

**EFEKTIVITAS PELAYANAN BERBASIS DIGITAL DI
KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIK KABUPATEN KUTAI BARAT**

Ronny Steelsen, Enos Paselle

**eJournal Administrasi Publik
Volume 12, Nomor 2, 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Efektivitas Pelayanan Berbasis Digital di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat

Pengarang : Ronny Steelsen

NIM : 1602015079

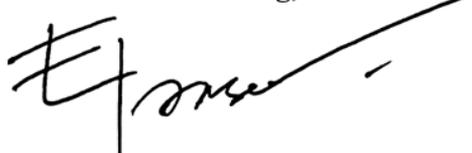
Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 29 Januari 2024

Pembimbing,



Dr. Enos Paselle, S.Sos., M.AP.
NIP 1970524 200501 1 002

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan	: eJournal Administrasi Publik	 Koordinator Program Studi Administrasi Publik  Dr. Fajar Apriani, M.Si. NIP 19830414 200501 2 003
Volume	: 12	
Nomor	: 2	
Tahun	: 2024	
Halaman	: 399-410	

EFEKTIVITAS PELAYANAN BERBASIS DIGITAL DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUTAI BARAT

Ronny Steelsen ¹, Enos Paselle ²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan berbasis digital di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat dengan melihat indikator efektivitas pelayanan yaitu kemudahan dalam pengurusan, pelayanan secara wajar, memberikan pelayanan yang sama tanpa ada perbedaan, serta petugas yang jujur dalam memberikan layanan berbasis digital pada masyarakat Kutai Barat. Teknik pengumpulan data ini dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber informasi dalam penelitian ini yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, staff pegawai kantor pelayanan serta masyarakat selaku pelaksana dan penerima manfaat. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis data model Interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman dan Saldana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan berbasis digital di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat sudah efektif namun belum berjalan dengan baik yang didasarkan pada kategorisasi seperti adanya tercapai tujuan dalam pelayanan berbasis digital yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat dalam artian sebagian masyarakat sudah memahami pelayanan berbasis digital ini dan mengikuti prosedur yang diberikan serta dengan kemudahan dalam pengurusan, pelayanan secara wajar, dilakukan secara adil tanpa ada perbedaan, adanya kepedulian dan sikap jujur pegawai dalam memberikan pelayanan. Adapun faktor yang menghambat dalam pelayanan yaitu sarana yang terkadang mengalami gangguan jaringan sehingga tidak bisa tepat waktu dalam penyelesaian pelayanan.

Kata Kunci : *Pelayanan Kependudukan berbasis Online, Digital Government , Inovasi Pelayanan, Administrasi Data Kependudukan*

Pendahuluan

Negara Indonesia ialah salah satu negara berkembang yang memiliki data penduduk terbanyak keempat di dunia dalam hal tersebut diiringi dengan pertumbuhan penduduk yang lumayan tinggi sehingga perlu adanya pendataan penduduk yang akurat dan tepat agar menunjang pembangunan nasional secara merata. Dalam mengatasi hal tersebut pemerintah Indonesia telah melakukan

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: ronnysteelsen97@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

pencatatan kependudukan sehingga dapat membuat pemetaan masyarakat yang dimasukkan dalam sistem administrasi kependudukan Indonesia secara tepat dan memiliki administrasi yang akurat.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 mengenai administrasi kependudukan di Negara Indonesia dapat dijelaskan bahwa administrasi kependudukan yaitu suatu kegiatan menata atau data kependudukan dan menerbitkan dokumen melalui proses Serangkaian aktivitas administrasi dimulai dari pendaftaran penduduk terdapat unsur dari pencatatan sipil adanya pengelolaan informasi administrasi kependudukan, hingga pada kolaborasi dalam memanfaatkan mengenai hasil pelayanan publik sehingga hasilnya mampu maksimal. Dengan demikian hal ini juga dilaksanakan dengan pembangunan di dalam sektor lain. Dengan rangkaian pelayanan administrasi kependudukan pada hakikatnya mampu menggambarkan keadaan situasi dari peta penduduk masyarakat yang ada di Indonesia mengenai jumlah penduduk mengenai aspek alamat, jenis pekerjaan, umur, hingga pada bagian penyebaran penduduk yang ada pada suatu wilayah tertentu di Indonesia.

Merujuk kepada pelayanan yang ada di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil utamanya pada Kabupaten Kutai Barat telah melaksanakan serangkaian upaya dan strategi di dalam memberikan pelayanan secara maksimal melalui dinamika kolaborasi digital terhadap pelayanan hingga mengenai pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara signifikan. Dengan demikian agenda aktivitas di dalam pemberian pelayanan administrasi kependudukan di sini dimulai dari pembuatan KTP, KK, surat keterangan pindah penduduk, akta kelahiran, dan rangkaian administrasi mengenai kependudukan lainnya.

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat berperan sangat penting dalam memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentunya ada berbagai kendala di setiap pelayanan seperti di pelayanan administrasi kependudukan yaitu: Hambatan atau masalah dalam pelayanan mencakup sistem yang masih menjadi kendala, masih ada masyarakat yang belum mengetahui tentang tata cara persyaratan pembuatan KTP, KK, Akta Kelahiran dan surat pindah penduduk secara digital dan ada berbagai macam faktor penghambat di pengurusan administrasi kependudukan tersebut sehingga masyarakat lebih memilih mendatangi kantor langsung meski menempuh waktu yang agak lumayan jauh.

Berdasarkan latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas pelayanan berbasis digital di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat?

2. Apa saja faktor mendukung dan menghambat efektivitas layanan berbasis digital di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat?

Kerangka Dasar Teori

Efektivitas

Efektivitas menurut Beni (2016: 69) ialah Keterkaitan mengenai *output* dan tujuan yang mampu diartikan sebagai makna dari ukuran sejauh mana tingkat *output* mampu memberi pengaruh prosedur dan kebijakan dari suatu organisasi. Sehingga di dalam hal tersebut nantinya aspek efektivitas mampu terhubung dan berkaitan secara langsung dengan ukuran suatu pencapaian keberhasilan pada suatu organisasi dalam sektor publik. Skala aktivitas dan sistem yang dilaksanakan mampu dikatakan efektif ketika kegiatan memiliki pengaruh yang sangat luar biasa di dalam perubahan mengenai kemampuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik, kepada masyarakat sehingga masyarakat mampu mendapatkan kesejahteraan yang layak atas pelayanan publik. Hal ini sebagai dasar dari target dan sasaran yang telah dipilih. Dari teori tersebut dapat disimpulkan bahwa *output* dan tujuan bisa dilihat sebagai ukuran tingkat keberhasilan suatu organisasi jika salah satu keduanya tidak tercapai maka belum bisa dikatakan efektif.

Efektivitas menurut Mardiasmo (2017: 134) ialah ukuran keberhasilan dalam mencapai tujuan di sebuah organisasi tercapainya tujuan. Jika organisasi sudah mencapai tujuan bisa dikatakan organisasi tersebut sudah efektif. Indikator efektivitas dapat dilihat dari dampak dan akibat dari program dalam mencapai suatu tujuan di program tersebut. Dikatakan semakin besar dari kontribusi nyata atas bentuk output yang nantinya akan dihasilkan terhadap lingkup pencapaian mengenai tujuan dan sasaran yang ditentukan, maka keadaan alamnya akan menunjukkan ke arah yang efektif di dalam pelaksanaan proses kerja pada suatu organisasi tertentu. Makna dari kesimpulan tersebut yaitu jika suatu organisasi sudah mencapai tujuan dengan tepat sasaran maka bisa dikatakan suatu organisasi tersebut sudah efektif begitu sebaliknya jika tidak tepat sasaran maka bisa dikatakan belum efektif.

Efektvitas menurut Mahmudi (2010: 143) ialah sebagai dinamika keterkaitan dan kesesuaian terhadap sasaran ataupun tujuan yang nantinya ingin dicapai dengan demikian secara keseluruhan dikatakan efektif dan efisien, ketika suatu proses tersebut telah mencapai dari target dan sasaran yang bertujuan dan kebijakan yang telah ditetapkan dan ditentukan.. Dari konsep teori tersebut bisa disimpulkan bahwa suatu organisasi bisa dikatakan efektif jika semua proses kegiatan mencapai sasaran terhadap tujuan yang telah ditentukan.

Digital Government

Teori umum terkait *E-Government* pada dasarnya adalah tentang menentukan pembentukan strategi dan kebijakan pemerintah untuk menerapkan teknologi informasi dan komunikasi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan secara kolektif. Adapun kerangka teoritis dalam pembahasan *E-Government* menjadi empat bidang utama yaitu: Desentralisasi, Demokratisasi, Normatif, sistem sosio teknis, dan teori integrasi global (Becker, 2005). Dari konsep teori tersebut bisa disimpulkan bahwa *E-Government* adalah membahas tentang teknologi informasi dan komunikasi.

Konsep yang tertera dalam penyelenggaraan *E-Government* berawal dari konsep dan teori fundamental. Yang berfungsi sebagai dasar untuk alat referensi yang luas mengenai *Elektronik Government*. *Elektronik Government* atau sering disebut dengan istilah *E-Government* merupakan salah satu elemen terpenting dalam agenda reformasi publik saat ini. Reformasi publik saat ini adalah paradigma yang sangat global. Konsep *E-Government* ini mencerminkan kebutuhan organisasi pada sektor publik untuk menemukan cara dalam menghadapi tantangan di era modernisasi, globalisasi, dan pengembangan masyarakat. (Becker, 2015). Dapat disimpulkan bahwa di era saat ini *E-Government* sangat dibutuhkan oleh organisasi pada sektor publik merupakan hal terpenting dalam reformasi publik.

E-Government tidak lagi menjadi pilihan, tetapi menjadi kebutuhan bagi setiap negara yang ingin memasuki abad ke 21 sebagai bangsa yang kompetitif di kanca dunia. *E-Government* mengacu pada struktur dan proses politik dan administrasi dimana teknologi, informasi dan komunikasi digunakan. Kekuatan *transformative* dari praktiknya tidak hanya menyederhanakan proses yang ada, tetapi juga tentang memikirkan kembali dan merekayasa ulang semua aspek pemerintahan dan publik. Dengan penerapan *E-Government* ini dapat membantu mengatasi masalah baru dan meningkatkan kapasitas organisasi, kinerja, dan inovasi. *E-Government* merupakan sebuah pengembangan sistem pemerintahan berbasis layanan elektronik dengan memanfaatkan teknologi, informasi dan komunikasi (TIK) guna memberikan layanan yang efektif dan efisien. (Becker, 2005). Dari konsep teori tersebut dapat disimpulkan bahwa *E-Government* ini sangat berpengaruh pada setiap pemerintahan karena sistem layanan berbasis elektronik dengan memanfaatkan teknologi, informasi dan komunikasi.

Administrasi Kependudukan

Dalam administrasi kependudukan dan pencatatan sipil adalah sebuah proses penerbitan, penataan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk dan pencatatan Sipil, mengelola info penduduk dan memperdayakan sebuah hasil dalam pelayanan publik serta pembangunan dalam bentuk lain. Berdasarkan pengertian tersebut berarti setiap penduduk ditata dan didata untuk penerbitan sebuah data bisa dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil supaya pemerintah bisa untuk memenuhi

semua urusan kependudukan dan data penduduk bisa dikelola dengan tertib dan baik. Semua penduduk harus memiliki kewajiban dan haknya, maka penduduk memiliki kewajiban harus mentaati semua peraturan yang telah ditetapkan pemerintah yaitu Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Di dalam hal ini ditekankan bahwa dokumen administrasi harus memenuhi syarat kependudukan yang layak di mana mampu diterbitkan secara langsung oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kecuali pada seluruh daerah yang ada di Indonesia. Dengan demikian terdapat hak asasi manusia setiap individu untuk mampu dilindungi atas haknya dan mendapatkan perlakuan yang sama dan adil sehingga memenuhi kesesuaian urusan kependudukan yang telah ditetapkan oleh pemerintah berdasar kepada hukum yang berlaku di dalamnya. Dipertegas kembali bahwa kewajiban dan hak ini tidak dapat diganggu gugat oleh siapapun karena pelaku kepada semua penduduk tanpa terkecuali yang berada di dalam lingkup negara Indonesia seperti halnya warga negara Indonesia, ataupun warga negara asing yang saat ini sedang tertinggal di negara Indonesia.

Sedangkan pengertian administrasi menurut Siagian (2012:13 Administrasi dapat diartikan, sebagai pola dari proses yang dilakukan di dalam dinamika kerjasama antara kedua belah pihak ataupun lebih manusia atau individu yang mana secara sadar melakukan kegiatan dan tanggung jawabnya atas dasar pemikiran rasionalitas, untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dan diinginkan suatu telah ditetapkan.

Menurut Dewi (2011:3) dalam buku pengantar administrasi mengatakan bahwa adminitrasi dengan arti lain administrasi diartikan gambaran dari pekerjaan yang mana bagian dari tulis-menulis hingga aspek dari ketatausahaan serta kelestarian misalnya mampu dijalankan secara langsung untuk mencatat menghimpun hingga melaksanakan pengelolaan menyimpan dan lain sebagainya dengan demikian keadaan ini selalu dibutuhkan oleh sebuah instansi organisasi atau struktur dan pemimpin mengenai administrasi dengan demikian Kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil merupakan instansi yang memiliki staf administrasi, sebagai pelaksana dan memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung untuk membuat identitas seseorang secara maksimal.

Definisi Konsepsional

Efektivitas adalah keterangan yang artinya ukuran hasil tugas atau keberhasilan dalam mencapai tujuan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, bearti makin tinggi pula efektivitas tersebut. Efektifitas pelayanan berbasis digital adalah ukuran hasil yang dicapai dengan diterapkannya inovasi layanan berbasis digital semakin tinggi manfaatnya maka tingkat efektivitas termasuk pun dalam kategori tinggi. Dapat diartikan efektivitas sebagai konsep

nyata dari ukuran kesesuaian hasil atas output tugas dan keberhasilan yang telah dicapai sehingga hasil di sini menunjukkan keadaan telah mendekati atau menepati posisi sesuai dengan sasaran yang mana nantinya Ketika semakin tinggi efektivitas pada suatu target sasaran maka telah tercapai dengan baik.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini ialah penelitian dengan penggunaan pendekatan dari deskriptif kualitatif, yang Fokus utama dalam pelaksanaan penelitian ini lebih mengacu kepada pelaksanaan efektivitas pelayanan kepada masyarakat dengan demikian penggunaan dari jenis sumber data ialah melalui Data primer serta sekunder. *Key informan* bertindak sebagai sumber data primer dalam sebuah informasi ialah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat dan informan para staf pegawai serta masyarakat. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh melalui laporan-laporan yang berkaitan erat dengan permasalahan yang diteliti, diantaranya data dari segala kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup (1) tinjauan pustaka (*library research*), dan (2) penelitian lapangan (*fieldwork research*) yang meliputi *observasi*, wawancara dan penelitian dokumen. Teknis analisis data yang digunakan peneliti adalah menggunakan beberapa langkah sesuai teori Miles, Huberman dan Saldana (2014:31-33) yaitu menganalisis data dengan tiga langkah: kondensasi data (*data condensation*), menyajikan data (*data display*), dan menarik simpulan atau *verifikasi (conclusion drawing and verification)*.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Efektivitas Dalam Pelayanan Berbasis Digital Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat

Sesuai dengan fokus penelitian ini, penulis telah melaksanakan serangkaian penelitian di lapangan guna mendapatkan hasil untuk mengetahui efektivitas dalam pelayanan berbasis digital di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil, peneliti uraikan hasil penelitian serta pembahasan sebagai berikut:

a. Kemudahan Dalam Pengurusan

Adanya kemudahan dalam pengurusan dimaksudkan agar suatu kegiatan pelayanan yang memberikan jaminan kepada penerima pelayanan bahwa pelayanan yang diberikan tersebut dapat dipertanggung jawabkan. Kemudahan yang diberikan merupakan bentuk dari standar pelayanan yang diberikan dan juga dapat memperlihatkan suatu lembaga pelayanan tersebut telah mampu memberikan pelayanan prima kepada pelanggannya.

Kemudahan dalam pengurusan yang berarti dengan adanya teknologi digital ini dapat membantu para petugas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat kepada Masyarakat menjadi lebih mudah dan tentunya lebih terbantu sehingga proses administrasi untuk keperluan masyarakat menjadi lebih mudah prosesnya dan *flexible* sesuai dengan waktu jam kerja serta prosedur yang telah ditentukan dan hal ini tentu membantu masyarakat yang memang jarak dari rumah ke kabupaten yang cukup jauh. Hasil penelitian ini pun sejalan dengan penelitian (Prakoso, 2020: 143) bahwa dengan adanya inovasi teknologi digital dalam layanan kependudukan online dengan memiliki kemudahan akses, mobilitas serta adanya kanal saluran aduan terkait dengan evaluasi layanan yang diberikan walaupun tetap ada saja kekurangan dari penggunaan layanan digital yang perlu dibenahi.

b. Pelayanan Secara Wajar

Pelayanan publik menjadi bagian terpenting dan kebutuhan dari setiap elemen masyarakat dikarenakan signifikansi dan pengaruh di dalam menyelesaikan permasalahan di lingkup masyarakat cukup membantu dikarenakan terdapat kualitas dan kuantitas pelayanan untuk solusi dan strategi dari pengguna layanan. Maka dapat dikatakan layanan yang sifatnya secara wajar kepada masyarakat merupakan bagian dari kegiatan layanan yang dilakukan secara langsung oleh penyelenggara dari pelayanan publik tersebut sebagai strategi dan upaya memenuhi kebutuhan untuk menerima layanan yang baik dan maksimal sesuai dengan aturan yang berlaku, hingga perundang-undangan yang bersifat terbuka oleh semua pihak dan mendapatkan pelayanan yang sama tanpa adanya diskriminasi ataupun pengecualian di dalam pemberian pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan secara wajar dilakukan dengan baik karena dilakukan secara jujur dan transparan sesuai dengan prosedur yang telah disepakati artinya pelayanan ini dilaksanakan harus diketahui terlebih dahulu oleh masyarakat agar pada saat proses pelayanan yang menerima pelayanan tidak bingung atau merasa dipersulit dalam proses administrasi publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat dan jikalau pun terdapat kendala dalam penggunaan teknologi digital seperti gangguan jaringan atau *web error*, pastinya ada petugas pelayanan publik yang memberikan informasi terkait adanya kendala tersebut sehingga masyarakat merasa puas akan keterbukaan informasi serta tanggung jawab petugas pelayanan.

c. Memberikan Pelayanan Yang Sama Tanpa Ada Perbedaan

Signifikansi pemberian layanan keuangan kualitas dan kuantitas sebagai peningkatan pelayanan ke arah yang lebih baik dan berkelanjutan yang mana ditujukan kepada masyarakat hal ini sebagai strategi yang kuat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan. Sehingga masyarakat mampu merasakan pelayanan yang prima dari pemerintah, untuk membantu kesulitan-kesulitan di dalam pengurusan administrasi utamanya dalam

lingkup kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Kutai Barat. Aktivitas penyelenggaraan pelayanan di kependudukan dan pencatatan sipil diupayakan secara efektif dan efisien sehingga masyarakat juga memiliki pemahaman atas kepuasan atas pelayanan yang diberikan, dengan kepercayaan yang tinggi dikarenakan pelayanannya sangat cepat mudah dan tidak sulit di dalam pengurusan administrasi. Sehingga output dan pengaruh yang diberikan juga memberikan dampak positif atas Citra institusi dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil sehingga mereka juga harus meningkatkan dan memberikan pelatihan bagi sumber daya manusia, untuk mengikuti sesuai aturan dan prosedur yang berlaku sehingga ketentuan-ketentuan tersebut di dalam pemerintahan pelayanan mampu secara maksimal dan adil di dalam pelaksanaannya.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkadang masih ditemukan dalam memberikan pelayanan yang mengutamakan keluarga meski mendapat pelayanan yang sama serta kemudahan dalam hal informasi dan pelayanan kepada masyarakat. Jika masih ditemukan pihak kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga akan memberikan teguran atau sanksi-sanksi yang tegas terhadap adanya perlakuan petugas yang dirasa menyimpang dari aturan atau yang meresahkan masyarakat sesuai dengan saran dan laporan masyarakat.

d. Petugas Bersikap Jujur

Sesuai dengan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat bahwa “Meningkatkan SDM Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil” bertujuan untuk menciptakan pegawai yang profesional, berdedikasi serta disiplin dengan menunjukkan sikap yang jujur dengan selalu berusaha menjelaskan aturan-aturan serta prosedur dalam proses administrasi kependudukan.

Sebagai instansi publik sendiri harus mengutamakan kepentingan umum pada kepentingan kelompok ataupun kepentingan pribadi di dalam memberikan pelayanan yang tulus dan maksimal kepada masyarakat. Hal ini sebagai bentuk tanggung jawab pekerjaan dan mengabdikan dirinya di dalam kinerja, sehingga Terdapat hubungan timbal balik berupa kepedulian, sikap jujur, antar pegawai dan masyarakat untuk mendukung terciptanya kualitas pelayanan publik secara maksimal. Lebih dari itu setiap penyelenggara dari apa atau pemerintah juga dituntut untuk memiliki prinsip dari profesionalisme di dalam bekerja untuk mengemban tugas dan tanggung jawabnya atas jabatan yang telah dipercayai dengan demikian di dalam melaksanakan serangkaian kinerja atas tugas dan fungsi yang sifatnya telah tersusun pada suatu struktur dalam sistem organisasi. Maka hal tersebut menjadi tanggung jawab secara penuh untuk dilaksanakan secara amanah disesuaikan dengan aturan yang berlaku, sehingga di dalam pelaksanaan peningkatan implementasi dari kinerja pelayanan publik di sini akan memberikan kesesuaian kualitas yang meningkat kearah yang lebih baik, dan menumbuhkan karakteristik yang tanggung jawab serta meminimalisir atas

tindakan-tindakan yang merugikan kepada dinas kependudukan dan Catatan Sipil. Pelayanan administrasi dari instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) biasanya melibatkan berbagai aspek terkait dengan data kependudukan dan pencatatan sipil. Setiap Disdukcapil dapat memiliki prosedur dan kebijakan yang sedikit berbeda tergantung pada regulasi lokal dan kebijakan nasional. Pelayanan administrasi yang baik dan efisien di Disdukcapil sangat penting untuk menjaga ketertiban administrasi kependudukan suatu wilayah..

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu menekankan kejujuran kepada pegawai dalam memberikan pelayanan berupa informasi dan pelayanan yang terbuka kepada masyarakat, meskipun sering mengalami keterlambatan dikarenakan sarana yang digunakan terkadang mengalami kendala baik itu komputer maupun jaringan dan hal lain yang mendukung dalam proses pelayanan. Maka dari itu, pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kepuasan masyarakat. Pelayanan yang dilakukan oleh pihak Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat merupakan hubungan langsung antara pemerintah dengan masyarakat baik secara langsung maupun secara online yang merupakan cerminan dari kinerja penyelenggara pemerintahan yang baik. Hal ini sesuai dengan penelitian (Widhiastiti et al, 2016) bahwa petugas pelayanan yang tidak jujur akan menimbulkan informasi yang tidak konsisten selalu berubah-ubah yang membuat masyarakat menjadi bingung karena informasi yang diperoleh tidak jelas. Maka dari itu, sangatlah penting petugas bersikap jujur agar informasi tersebut dapat dengan jelas dipahami oleh masyarakat.

e. Faktor Penghambat Dalam Pelayanan Berbasis Digital di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat

Dalam melaksanakan tugas di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ada hambatan yang dihadapi petugas dalam layanan digital terutama pada jaringan yang sewaktu mengalami gangguan serta tidak semua desa/kampung memiliki akses jaringan yang bagus dan jarak antar wilayah desa/kampung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang jauh. Berkaitan dengan faktor penghambat petugas dalam memberikan pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil adalah:

- a. Di dalam implementasi dan pelaksanaan tanggung jawab dari pemberian pelayanan kepada masyarakat hal ini juga dibutuhkan aparatur Pemerintah untuk terlibat dan memadai ataus sumber daya manusianya, sehingga mampu memenuhi kendala yang dialami masyarakat untuk menemukan solusi yang terbaik sehingga pelayanan publik disini mencapai tingkat kesesuaian dan keserasian yang diharapkan. Hal ini pun sesuai dengan penelitian (Sari, 2016:2723) bahwa salah satu penghambat dalam proses pembuatan akta kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah jaringan

- yang bisa tiba-tiba kehilangan jaringan internet yang menyebabkan proses pembuatan bisa selesai hingga 7 hari lamanya.
- b. Faktor yang mempengaruhi pelayanan berbasis digital yaitu tidak semua wilayah desa/kampung memiliki akses jaringan yang bagus. Sehingga masyarakat harus mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara langsung meskipun jarak yang jauh.
 - c. Kurang disiplinnya petugas kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan umum. Contohnya waktu sudah menunjukkan jam mulai bekerja petugas bersangkutan masih ada yang terlihat mengobrol dengan teman kerja dan juga masih ada yang belum kembali bekerja tepat waktu setelah jam istirahat.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana yang disajikan pada hasil penelitian, penulis akan menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Penerapan pelayanan berbasis digital di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dilihat dari beberapa hal seperti:
 - a. Adanya kemudahan dalam pengurusan dimaksudkan agar suatu kegiatan pelayanan memberikan jaminan kepada penerima pelayanan karena pelayanan yang diberikan dapat dipertanggung jawabkan. Kemudahan yang diberikan merupakan bentuk dari standar layanan yang diberikan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
 - b. Pelayanan secara wajar di dalam hakikatnya mencangkup lingkup dari tolak ukur atas kebijakan keberhasilan pelayanan yang mampu dilaksanakan dan berikan secara langsung, oleh dinas kependudukan & pencatatan sipil kepada masyarakat. Dengan demikian keadaan tersebut menjadi pelayanan utama yang ditargetkan kepada masyarakat untuk mampu berfokus di dalam pemenuhan kebutuhan dan menyelesaikan kesulitan administrasi secara maksimal dari konsep kualitas hingga kuantitas yang ada di dalamnya.
 - c. Dalam implementasi penyelenggaraan pelayanan publik diharuskan memenuhi syarat dan aturan yang berlaku untuk menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di dalam program-program yang telah ditargetkan dan disusun secara tanggung jawab, akuntabilitas, transparan, serta adil dengan begini mampu menerapkan aspek prinsip dari partisipasi sehingga tidak merugikan masyarakat
 - d. Pelayanan kepada masyarakat harus mengutamakan kepuasan masyarakat, kepedulian dan sikap jujur pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat sehingga terciptanya kualitas pelayanan publik.
2. Faktor-faktor yang mendukung pelayanan berbasis digital di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil antara lain adanya komitmen dari pemerintah yang diwujudkan dalam keputusan kebijakan publik dan juga

adanya desakan dari masyarakat luas serta peningkatan *profesionalisme* pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan faktor yang menghambat antara lain, masih terbatasnya sarana yang mendukung dalam pelayanan meskipun layanan sudah berbasis digital dan tidak semua wilayah desa/kampung memiliki akses jaringan yang bagus sehingga masyarakat harus berurusan secara langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meskipun menempuh perjalanan yang jauh, serta adanya sebagian dari pegawai yang kurang disiplin.

Saran

Berdasarkan beberapa poin yang disimpulkan di atas, penulis ingin memberikan saran sebagai berikut:

1. Perlu adanya keterbukaan dan evaluasi dari standar pelayanan yang ada dari pihak kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berkenaan dengan pelayanan yang dilakukan, sehingga masyarakat paham mengenai sistem, aturan dalam pelayanan dan adanya peningkatan pelayanan yang diberikan para pegawai.
2. Pihak kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat atau pengguna layanan lebih ditingkatkan lagi dan bersosialisasi kepada masyarakat dalam menggunakan pelayanan berbasis digital di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang tujuannya agar efektif dan efisien serta meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Di dalam implementasinya seharusnya pihak dinas kependudukan dan pencatatan sipil di sini harus mampu untuk melaksanakan dari evaluasi dan peninjauan secara langsung, mengenai program-program kerja yang sifatnya kurang maksimal atas kegiatan yang telah dilaksanakan. Sehingga nantinya kegiatan yang memiliki faktor kekurangan tersebut dapat dianalisis dan dipertimbangkan, Apa yang menyebabkan program tersebut tidak terlaksana dengan baik sehingga hal tersebut mampu diberikan strategi ataupun rujukan hingga jalan keluar agar program nantinya dapat dijalankan dengan pelayanan yang maksimal.
4. Pihak kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan harus lebih diperhatikan faktor yang mendukung pelayanan, sehingga kedepannya pelayanan dapat lebih ditingkatkan kepada masyarakat yang menerima layanan dan ada rasa kepuasan.
5. Faktor yang menghambat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat hendaknya di evaluasi agar layanan bisa lebih di tingkatkan lagi kedepannya sesuai dengan perkembangan teknologi saat ini.

Daftar Pustaka

Alia, Umam, Putri. 2023. *E Government: Electronic Government (Untuk Mahasiswa & Praktisi)*. Jurusan Administrasi Publik FISIP UIN SGD

Bandung.

[https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=INuwEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT148&dq=E+Government:+Electronic+Government+\(Untuk+Mahasiswa+%26+Praktisi\)+Oleh+Siti+Alia,+Khaerul+Umam,+Cinta+Amalia+Putri+\(dapus+sumber+buku\)&ots=ULPcAxkXIa&sig=2mXeALFXZqoVp8f_qOj3tCQqFIE&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=INuwEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT148&dq=E+Government:+Electronic+Government+(Untuk+Mahasiswa+%26+Praktisi)+Oleh+Siti+Alia,+Khaerul+Umam,+Cinta+Amalia+Putri+(dapus+sumber+buku)&ots=ULPcAxkXIa&sig=2mXeALFXZqoVp8f_qOj3tCQqFIE&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

AS. Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Beni, 2016, *Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi* Jakarta: Taushia.

Dewi, Irra Chrisyanti. 2011. *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT Prestasi Pustakaraya.

Mahmudi, 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Penerbit UUP STIM YKPN

Mardiasmo. 2017. *Perpajakan*. Yogyakarta : Andi.

Miles, Matthew. B, A, Michael Hurbeman dan Jhonny Saldana. 2014. *“Qualitative data analisis, A Method Sourcebook. Edisi Ketiga”*. Sage Publication, ine

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.

<https://e-journals.unmul.ac.id/index.php/JParadigma/article/download/5486/3324>

Siagian. Sondang P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi I. Cetakan Ketiga Belas. Bumi aksara. Bumi Aksara. Jakarta

Sari, I. L. (2016). “Penyelenggaraan pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.” *eJournal Administrasi Negara*. 4(2).2711-2725

[https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/04/jurnal%20\(04-18-16-06-01-23\).pdf](https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/04/jurnal%20(04-18-16-06-01-23).pdf)

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Widhiastiti, N. M. S., Dewi Pascarani, N. N., Wismayanti, D., & Wiwin, K. (2017). “Implementasi Program Pencatatan Akta Kelahiran Berbasis Online (Studi Kasus Program Inovasi Capil Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar).” *Citizen Charter*, 1(1), 1-9

https://simdos.unud.ac.id/uploads/file_penelitian_1_dir/f9a0398a00660f4f98270b97d94774e4.pdf