-government bisa dipergunakan dan dapat mempermudah dalam pemberian pelayanan publik kepada

masyarakat seperti yang tertera di dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik yang bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda menjadi salah satu instansi pemerintahan yang berupaya meningkatkan inovasi pelayanan melalui penerapan e-government. Tercatat sejak tahun 2018 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda telah menerapkan program Go-Digital yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam menerima pelayanan. Meskipun demikian Disdukcapil tetap memberlakukan pelayanan secara tatap muka atau langsung. Sehingga pada saat itu masyarakat bisa memilih untuk melakukan pelayanan secara offline atau online.

Setelah kemunculan pandemi barulah seluruh pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dialihkan secara keseluruhan menjadi online. Hal tersebut didasarkan pada Surat Edaran Gubernur Kalimantan Timur Nomor: 440/1871/0213-II/B.Kesra tentang tindak lanjut terkait pencegahan penyebaran Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) di lingkungan pemerintahan Provinsi Kalimantan Timur dimana didalamnya secara jelas disebutkan untuk tidak membuat kerumunan, pembatasan perjalanan dinas serta peralihan pembelajaran menjadi daring/online. Sejak itu semua dilakukan Work From Home dan harus menerapkan social distancing untuk mencegah penyebaran pandemi Covid-19. Pelayanan online ini dilakukan melalui aplikasi Whatsapp dan bisa mengakses website Disdukcapil yaitu <http://disdukcapil.samarindakota.go.id/> untuk mendapatkan informasi pelayanan yang lebih lengkap.

Berdasarkan hasil observasi, perubahan pada sistem pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda ternyata berdampak terhadap jumlah berkas permohonan yang masuk. Sejak pandemi Covid-19, sekitar setahun terakhir berkas yang diterbitkan hanya berkisar 1.500 berkas setiap hari. Padahal sebelum terjadinya pandemi Covid-19 Disdukcapil Kota Samarinda bisa melayani sampai 4.500 berkas setiap hari. Hal ini berlaku pada semua jenis dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.

Sejak pemberlakuan pelayanan online, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda 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. Akibatnya masih ada masyarakat yang datang ke Disdukcapil secara langsung untuk melakukan pengurusan dokumen. Selain kurangnya pemahaman masyarakat, beberapa masyarakat juga terkendala pada ketidakpunyaan fasilitas pendukung untuk melakukan pelayanan online yaitu smartphone atau gadget. Dalam menangani permasalahan tersebut Disdukcapil melahirkan inovasi pelayanan yang bernama PADULANTAS (Pengaduan Langsung Tuntas). PADULANTAS (Pengaduan Langsung Tuntas) menjadi inovasi pelayanan pertama yang lahir saat Disdukcapil menerapkan pelayanan online dan pengaduan ini bisa dilakukan secara online maupun offline. Khusus pengaduan secara offline dibatasi waktu pelayanannya hanya sampai pukul 13.00 WITA.

Melalui beberapa fenomena di atas, penulis tertarik untuk mengetahui lebih dalam tentang keefektifan pelayanan publik berbasis online yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda terutama saat kemunculan pandemi Covid-19 di Kota Samarinda karena pada saat itu pelayanan wajib dilakukan secara online

berbeda dengan sebelumnya dimana pelayanan secara online hanya menjadi pilihan bagi masyarakat.

## THEORETICAL FRAMEWORK

### Efektivitas

Mahmudi (2010:143) menjelaskan efektivitas sebagai hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan.

Menurut Mardiasmo (2017:134) efektivitas merupakan ukuran keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Ketika sebuah organisasi mampu mencapai tujuannya, maka organisasi tersebut telah bekerja secara efektif. Tolok ukur efektivitas dapat tergambarkan melalui jangkauan akibat dan dampak (*outcome*) dari keluaran (*output*) program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi tersebut.

Pendapat lain dikemukakan oleh Hidayat (2006:15) yang menjelaskan efektivitas sebagai suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dalam hal ini tingginya tingkat efektivitas dipengaruhi oleh besaran target persentase yang dicapai.

Sehingga dapat dipahami bahwa efektivitas menjadi sebuah alat tolok ukur untuk menakar suatu pencapaian tertentu baik dari segi ketepatan waktu maupun dalam hal kualitas serta kuantitas produk.

### Kriteria Penilaian Efektivitas

S. P. Siagian (dalam Agrio Scivo Kowaas, 2017) membagi kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak menjadi beberapa tahapan, yaitu:

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan

3. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap
4. Perencanaan yang matang
5. Penyusunan program yang tepat
6. Tersedianya sarana dan prasarana kerja
7. Pelaksanaan yang efektif dan efisien
8. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik

### *Good Governance*

Menurut World Bank (dalam Muindro Renyowijoyo, 2010) yaitu *The way statement is used in managing and social resources for development of society*, dapat diartikan bahwa *good governance* adalah cara pemerintah dalam melakukan pengelolaan sumber daya sosial dengan tujuan pembangunan masyarakat.

Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil, menjabarkan pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum, dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

Melalui beberapa pengertian di atas, *good governance* dapat diartikan sebagai suatu interaksi yang terbentuk antara pemerintah dan masyarakat dimana dalam menciptakan pemerintahan yang baik pemerintah berusaha menerapkan beberapa prinsip seperti profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas dan supremasi hukum guna memberikan kepuasan kepada masyarakat.

### *Pelayanan Publik*

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa Pelayanan publik

adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Berdasarkan penjelasan di atas pelayanan publik secara garis besar diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah terhadap ketersediaan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif dengan memperhatikan beberapa aspek pendukung seperti kinerja pegawai, ketersediaan sarana dan prasarana serta aturan perundang-undangan yang mengikatnya.

### Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, membagi komponen standar pelayanan menjadi dua bagian yaitu:

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) meliputi:
  1. Persyaratan
  2. Sistem, mekanisme, dan prosedur
  3. Jangka waktu pelayanan
  4. Biaya/tarif
  5. Produk pelayanan
  6. Penanganan pengaduan, saran dan

masukan/apresiasi

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) meliputi:
  1. Dasar hukum
  2. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
  3. Kompetensi pelaksana
  4. Pengawasan internal
  5. Jumlah pelaksana
  6. Jaminan pelayanan
  7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
  8. Evaluasi kinerja pelaksana

### Elektronic Government

Miller (dalam Achmad Nurmandi, 2020: 60-61) mengartikan *e-government* sebagai sebuah neologisme yang digunakan untuk merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk menyediakan dan meningkatkan layanan pemerintah, transaksi dan interaksi dengan warga, bisnis dan kepentingan pemerintah lainnya.

Menurut Holmes (dalam Achmad Nurmandi, 2020: 61) mendefinisikan *e-government* sebagai bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah secara *online* untuk memudahkan warga negara dalam berpartisipasi diberbagai penyelenggaraan pemerintahan dan juga sebagai langkah dalam penyederhanaan alur birokrasi, mengurangi biaya dan membuat proses pelayanan lebih fleksibel dan responsif.

Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government* merupakan bukti konkrit pemerintah untuk menciptakan *good governance* melalui pemanfaatan infrastruktur teknologi informasi (TI).

Berdasarkan penjelasan di atas, *e-government* merupakan bentuk usaha yang dilakukan pemerintah untuk menciptakan *good governance* dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi di dalam pemberian

pelayanan kepada masyarakat. Sehingga pelayanan publik bisa lebih efisien dan efektif terutama dalam mewujudkan transparansi seluas-luasnya kepada masyarakat.

### Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2020 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang selanjutnya disingkat Disdukcapil adalah Perangkat Daerah yang membidangi urusan Administrasi Kependudukan di provinsi atau kabupaten/kota.

Adapun jenis pelayanan yang diberikan yaitu pembuatan Akte Kelahiran, Akte Kematian, Akte Perkawinan, Akte Perceraian, Akte Pengakuan Anak, Akte Pengasahan Anak, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Identitas Anak, Perubahan Data Nama Dan Status, Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Domisili, dan Surat Keterangan Tempat Tinggal WNA

### METHOD

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan salah satu metode penelitian yang fokus untuk melakukan pengamatan secara mendalam dengan melakukan pengembangan teori melalui data yang diperoleh di lapangan sehingga mampu mendeskripsikan realitas secara alamiah. Sugiyono (2013:9) menjelaskan metode deskriptif kualitatif sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara trigulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi

### RESULT AND DISCUSSION

#### Persyaratan

Disdukcapil tidak ada melakukan perubahan pada persyaratan di semua jenis pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil dalam menerapkan pelayanan *online* karena perubahan tersebut harus mengacu pada keputusan pemerintah pusat yang sebelumnya telah disesuaikan dengan kebutuhan yang diperlukan untuk melakukan pelayanan. Dalam pemenuhan persyaratan pada semua jenis pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil di Disdukcapil Kota Samarinda telah berjalan baik dimana secara keseluruhan sudah hampir terpenuhi dan sesuai dengan persyaratan yang telah dicantumkan di dalam standar pelayanan. Disdukcapil juga telah menyediakan informasi terkait persyaratan semua pelayanan melalui *website* [disdukcapil.samarindakota.go.id](http://disdukcapil.samarindakota.go.id). Selain itu, Disdukcapil telah menyiapkan *Whatsapp* untuk masyarakat yang ingin bertanya secara langsung mengenai persyaratan pelayanan.

Adanya beberapa berkas yang masih belum lengkap dan memenuhi syarat pada saat proses *upload* di *website* menjadi evaluasi bagi pihak Disdukcapil untuk lebih memaksimalkan penyebaran informasi mengenai pelayanan *online*. Meskipun persentase berkas yang tidak lengkap dan tidak memenuhi syarat sangat kecil akan jauh lebih baik jika hal tersebut bisa diminimalisir sebagai penunjang kelancaran proses pelayanan.

#### Prosedur

Terdapat perbedaan yang signifikan antara prosedur pelayanan *offline* dan *online*. Pada saat pelayanan *offline* masyarakat datang langsung dengan membawa persyaratan dalam bentuk *hardcopy* ke bagian Pelayanan Disdukcapil sedangkan saat pelayanan *online* masyarakat tinggal melakukan *scan* data dan meng-*upload* melalui *website* atau *Whatsapp* dalam format PDF.

Adanya pelayanan *online* mempersingkat proses prosedur yang dilewati dimana masyarakat tidak perlu datang ke Disdukcapil

cukup mengirimkan persyaratan melalui *website* pengurusan dokumen sudah bisa dilakukan akan tetapi, jika berkas di-*upload* tidak lengkap hal ini dapat menjadi sebuah kendala. Hal ini secara tidak langsung menggambarkan hubungan antara persyaratan dan prosedur dimana saat berkas persyaratan tidak sesuai, maka akan berpengaruh pada tahap prosedur bahkan hal tersebut nantinya bisa mempengaruhi waktu pelayanan.

Prosedur pelayanan yang dilakukan melalui *website* disatu sisi mampu membantu kinerja Disdukcapil karena terdapat pembagian kerja yang jelas dan juga proses pengarsipan lebih cepat karena file yang mereka terima sudah dalam bentuk PDF atau digital. Sehingga tidak perlu lagi *scan* data untuk mengarsipkan dokumen. Meskipun demikian, masih ada jenis pelayanan pencatatan sipil yang tidak bisa dilakukan secara *online* karena menjaga keakuratan data sehingga masyarakat harus datang langsung untuk melakukan pengurusan dokumen seperti Akte Perkawinan, perbaikan data Akte Kelahiran dan Kematian.

Dalam hal ini, masyarakat juga masih ada yang mengalami kendala dengan pelayanan *online* terutama bagi yang sudah berusia lanjut karena kurangnya pemahaman tentang kemajuan teknologi. Sehingga masyarakat masih ada yang datang langsung untuk mengurus dokumen kependudukan maupun pencatatan sipil meskipun di saat PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat). Kendala lain juga sering terjadi pada saat proses *upload* berkas karena berkas melebihi 1 Mb sehingga perlu melakukan pengecilan ukuran dokumen terlebih dahulu agar berkas bisa di-*upload*.

### Waktu Pelayanan

Penentuan standar waktu pelayanan pada setiap jenis pelayanan tidak dapat disamakan karena setiap pelayanan memiliki prosedur penerbitannya sendiri. Penentuan

waktu pelayanan terutama saat *online* hanya bisa dilakukan setelah berkas persyaratan lengkap. Jika waktu pelayanan dihitung sejak berkas masuk, maka waktu pelayanan tidak akan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Pelayanan) yang telah ditentukan. Apalagi saat melakukan konfirmasi kelengkapan berkas, masyarakat sering lambat dalam merespon.

Standar waktu pelayanan di Disdukcapil setiap tahunnya juga semakin cepat, hal itu dapat dilihat dimana sejak tahun 2020 pelayanan seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) orang asing, Surat Keterangan Datang (SKD) dan Surat Keterangan Pindah (SKP) bisa diselesaikan hanya dalam hitungan menit. Disdukcapil memang telah memaksimalkan pelayanan sesuai dengan ketentuan SOP (Standar Operasional Pelayanan) akan tetapi Disdukcapil tetap melakukannya secara teliti dan hati-hati agar tidak terjadi kekeliruan dalam penerbitan dokumen.

### Biaya

Disdukcapil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik yang berkenaan dengan dokumen kependudukan maupun pencatatan sipil, sesuai SOP (Standar Operasional Pelayanan) dilakukan secara gratis/tanpa dipungut biaya. Hal itu juga dipertegas di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. Kemudian mengenai kerjasama Disdukcapil dengan penyandang disabilitas terkait inovasi pelayanan pengantaran berkas, dikenakan biaya pengiriman. Dasar hukum pembiayaan tersebut sampai saat ini masih dalam proses pengajuan. Disdukcapil berencana akan mengajukan untuk pembuatan SK Wali Kota namun, Disdukcapil sebelumnya telah melaporkan inovasi pelayanan tersebut ke

Dirjen Dukcapil Kemendagri. Hal tersebut juga mendapat apresiasi dari Komnas Disabilitas.

Biaya/tarif pengantaran berkas telah dibuat dengan harga yang sangat terjangkau agar masyarakat tetap bisa menggunakan jasa pelayanan tersebut dengan nyaman namun, tetap memperhatikan kesesuaian tenaga/jasa kurir yang dipakai. Sehingga semua bisa sama-sama diuntungkan dimana masyarakat bisa mendapatkan dokumen kependudukan atau pencatatan sipil yang telah diurus sebelumnya melalui *website* Disdukcapil dan penyandang disabilitas (kurir) bisa memperbaiki kualitas perekonomiannya melalui hasil pengantaran berkas.

### Produk pelayanan

Dalam hal ini tingginya tingkat efektivitas dipengaruhi oleh besaran target persentase yang dicapai. Dimana semakin tinggi tingkat persentasenya maka akan semakin efektif pelayanan yang dilakukan. Tercatat sejak diterapkannya pelayanan *online* secara total pada masa pandemi Covid-19 di tahun 2020 terjadi peningkatan sebanyak 316.420 dokumen pelayanan yang diterbitkan dimana pada tahun 2019 hanya 238.451. Kemudian di tahun 2021 meningkat kembali menjadi 449.508.

Berbicara mengenai kualitas pada produk pelayanan, mulai 27 Juli 2020 semua Akte dan KK (Kartu Keluarga) kecuali KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan KIA (Kartu Identitas Anak) pencetakannya bisa dilakukan sendiri. Dalam hal kualitas semakin baik dimana tidak perlu menggunakan blanko. Sehingga waktu pelayanan akan semakin cepat karena ketersediaan kertas HVS lebih melimpah dari pada blanko. Dulu pelayanan sering terlambat karena kurangnya persediaan blanko. Sekarang berkas dikirim dalam bentuk PDF oleh Disdukcapil, saat itu juga bisa langsung dicetak.

### Penanganan Pengaduan

Jika dikaitkan dengan pedoman standar pelayanan pada Peraturan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 dimana dalam penanganan pengaduan perlu adanya prosedur atau mekanisme pengelolaan yang baik seperti adanya kontak narahubung serta alamat yang jelas. Hal ini juga telah dipenuhi oleh Disdukcapil dimana tertuang dalam Surat Keputusan Kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda Nomor 470/195.a/100.16 tentang alur pengaduan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. Disdukcapil juga telah menyediakan staf yang menangani pengaduan *offline* dan *online* agar bisa merespon pengaduan dengan cepat. Pembagian staf bertujuan agar pengaduan melalui *Whatsapp* bisa langsung ditangani sehingga tidak menumpuk.\

Meskipun demikian, Disdukcapil perlu melakukan evaluasi terhadap proses pelayanan pengaduan hal tersebut sebagai bentuk pertanggungjawaban terhadap ketidakpuasan masyarakat. Masyarakat menilai bahwa Disdukcapil masih lambat dalam memberikan respon pengaduan yang dilakukan melalui *Whatsapp*.

### Faktor Pendukung

Faktor pendukung merupakan faktor penunjang dalam penerapan pelayanan publik berbasis *online*, yaitu:

### Tercukupinya Sumber Daya Manusia di Disdukcapil

Sumber Daya Manusia (SDM) di Disdukcapil yang merupakan faktor pendukung utama dalam melakukan pelayanan *online* di masa Pandemi Covid-19 sudah sangat memenuhi syarat. Jika dilihat dari segi kualitas, SDM yang ada di Disdukcapil sudah sangat cakap dalam mengelola pelayanan yang ada. Begitupun dari segi kuantitas, Disdukcapil telah membagi tugas dan tanggungjawab secara merata terhadap petugas pelayanan baik yang mengelola

pelayanan secara langsung maupun tidak. Sehingga semua loket pelayanan sudah ada penanggungjawabnya masing-masing dan pelayanan bisa berjalan seperti yang diharapkan.

### Perangkat yang Mendukung

Perangkat yang disediakan oleh Disdukcapil sudah sangat memadai baik dalam bentuk *hardware* maupun *software*. Komputer yang disediakan oleh Disdukcapil juga sudah cukup untuk melakukan pelayanan *online* begitupun dengan tampilan *website* yang telah didesain sedemikian rupa dengan berbagai macam fitur untuk membantu masyarakat melakukan perbaikan data atau pembuatan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.

### Faktor Penghambat

Dalam penerapan pelayanan publik berbasis *online* tentunya masih ada hal-hal yang perlu diperhatikan agar dapat menunjang dalam pemberian pelayanan, antara lain:

1. Kendala Jaringan  
Jaringan menjadi komponen yang sangat berpengaruh terhadap proses penerbitan berkas kependudukan maupun pencatatan sipil. Ketika jaringan terganggu maka akan berpengaruh terhadap pemerosesan data sehingga waktunya juga akan semakin lama. Saat jaringan pusat terputus, pelayanan di Disdukcapil akan dihentikan sementara. Jika pelayanan tetap dilakukan dengan cara manual, maka akan berbahaya karena bisa saja ada data-data yang tidak sesuai dengan di server.
2. Kurangnya Pemahaman Masyarakat  
Masyarakat masih banyak yang belum familiar atau mengenal pelayanan *online*. Selain itu, masih banyak yang belum melek terhadap perkembangan teknologi terutama jika *handphone* yang mereka gunakan

bukan berbasis *android*. Kemudian jika dikelompokkan berdasarkan usia, usia muda lebih cepat menerima atau beradaptasi terhadap perubahan pelayanan ini. Sedangkan yang usianya sudah tua, lebih susah dalam memahami perkembangan teknologi akibatnya mereka kesulitan selama pelayanan *online* dimasa pandemi. Ada juga masyarakat yang memang menolak terhadap pelayanan *online* ini sehingga dipaksa bagaimanapun akan tetap susah untuk mereka menerimanya.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh penulis dapat disimpulkan bahwa:

1. Penerapan pelayanan berbasis *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada masa pandemi Covid-19 belum sepenuhnya berjalan dengan efektif. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara yang dilakukan pada beberapa indikator seperti persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan.
  - a. Persyaratan belum sepenuhnya terpenuhi, masih ditemukan persyaratan yang belum lengkap dan tidak memenuhi syarat.
  - b. Secara prosedur, masih ada pelayanan yang tidak bisa dilakukan secara *online*. Selain itu, masyarakat yang kurang paham dengan teknologi masih kesusahan dalam proses *upload* berkas ke *website* ada juga yang terkendala pada kepemilikan sarana dan prasarana.
  - c. Waktu pelayanan telah disesuaikan dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang dibuat oleh Disdukcapil dan semua jenis pelayanan selain akte bisa diselesaikan dalam hitungan menit.

- d. Biaya pada semua jenis pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil gratis/tanpa dipungut biaya.
  - e. Produk pelayanan mengalami peningkatan sejak pemberlakuan pelayanan *online* selama masa pandemi Covid-19.
  - f. Penanganan pengaduan perlu dilakukan evaluasi terutama yang dilakukan secara *online* melalui *Whatsapp*.
2. Adapun faktor pendukung dan penghambat dari penerapan pelayanan publik berbasis *online* di masa pandemi Covid-19 pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda yaitu:
- a. Faktor Pendukung
    - 1) Tercukupinya Sumber Daya Manusia (SDM) di Disdukcapil
    - 2) Perangkat yang mendukung
  - b. Faktor Penghambat
    - 1) Kendala jaringan
    - 2) Kurangnya pemahaman masyarakat

## REFERENSI

### Books:

- Achmad Nurmandi, Dewi Kurniasih, Supardal, dan Aulia Nur Kasiwi. (2020). *Teknologi Informasi Pemerintahan*. Yogyakarta: UMY Press
- Hidayat, A. A. A. (2006). *Pengantar Kebutuhan Dasar Manusia*. Jakarta: Salemba.
- Kowaas, Agrio Scivo. (2017). "Efektivitas Pelaksanaan Tomohon International Flower Festival Di Kota Tomohon." *Eksekutif* 2(2).
- Mahmudi, (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: DPP AMP YKPN
- Mardiasmo. (2017). *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Andi.
- Renyowijoyo, M. (2010). *Akuntansi Sektor Publik Organisasi Non Laba*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.

### Dokumen

- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Surat Edaran Gubernur Kalimantan Timur Nomor: 440/1871/0213-II/B.Kesra tentang Tindak Lanjut Terkait Pencegahan Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) di Lingkungan Pemerintahan Provinsi Kalimantan Timur.
- Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda Nomor 470/13.b/100.16 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Jenis Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik *Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta*. *Jurnal Politikom Indonesia*, 3(1), 66
- Hartono, Jogiyanto. (2010). *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Edisi Pertama. BPFE.Yogyakarta.
- Indrajit, Richardus Eko (2005). *E-Government in action*. Yogyakarta:Andi Offset.

- Indrajit, Richardus Eko (2002). *Membangun Aplikasi E-Government*. Jakarta:PT Elek Media Komputindo.
- Indrajit, Richardus Eko (2004). *E-Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta:Andi Offset.
- Mahmudi.(2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta. STIE YKPN
- Maolana, P., Maruao, T. F. A., Hidayani, A., Wijaya, C. S., & Ardiansyah, F. (2020). *Penerapan Inovasi Pelayanan Publik GO-DOK Di Kota Tasikmalaya*. *Ministrate: Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Daerah*, 2(1), 22-28.
- Miles,M.B, Huberman,A.M, dan Saldana,J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Moenir, H.A.S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta:Bumi Aksara.
- Prakoso, C. T. (2020). *Inovasi layanan publik di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten kutai kartanegara dalam perspektif digital government*. *Jurnal Paradigma (JP)*, 9(2), 131-146.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta:BumiAksara.
- Soraya, T., & Astuti, P. (2019). *Inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara online di kabupaten pati*. *Journal of Politic and Government Studies*, 8(04), 61-70.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta. STIA-LANPress
- Disdukcapil PPU (online). <http://disdukcapil.penajam.go.id>. Diakses pada 19 Juli 2021

#### Dokumen:

- Instruksi Presiden NO. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 30/2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15/2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

#### Sumber Internet: