

Efektivitas Pelayanan Kependudukan Online Pada Bidang Pemerintahan Dan Pelayanan Publik Di Kelurahan Ngagelrejo Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya

Alissa Haslindatus Zafirah¹, Bambang Kusbandrijo², Achluddin Ibnu Rochim³

^{1,2,3}Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

alissazafirah01@gmail.com¹, bambang_kusbandrijo@untag-sby.ac.id², didin@untag-sby.ac.id³

Abstract

Ngagelrejo Village is one of the government agencies in Surabaya whose services in the field of government and public services implement an online population service program which is regulated in accordance with Permendagri No. 7 of 2019 concerning Online Population Administration Services. The online population service program was implemented from the beginning of the pandemic which aims to reduce crowds and make it easier for people to get services during the pandemic. The research method used is descriptive qualitative. This research is measured by service effectiveness indicators according to Gibson. The results of this study indicate that the online population service carried out by Ngagelrejo Village in the field of government and public services has been running well. However, it is still not effective because there are still many problems that need to be fixed. The supporting factor is the existence of supporting facilities and infrastructure and competent employees in carrying out their duties. Not only has supporting factors, but also inhibiting factors, namely socialization that is less than optimal and the lack of skilled human resources in online population services.

Keywords: *Effectiveness, Online Services, Population*

Abstrak

Kelurahan Ngagelrejo merupakan salah satu instansi pemerintahan di Surabaya yang pelayanannya pada bidang pemerintahan dan pelayanan publik menerapkan program pelayanan kependudukan online yang diatur sesuai dengan Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Program pelayanan kependudukan online diterapkan mulai awal pandemi yang bertujuan untuk mengurangi kerumunan dan mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan pada masa pandemi. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Penelitian ini diukur dengan indikator efektivitas pelayanan menurut Gibson. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan kependudukan Online yang dilaksanakan Kelurahan Ngagelrejo pada bidang pemerintahan dan pelayanan publik sudah berjalan dengan baik. Namun, masih dirasa belum efektif karena masih terdapat banyak permasalahan yang harus diperbaiki. Faktor pendukungnya yaitu adanya sarana dan prasarana yang menunjang dan pegawai yang kompeten dalam menjalankan tugasnya. Tidak hanya memiliki faktor pendukung, tetapi juga terdapat faktor penghambatnya yaitu sosialisasi yang kurang maksimal dan kurangnya SDM yang ahli dalam pelayanan kependudukan online.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Online, Kependudukan

Pendahuluan

Dalam organisasi pemerintahan pelayanan merupakan tujuan utama sebagai penyelenggara pelayanan yang menjadi kewajiban untuk menciptakan dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Pada dasarnya pelayanan publik diberikan untuk mensejahterahkan kehidupan masyarakat yaitu dengan memberikan pelayanan sesuai yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan administratif hingga pelayanan publik lainnya. Keberhasilan pemerintahan di tandai dengan keberhasilan penyelenggara negara yang esensinya sebagai penyelenggara fungsi pelayanan. Oleh karena itu kualitas pelayanan dibutuhkan pelayanan publik yang efektif. Pemerintah Indonesia saat ini telah menerapkan pelayanan berbasis online yang tercantum pada Peraturan Kementerian Dalam Negeri (Permendagri) No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Pelayanan ini menjadi program pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Program ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dengan mudah tanpa memikirkan biaya dan dapat menghemat waktu. Menurut Gibson pelayanan berbasis online dikatakan efektif apabila mencakup beberapa indikator yaitu Produktivitas, Kualitas, Efisien, Fleksibilitas, dan Kepuasan. Untuk pelayanan Kependudukan hanya terdapat sesuai yang berada dalam fitur-fitur website pelayanan kependudukan Online. Pelayanan kependudukan di kantor Kelurahan Ngagelrejo yaitu berbasis online. Pelayanan online ini dapat di akses menggunakan website bukan aplikasi, yaitu website Klampid Surabaya. Dengan website klampid.

Namun, sesuai observasi yang dilakukan peneliti masyarakat masih banyak yang kesulitan untuk menggunakan website klampid surabaya dilihat masih banyaknya masyarakat yang masih melakukan penginputan di Kelurahan Ngagelrejo. Masyarakat masih datang bolak-balik ke kelurahan untuk menanyakan mulai dari persyaratan, cara pendaftaran klampid, cara penggunaan klampid, dan cara penginputannya. Sehingga, beberapa masyarakat yang melakukan penginputan di Kelurahan Ngagelrejo sering mengeluarkan keluhan-keluhan karena ketidakpahamannya dalam persyaratan, prosedur, dan pengaksesan klampid surabaya terkait pelayanan yang dibutuhkan. Selain itu, permasalahan ini juga terjadi karena masyarakat tidak mengenal atau mengetahui jika tentang penerapan program pelayanan online yang dilaksanakan di kantor Kelurahan Ngagelrejo

Menurut Gibson, Donelly dan Icancevich dalam (Zaenal & Muhibudin, 2015) mendefinisikan manajemen sebagai proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri. Sedangkan Gronross menjelaskan bahwa pelayanan merupakan aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Dalam literatur (Zaenal & Muhibudin, 2015). Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan merupakan proses penerapan ilmu dan seni dalam penyusunan dan mengimplementasikan rencana serta mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan.

Pelayanan publik merupakan tugas dan kewajiban negara dalam memberikan pelayanan kepada warganya yang bertujuan untuk kesejahteraan rakyat. Penjelasan lebih lanjut tentang pelayanan publik tercantum pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1), yang berbunyi “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.”

Dalam literatur (Wardatun & Budi, 2022) Terdapat pula ukuran atau kriteria efektivitas menurut James L. Gibson, dkk, (1996) indikator efektivitas dapat diukur :

- a. Produktivitas, yaitu keberhasilan melaksanakan dan menghasilkan jumlah dan mutu kerja (program/kegiatan) yang direncanakan / ditetapkan sebelumnya.
- b. Kualitas, yaitu suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.
- c. Efisiensi, yaitu rasio hasil kerja dengan sumber-sumber yang digunakan (biaya, tenaga, waktu)
- d. Fleksibilitas, kemampuan respons organisasi terhadap suatu perubahan-perubahan yang terjadi pada perkembangan tugas.
- e. Kepuasan, yaitu ukuran untuk menunjukkan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan.

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan dan mengonfirmasi efektivitas pelayanan kependudukan online pada bidang pemerintahan dan pelayanan publik di Kelurahan Ngagelrejo serta untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat efektivitas pelayanan kependudukan online di Kelurahan Ngagelrejo. Dengan adanya penelitian ini diharapkan agar bisa bermanfaat bagi instansi dan pihak-pihak terkait.

Metode Penelitian

Jenis metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah kualitatif deskriptif. Metode dalam penelitian berfokus pada ukuran efektivitas menurut Gibson, yaitu: 1) Produktivitas, 2) Kualitas, 3) Efisiensi, 4) Fleksibilitas, dan 5) Kepuasan. Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Kelurahan Ngagelrejo. Penulis memperoleh informasi data melalui sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan observasi, kuisioner, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Proses analisis data penelitian dilakukan dengan tahap pengumpulan data, pengolahan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk keabsahan peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber, dimana Menurut (Moleong, 2001: 175-187) dari literatur (Hadi, 2016) Dalam penelitian kualitatif menggunakan jenis teknik triangulasi, yaitu: Triangulasi sumber, dalam triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan dan mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber-sumber yang berbeda.

Hasil Dan Pembahasan

1. Efektivitas Pelayanan Kependudukan Online pada Bidang Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kelurahan Ngagelrejo

a. Produktivitas

Pegawai pada pelayanan publik merupakan garda terdepan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Dimana pegawai dihadapkan langsung dengan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan. Pada bidang pemerintahan dan pelayanan publik di Kelurahan Ngagelrejo telah memiliki 2 pegawai. Kelurahan Ngagelrejo telah memberikan pelayanan dengan baik dan maksimal kepada masyarakat.

Menurut hasil penelitian yang didapatkan mengenai pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat dalam pelayanan kependudukan online sudah baik dan pegawai ahli pada tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. Kualitas

Terdapat beberapa tujuan dari penerapan program pelayanan kependudukan online pada bidang pemerintahan dan pelayanan publik di Kelurahan Ngagelrejo, yaitu: 1) untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, 2) program ini dilaksanakan pada masa pandemi sehingga dilakukan untuk mengurangi pelayanan tatap muka, dan 3) untuk memanfaatkan dan memaksimalkan basis pada teknologi informasi.

Menurut hasil penelitian yang didapatkan mengenai kualitas pada prosedur pelaksanaan program pelayanan online masyarakat masih kurang jelas sehingga masyarakat banyak yang belum memahami dan mengetahui tentang pelaksanaan pelayanan online. Terdapat beberapa alasan masyarakat yang kesulitan dalam pelaksanaan program pelayanan kependudukan online yaitu masyarakat yang kurang paham teknologi informasi atau IT, masyarakat yang tidak mengerti prosedur pelayanan kependudukan online, masyarakat yang tidak memiliki smartphone/HP atau laptop. Dan dari beberapa alasan yang disebutkan diketahui bahwa alasan paling banyak yaitu ketidakpahaman pada prosedur pelaksanaan pelayanan kependudukan online.

c. Efisien

Kantor Kelurahan Ngagelrejo dalam memberikan pelayanan sebelum adanya pandemi yaitu dilakukan dengan tatap muka. Masyarakat membawa semua berkas-berkas ke Kelurahan Ngagelrejo untuk mendapatkan pelayanan. Dan pada awal pandemi tahun 2019, Kelurahan Ngagelrejo menerapkan pelayanan kependudukan online yang bertujuan supaya masyarakat tetap bisa mendapatkan pelayanan di masa pandemi. Sehingga proses penyelenggaraan pelayanan publik ini masih terlaksana dengan baik dan kesejahteraan masyarakat tetap terjaga.

Menurut hasil penelitian bahwa program pelaksanaan pelayanan kependudukan online ini sudah efisien yaitu pelaksanaan ini sudah hemat biaya, hemat waktu, dan hemat tenaga. Namun, program pelaksanaan pelayanan kependudukan online masih belum efisien bagi masyarakat yang usia 40-60 tahun keatas.

d. Fleksibilitas

Menurut hasil penelitian yang didapatkan bahwa program pelayanan kependudukan online sudah fleksibel karena masyarakat mudah untuk mendapatkan pelayanan dan penngaksesan pelayanan kependudukan online dapat dilakukan dimana saja tanpa harus datang ke Kelurahan Ngagelrejo untuk mendapatkan pelayanan.

Program pelayanan kependudukan online dapat diakses melalui website sehingga pelayanan ini tidak ada aplikasi khusus sehingga masyarakat tidak perlu mendownload dan dapat menghemat memori pada smartphone/HP atau laptop.

e. Kepuasan

Menurut hasil penelitian yang didapatkan masyarakat sudah puas dengan kesesuaian hasil dari pelaksanaan program pelayanan kependudukan online meskipun masih terdapat masyarakat yang masih belum puas dengan program pelayanan kependudukan online ini karena terkadang masih terdapat beberapa masalah yaitu seperti website yang error, adanya kesalahan pada hasil dokumen yang sudah keluar, dan dokumen di website yang terhapus dengan sendirinya. Dari alasan-alasan yang disebutkan pernyataan yang paling banyak yaitu website yang error pada pelaksanaan pelayanan kependudukan online.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Kependudukan Online pada Bidang Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kelurahan Ngagelrejo

a. Faktor Pendukung

- 1) tersedianya sarana dan prasarana yang menunjang dan membantu kelancaran dalam pelayanan

- 2) Adanya tim ningminduk dan cakminduk, dan tim penyelia yang sama-sama bertugas untuk turun langsung ke masyarakat untuk memberikan bantuan-bantuan pelayanan dan sosialisasi kepada masyarakat.
- b. Faktor Penghambat
 - 1) Kurang memaksimalkan sosialisasi kepada masyarakat
 - 2) kurangnya pegawai dalam menangani kepengurusan pelayanan di bidang pemerintahan dan pelayanan publik, hanya terdapat satu pegawai yang ahli dalam pelayanan kependudukan online terutama dalam penggunaan e-kios.

Penutup

Berdasarkan hasil penyajian data dan pembahasan yang dilakukan peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa Efektivitas pelayanan kependudukan online pada bidang pemerintahan dan pelayanan publik di Kelurahan Ngagelrejo menurut indikator pengukuran efektivitas menurut Gibson sudah berjalan dengan baik namun masih belum cukup efektif karena pada indikator kualitas masih belum optimal. Faktor pendukung dalam pelaksanaan program yaitu adanya sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelaksanaan pelayanan serta pegawai yang kompeten sehingga dapat membantu terlaksananya program pelayanan kependudukan online. Dan faktor Penghambat dalam pelaksanaan program yaitu kurangnya SDM yang ahli dalam pelayanan online dan sosialisasi yang kurang maksimal.

Mengenai permasalahan efektifitas pelayanan kependudukan online pada bidang pemerintahan dan pelayanan publik di Kelurahan Ngagelrejo, peneliti merekomendasikan:

1. Kelurahan Ngagelrejo dapat lebih memaksimalkan sosialisasi dengan membuat beberapa tim khusus pada setiap RW untuk menyosialisasikan dan memberi pelatihan tentang prosedur pelaksanaan dan persyaratan pelayanan kependudukan online.
2. Kelurahan Ngagelrejo perlu mengevaluasi mengenai masalah-masalah yang menghambat efektifitas pelayanan kependudukan online serta memberi pelatihan atau menambah SDM yang ahli dalam IT khususnya yang ahli dalam memberikan pelayanan kependudukan online

Daftar Pustaka

- Hadi, S. (2016). Pemeriksaan Keabsahan Data Penelitian Kualitatif Pada Skripsi [Examination of the Validity of Qualitative Research Data on Thesis]. *Ilmu Pendidikan*, 22(1), 21–22.
- Permendagri. (2019). Permendagri No.7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. *Peraturan Menteri Dalam Negeri, Nomor 65(879)*, 2004–2006.
- Wardatun, H. S., & Budi, S. (2022). EFEKTIVITAS PENERAPAN PRAKTEK PENGELOLAAN KEUANGAN DESA BERBASIS SISTEM KEUANGAN DESA (SISKEUDES) DI DESA. *JAPB*, 5, 215–228.
- Zaenal, M., & Muhibudin, wijaya L. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. CV PUSTAKA SETIA.