



The Effectiveness of Online Services at The Population and Civil Registration Services of Pekanbaru City

Abid Arrijal, Dadang Mashur

Universitas Riau, Indonesia

ARTICLE INFORMATION

Received: April 14, 2021
Revised: July 28, 2021
Accepted: August 21, 2021
Available online: September 30, 2021

KEYWORDS

Effectiveness, Online Services, Layanan Tunggu, Sipenduduk

CORRESPONDENCE

Phone: +6282285524012
E-mail: abid.arrijal10@gmail.com

ABSTRACT

Online service is one of the service procedures carried out by the Pekanbaru City Population and Civil Registry Service in serving the needs of the community when they want to take care of population administration which was formed based on the decision of the Head of Service Number 208 of 2019, namely regarding the formation of public service innovations in the form of a Sipenduduk website and the decision of the head of service number 43 of 2020 concerning the formation of public service innovations in the LAGU application. To realize an effective public service process, a service process that is fast, easy, cheap, and straightforward is required. However, in the process of running this online service, there are still several factors that become obstacles in an effort to realize effective services, namely the lack of awareness of dukcapil services to the needs of the people of Pekanbaru City who take care of population administration, lack of readiness of facilities and infrastructure as well as human resources owned by the Agency, and socialization of online services to less active people. This study aims to determine the effectiveness of online services carried out by the Department of Population and Civil Registration of Pekanbaru City. The theoretical concept that the researcher uses is the theory of effectiveness according to Mahmudi 2019. By using qualitative research methods and data collection techniques based on interviews, observation and documentation. The results of the research that the author can, namely the implementation of online services, there are still several factors that become obstacles experienced by the Department of Population and Civil Registration of Pekanbaru City, so that online services implemented have not been effective

PENDAHULUAN

Kepengurusan pelayanan publik di kota pekanbaru terutama dalam proses pembuatan KTP, cetak KTP Hilang, cetak KTP rusak, cetak KTP urgent, selama ini telah menjadi sebuah pelayanan yang banyak diurus oleh masyarakat khususnya di Kota Pekanbaru. Maka dalam proses pengurusannya sering kali terjadi pembulakan sehingga menimbulkan proses antrian yang panjang dan membuat kepengurusan KTP berjalan tidak efektif. Melihat kondisi yang terjadi maka tindakan yang perlu dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru menerapkan sebuah inovasi layanan pengurusan KTP untuk memudahkan masyarakat dalam proses pelayanan.

Masyarakat Kota Pekanbaru diminta untuk mengakses layanan administrasi kependudukan dengan membuka website sipenduduk pekanbaru.go.id/layanantunggu. Langkah ini untuk membantasi jumlah pengunjung selama pandemi Covid-19. Di masa pandemi covid-19 ini layanan tatap muka dibatasi untuk memberhentikan penularan virus. Saat ini pihak Dukcapil Kota Pekanbaru hanya membuka jumlah kunjungan untuk layanan tatap muka sebanyak 220, termasuk dengan layanan yang berbasis web sebanyak 125 orang per hari.

Melalui Layanan Tunggu, untuk pencetakan KTP elektronik bisa diperlukan waktu dengan kurun waktu tiga hari, apabila berkas sempurna operator akan memerintahkan hadir ke kantor Disdukcapil untuk mengambil KTP yang sudah dicetak, dan

proses penyetakan KTP tersebut akan memakan waktu paling lama selama 3 hari jam kerja.

Mereka yang mendaftar melalui layanan online memiliki waktu dua hari untuk datang ke Disdukcapil. Jika masyarakat tersebut tidak datang dalam jangka dua hari, maka masyarakat harus mendaftar ulang. Dalam sehari, Disdukcapil Pekanbaru membuka 60 kuota pemrosesan KTP melalui layanan online. Prioritaskan layanan online ini untuk mengelola KTP yang hilang dan KTP yang sangat dibutuhkan.

Tabel 1. Jenis pelayanan publik Dukcapil Pekanbaru melalui pelayanan online hingga 13 Oktober 2020

Jenis Pelayanan	Jumlah Masyarakat Pengguna Layanan
KTP Hilang	2675
KTP Urgen	1463
KTP Rusak	1900
Layanan Tunggu Mandiri	535
KTP-E Pengganti Suket	2175
Pengaduan Data	64
Jumlah Layanan	8812

Sumber: Diolah peneliti dari berbagai sumber

Pelayanan online tersebut diberikan karena dilatar belakangi dengan meningkatnya penggunaan perangkat digital sekarang ini, hampir semua transaksi dapat dilakukan dengan

perangkat *mobile* elektronik. Meskipun terdapat pilihan untuk bertransaksi secara konvensional akan tetapi pelayanan secara *mobile* elektronik sudah menjadi gaya hidup dalam masyarakat perkotaan. Hal ini dipengaruhi dengan akses masyarakat terhadap perangkat *mobile* cukup tinggi. Survey yang dilakukan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) pada tahun 2016 menunjukkan akses rumah tangga terhadap telepon genggam 90,7% dimasyarakat perkotaan sedangkan pedesaan 79,5%. Terkhusus pada wilayah Sumatra terdapat 89,4% di masyarakat perkotaan sedangkan pedesaan 78,7%¹. Kemunculan fenomena diatas memberikan kesempatan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam melakukan inovasi terhadap pelayanan masyarakat. Ditambah ditengah kondisi pandemi Covid-19 yang tengah melanda. Berikut disajikan pada tabel 2. Fitur yang terdapat dalam aplikasi layanan online

Tabel 2. Fitur yang terdapat dalam aplikasi layanan online

Fitur Aplikasi Layanan Online	Keterangan
Registrasi Akun Pengguna	Masyarakat pengguna pelayanan online akan diminta untuk mengisi identitas diri berupa nomor NIK, nomor HP aktif, Alamat Gmail, serta membuat password untuk login.
Upload Dokumen/Cetak Resi	Setelah tahap registrasi akun selesai, maka masyarakat akan diminta untuk mengupload dokumen untuk mendapatkan resi yang kemudian akan diverifikasi oleh piha Dukcapil.
Cetak E-KTP Pengganti Suket	Merupakan sebuah fitur layanan yang ditujukan kepada masyarakat untuk mencetak E-KTP baru. Dengan total layanan maksimal 45 layanan X 8 Jam
Cetak KTP Hilang	Fitur layanan untuk masyarakat yang kehilangan KTP dan bertujua untuk cetak ulang/baru. Dengan total layanan maksimal 45 layanan X 8 Jam
Cetak KTP Rusak	Fitur layanan bagi masyarakat untuk mencetak ulang/baru KTP yang telah rusak. Dengan total layanan maksimal 30 layanan X 8 Jam.
Cetak KTP Urgent	Merupakan sebuah layanan kepada masyarakat yang dikhususkan untuk masyarakat yang ingin mencetak KTP dalam keadaan terdesak/buru-buru, sehingga KTP yang akan dicetak akan dapat disiapkan dalam waktu tidak sampai dari satu hari. Dengan total layanan maksimal 5 layanan X 8 Jam.
Pengaduan Data	Adalah sebuah fitur layanan yang diberikan kepada masyarakat untuk memberikan masukan dan pengaduan terhadap kualitas pelayanan di Dukcapil Kota Pekanbaru.
Persyaratan	Berisi tentang informasi persyaratan yang harus dilengkapi masyarakat untuk melengkapi administrasi pelayanan
Informasi	Berisi tentang informasi terkait Aplikasi Layanan Tunggu.

Sumber: Diolah peneliti dari berbagai sumber

Inovasi pelayanan online oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru tidak terlepas dari berbagai kekurangan dan permasalahan. Permasalahan tersebut antara lain seperti masalah bahwa masyarakat sendiri belum menyadari tentang keefektifan menggunakan layanan tersebut karena kurangnya pengetahuan dari masyarakat sendiri.

Secara umum aturan yang menjadi landasan berjalannya pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yaitu :

1. Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Nomor 33 Tahun 2020 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pengurusan Dokumen Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru
2. Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Nomor 43 Tahun 2020 Tentang Inovasi Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru
3. Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Nomor 826 Tahun 2019 Tentang Penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan (Sipenduduk) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Berdasarkan hasil wawancara penelitian dengan Sri Wahyuni, S.STP selaku kepala seksi inovasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, bahwa sering kali jangka kurun waktu dalam proses yang harusnya bisa diselesaikan dengan batas waktu sesuai SOP menjadi terhambat dan dilakukan perpanjangan waktu dikarenakan oleh gangguan jaringan yang tidak stabil dan kerap kali terjadi, berikut berupa SOP pelayanan online yang ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Permasalahan lain yang menjadi fenomena dalam penelitian ini ialah bahwa dalam penggunaan aplikasi pelayanan online dalam basis android sering terjadi gangguan jaringan sehingga terjadi *maintenance* yang menyebabkan terhambatnya penggunaan pelayanan online tersebut.

Inovasi yang dilakukan yaitu berusaha semampu mungkin memberikan layanan yang cepat, nyaman dan dapat diakses adalah langkah yang tepat dari organisasi terkait, namun kendala lain yang dilewati dalam implementasi inovasi layanan ini adalah masih banyaknya masyarakat yang masih memberikan layanan secara manual, sehingga hal ini berdampak kurang baik terhadap eksistensi pelayanan berbasis daring atau web. Inovasi pelayanan tentunya juga memerlukan penyuluhan kepada masyarakat yang merupakan sebagai sasaran pengguna pelayanan yang diterapkan oleh dinas terkait namun kualifikasi penyuluhan hanya dilakukan secara interpersonal dan intrapersonal kepada masyarakat yang dilakukan kepada masyarakat yang datang ke kantor Dukcapil dan kemudian diberitahukan secara tatap muka oleh petugas yang bekerja, sehingga hal ini kurang masif dan masih memerlukan usaha lebih yang bertujuan untuk menawarkan pemahaman kepada masyarakat terkait dengan penggunaan inovasi pelayanan yang dicanangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Kurangnya ketersediaan SDM yang dipunyai oleh dinas kependudukan dan catatan sipil, sehingga tidak berimbang dengan jumlah masyarakat yang ingin menjalani proses layanan. Diketahui bahwa total masyarakat yang mengurus pelayanan

maksimalnya dalam satu hari yaitu sebanyak 220 masyarakat melalui tatap muka dan pelayanan secara online, sedangkan masyarakat yang melakukan pelayanan seringkali mendekati angka 250-300. Sehingga menyebabkan SDM yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menjadi kewalahan. Kemudian masih kurangnya kesadaran masyarakat dalam melakukan layanan pengurusan, sehingga masih tersebar nya praktik calo yang merugikan masyarakat yang melakukan pelayanan, hal ini terjadi karena masih kurangnya penyuluhan yang dilakukan oleh dinas dukcapil tentang pentingnya kepengurusan secara mandiri

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yaitu suatu cara ilmiah yang dipakai oleh peneliti dalam menjawab permasalahan pada penelitian. Peneliti nantinya akan menemukan jawaban dari permasalahan yang sedang diteliti jika peneliti mampu menggunakan metode penelitian yang baik dan benar dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi.

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus bentuk deskriptif. Menurut William dalam [Hardani et al. \(2020: 16\)](#), Penelitian kualitatif memiliki tiga poin utama, yaitu: pandangan dasar tentang hakikat realitas (peneliti), hubungan antara peneliti dan yang diteliti, kemungkinan generalisasi, kemungkinan menjalin hubungan sebab akibat, dan peran nilai dalam penelitian, ciri penelitian kualitatif dengan metode itu sendiri, dan terakhir proses pelaksanaan penelitian.

Menurut Creswell dalam [Raco \(2010: 49\)](#) pendekatan studi kasus merupakan salah satu dari metode kualitatif yang bertujuan untuk menggali suatu kasus yang terjadi secara lebih khusus dengan mengikutsertakan pengumpulan berbagai sumber informasi. Creswell mendefinisikan studi kasus sebagai eksplorasi sistem atau kasus terbatas. Ini merupakan kasus yang menarik, karena ciri-ciri khusus dari kasus tersebut memiliki arti bagi orang lain setidaknya bagi peneliti.

Lokasi Penelitian

Tempat penelitian yaitu lokasi dimana peneliti menjalankan penelitian dengan tujuan mendapatkan data-data yang dibutuhkan dalam mengatasi permasalahan yang sedang diteliti. Penelitian ini dibuat tepatnya di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang berlokasi di Jl. Jendral Sudirman Kota Pekanbaru Provinsi Riau.

Informan

Dalam hal ini peneliti memanfaatkan informan penelitian untuk dijadikan sebagai objek memperoleh informasi proses berjalannya inovasi pelayanan online oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, kemudian juga memperoleh informasi terkait perkembangan inovasi yang direalisasikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, serta terkait bagaimana respon masyarakat dalam penggunaan pelayanan online. Beberapa informan peneliti yaitu terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, Kepala Seksi Inovasi Pelayanan, Konsultan IT Programmer, Staff Pegawai Dinas, dan Masyarakat yang terlibat dalam pelayanan di Dinas Dukcapil Kota Pekanbaru.

Menurut [Raco \(2010: 109\)](#) Informan yaitu mereka yang mempunyai informasi yang diperlukan. Kedua, mereka yang mempunyai keahlian dalam berbagi pengalaman atau

menyediakan informasi yang dibutuhkan. Ketiga, dalam arti tertentu, mereka mengalami gejala, peristiwa, dan masalah secara langsung. Keempat, bersedia berpartisipasi dalam wawancara. Kelima, mereka tidak boleh berada di bawah tekanan, tetapi bahagia dan sadar akan partisipasi mereka. Oleh karena itu, syarat utamanya adalah kredibel dan berisi informasi yang dibutuhkan dan kaya akan informasi.

Efektivitas

Menurut [Mahmudi \(2019: 86-87\)](#) Efektivitas berkaitan terhadap peristiwa yang mengacu pada hubungan antara keluaran dan tujuan. Semakin banyak output yang berkontribusi untuk mencapai tujuan, semakin efektif organisasi tersebut, rencana dan kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi dan organisasi tersebut. Jika keluaran yang dihasilkan dapat mencapai tujuan yang diinginkan, atau merupakan pengeluaran yang bijaksana, maka suatu organisasi, rencana atau kegiatan dianggap efektif.

Efektivitas =	Outcome
	Output

Gambar 1. Efektivitas menurut Mahmudi

Mahmudi juga menjelaskan bahwa output yang diciptakan oleh organisasi sektor publik merupakan output yang lebih intangible sehingga akan sulit untuk diukur. Biasanya tidak mungkin untuk mengetahui realisasi pengaruhnya dalam kurun waktu jangka pendek, namun akan dapat diketahui dalam jangka panjang setelah akhir periode. rencananya atau jika itu berjalan untuk waktu yang cukup lama. Dalam konteks ini, layanan sektor publik Mahmudi menggambarkan teori yang disebut nilai untuk uang, yang mengharuskan organisasi untuk secara kolektif mewujudkan prinsip-prinsip ekonomi, efisiensi, dan efektivitas ini. Apabila dihubungkan dengan manajemen kinerja berbasis *outcome*, maka tujuan terpenting kinerja pelayanan sektor publik adalah mencapai efektivitas. Untuk mencapai efektivitas dalam proses nya program tersebut tentu juga harus efisien. Sehingga dalam proses berjalannya sebuah organisasi tersebut nantinya akan memiliki *impact* yang mengenai target pelayanan dengan baik dan terciptanya sebuah pelayanan yang benar-benar efektif.

Konsep dasar *input*, proses, *output*, *outcome*, dan *impact* [Mahmudi \(2019: 98-100\)](#) yaitu:

Input

Input yakni segala bentuk sumber masukan yang dipakai untuk menghasilkan output dalam semua proses yang terjadi. Input tersebut dapat berupa proses, personalia (personalia, pengetahuan dan ketrampilan profesional), gedung dan infrastruktur lainnya serta peralatan teknis (software dan hardware) dalam bentuk bahan baku. Input terbagi sehingga menjadi dua bagian yaitu input utama dan input sekunder, input utama berbentuk uang tunai, dan input sekunder berupa bahan baku, personel, infrastruktur dan input lain yang dipakai dalam proses produksi.

Proses

Proses adalah pelaksanaan aturan dan strategi yang telah ditentukan sebelumnya. Prosesnya sendiri adalah tentang bagaimana menjalankan program sesuai dengan program yang

direncanakan semula.

Output

Menurut Mashur and Riyandri (2017: 7) Output merupakan segala sesuatu yang diharapkan langsung dapat dari suatu kegiatan yang dapat berwujud (*tangible*) maupun tidak berwujud (*intangible*) yang dihasilkan dan apakah kualitas layanan memenuhi harapan.

Outcome

Outcome mengukur hasil yang dicapai. Dengan ungkapan lain, result merupakan produk yang diperoleh dari rencana atau program bandingan dengan hasil yang dihasilkan.

Impact

Impact merupakan dampak dari rencana atau kegiatan tersebut pada komunitas. Manfaat dan dampak dapat berupa kepuasan masyarakat. Dalam beberapa literatur, manfaat dan dampak ini disebut dampak.

Menurut Mahmudi dalam Kurniasari (2017: 76), Efektivitas berkaitan terhadap relasi terhadap produk yang diinginkan dan hasil aktual yang diperoleh. Efektivitas adalah relasi antara keluaran dan maksud. Semakin banyak output berkontribusi untuk mencapai tujuan, semakin efektif organisasi, rencana, atau aktivitas. Jika perekonomian berfokus pada masukan dan efektif untuk keluaran atau proses, maka efektivitas berfokus pada hasil. Jika keluaran yang dihasilkan dapat mencapai tujuan yang diinginkan, atau dianggap sebagai pengeluaran yang bijaksana, maka organisasi, rencana, atau kegiatan dianggap efektif. Menurut Mahmudi dalam Kurniawan & Mashur (2017: 3) "Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan"

Menurut Subagyo dalam Lempoy (2013: 52), Efektivitas adalah kesamaan antara hasil dan tujuan yang ditetapkan. Validitas merupakan situasi akan datang yang belum tentu terjadi. Menurut Barnard dalam Ardianor dan Suriyani (2017: 467) mendefinisikan bahwa efektivitas yaitu pencapaian target yang sebelumnya di sepakati dengan usaha bersama, tingkat pencapaian sasaran itu memperlihatkan tingkat efektivitas. Kemudian efektivitas menurut Siagian dalam Febliany, Fitriyah, dan Paselle (2014: 413-415) mengacu pada sebuah penggunaan sejumlah sumber daya, dana, sarana, dan prasarana yang ditetapkan atau ditentukan secara sadar terlebih dahulu agar dapat menghasilkan barang atau jasa dalam jumlah tertentu dengan kualitas tertentu tepat waktu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Input

Input yaitu memanfaatkan segala sumber daya yang dimiliki dalam proses dan tahapan yang dilakukan pada saat pelayanan online, dalam hal ini Input sendiri dalam proses perjalanannya harus mampu memberikan pembiayaan atau anggaran yang minim serta terpenuhinya sumber daya manusia yang kompeten serta sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan. Selain itu Input sendiri juga berkaitan dengan rencana kerja serta regulasi yang menjadi tolak ukur dalam proses berjalannya pelayanan online. Pada proses pelayanan online yang dilakukan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Pekanbaru masyarakat dalam melakukan pengurusan administrasi kependudukan tidak lagi dipungut biaya dalam segala jenis pelayanan yang yang

ingin dilakukan sehingga dari segi anggaran dan pembiayaan dinas kependudukan dan pencatatan sipil telah melakukan langkah yang baik. Hal ini dapat dilihat pada SOP pelayanan yang dimiliki oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang mana dalam proses pengurusan administrasi kependudukan semuanya dilakukan dengan gratis. Ditinjau dari segi ketersediaan sumber daya manusia yang dimiliki oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Pekanbaru masih memiliki kekurangan dan hambatan yaitu dengan banyaknya jumlah masyarakat yang melakukan pengurusan layanan menjadikan ketersediaan sumber daya manusia atau petugas yang dimiliki oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil harus ditambah. Hal ini terbukti dengan terjadinya penundaan pelayanan kepada masyarakat yang seharusnya pelayanannya dapat dilakukan pada hari tersebut Namun dialihkan pada hari berikutnya karena ketidakmampuan petugas pelayanan dalam melayani jumlah masyarakat yang terlampaui banyak ingin melakukan pengurusan administrasi kependudukan. Berikut ini merupakan hasil wawancara yang dilakukan peneliti bersama kepala seksi pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Pekanbaru.

"Dikarenakan jumlah masyarakat yang ingin mengurus kebutuhan administrasi terlampaui banyak seperti pembuatan KTP dan lain sebagainya nya membuat petugas yang tersedia Tidak cukup waktu dan tidak mampu menyelesaikan pengurusan pelayanan selesai pada hari tersebut, hal ini membuat pelayanan online yang seharusnya selesai pada hari itu akan ditunda dan diselesaikan pada hari berikutnya dikarenakan Keterbatasan waktu dan petugas yang dimiliki."

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat kita lihat bahwa dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Pekanbaru masih memerlukan dan membutuhkan personil dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat karena walaupun pelayanan telah dilakukan secara online namun masyarakat masih diharuskan datang ke ke kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil untuk melakukan proses rekaman dan sebagainya. apabila hal tersebut biarkan berlarut maka akan membuat dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Pekanbaru kewalahan dalam melayani masyarakat disebabkan pelayanan yang seharusnya dapat diselesaikan pada hari tersebut akan ditunda pada hari berikutnya dan menyebabkan bertumpuknya antrian layanan yang yang akan dilakukan oleh para petugas dalam melayani masyarakat.

Dalam hal rencana kerja dan regulasi dinas kependudukan dan pencatatan sipil telah mencoba untuk memaksimalkan jumlah layanan yang dapat mereka layani pada setiap harinya berdasarkan sop pelayanan yang dimiliki oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Pekanbaru jumlah personil yang bertugas melayani masyarakat yaitu sebanyak 31 orang dengan kapasitas untuk melayani sebanyak 220 masyarakat untuk setiap harinya, yang menjadi persoalan yaitu jumlah masyarakat yang mengurus pelayanan untuk setiap harinya seringkali menyentuh angka 250 sampai dengan 300 layanan yang harus dilayani oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Pekanbaru. hal tersebut seperti yang dikemukakan oleh kepala seksi pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan hasil wawancara yaitu:

"Berdasarkan petugas yang dimiliki oleh dinas kependudukan sipil maka diperkirakan akan dapat melayani masyarakat yang mengurus administrasi sekitar 200-220 masyarakat untuk setiap harinya namun jumlah masyarakat yang semakin meningkat dan kebutuhan administrasi

yang semakin tinggi menyebabkan masyarakat yang mengurus pelayanan semakin hari semakin meningkat hingga mencapai angka 300 masyarakat yang ingin mengurus pelayanan administrasi kependudukan.”

Untuk mendapat informasi yang berkaitan dengan penelitian ini peneliti juga mewawancarai salah satu masyarakat yang ingin mengurus pelayanan KTP elektronik berikut hasil wawancara peneliti dengan masyarakat ingin mengurus pelayanan KTP elektronik tersebut.

“Saya melihat dinas capil ini telah berusaha untuk melayani masyarakat dengan baik Namun karena jumlah masyarakat yang ramai membuat proses pelayanan menjadi antri dan menunggu saya telah datang sejak pukul 9 pagi dan bisa selesai jam 11 dikarenakan proses antrian. Sebelumnya saya sudah kesini dan mengurus KTP pada beberapa hari yang lalu karena datangnya sore dan terlalu lama antri membuat saya harus menunda pembuatan KTP hingga hari berikutnya.”

Berdasarkan 2 hasil wawancara tersebut dapat kita simpulkan bahwa sebelumnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru telah menetapkan sebuah aturan dan menargetkan jumlah layanan yang akan mereka terima namun seiring berjalannya waktu jumlah layanan semakin meningkat namun dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Pekanbaru masih belum meningkatkan jumlah personil yang mereka miliki sehingga berpengaruh terhadap kebutuhan masyarakat yang akan mengurus layanan. Input yang diharapkan dalam penelitian sesuai dengan teori yang dikemukakan yaitu terciptanya pelayanan yang sesuai dengan harapan yang telah direncanakan sejak awal, dengan adanya regulasi yang telah disepakati maka input yang dijalankan seharusnya dapat terealisasi dengan efektif.

Proses

Proses yang diharapkan dalam menjalankan sebuah layanan harus berdasarkan aturan dan regulasi yang telah ditetapkan sehingga dalam berjalannya proses dapat terorganisir dan terlaksana dengan baik serta efektif. dalam menjalankan proses pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, Dinas Dukcapil Kota Pekanbaru memiliki pedoman berupa SOP pelayanan yang ditetapkan dan disahkan oleh Kepala Dinas. Untuk mengharapakan proses yang baik, lancar serta efektif SOP yang menjadi landasan bagi dinas dukcapil kota Pekanbaru telah dipersiapkan dengan baik dan matang namun yang menjadi kendala yaitu di dalam berjalannya proses pelayanan seringkali terhambat oleh faktor internal dari segi sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Dinas Dukcapil Kota Pekanbaru. Proses pelayanan yang menggunakan jaringan untuk mengakses data penduduk harus terkoneksi dan dan selalu terhubung dengan jaringan tetapi dalam proses berjalannya pelayanan seringkali diskoneksi dan menyebabkan pelayanan menjadi terhambat, sebagaimana wawancara yang dilakukan kepada salah satu staf IT yang dimiliki oleh dinas dukcapil kota Pekanbaru yaitu:

“Apabila terjadi gangguan jaringan maka Dinas Dukcapil Kota Pekanbaru terpaksa menunda pelayanan hingga jaringan menjadi stabil kembali maka layanan yang seharusnya dapat diselesaikan pada saat itu terpaksa ditunda dulu. Masalah jaringan ini sebetulnya apabila mengalami gangguan memang berasal dari jaringan pusat dan berimbas kepada dinas-dinas yang berada di setiap provinsi atau kota, Dinas tidak bisa berbuat banyak selain menunggu dan mengalihkan para petugas untuk mengerjakan pekerjaan lainnya yang bisa dilakukan.”

Untuk mendapatkan informasi yang lebih dalam maka peneliti juga melakukan wawancara dengan Kepala Seksi Bidang Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Dengan hasil wawancara sebagai berikut:

“Dinas Dukcapil kota Pekanbaru belum memiliki daya listrik sendiri sehingga jika PLN mati akan membuat beberapa komputer tidak bisa dijalankan sehingga menjadikan proses administrasi pelayanan menjadi terhambat, daya listrik yang dimiliki oleh dinas dukcapil hanya cukup untuk penerangan saja dan tidak sanggup untuk mengoperasikan komputer dan sarana lainnya.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dicermati bahwa dalam hal melakukan pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Pekanbaru masih belum dapat berdiri sendiri dan masih bergantung pada jaringan Pusat serta listrik dari PLN sehingga hal ini akan membuat segala proses pelayanan menjadi terhambat apabila kondisi yang tidak diharapkan tiba-tiba terjadi seperti adanya gangguan jaringan atau pemadaman listrik. Proses yang seharusnya dapat dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan dengan berdasarkan tenggang waktu yang diberikan oleh Dinas untuk menyelesaikan proses pelayanan kepada masyarakat selama 3 hari apabila terjadi diskoneksi jaringan dan dan daya listrik yang terganggu akan menjadikan proses pelayanan menjadi semakin lama dan membutuhkan waktu tambahan.

Masyarakat yang ingin melakukan pengurusan administrasi kependudukan di Dinas Dukcapil Kota Pekanbaru tidak lagi dilayani apabila ingin melakukan proses pelayanan dengan cara offline, hal ini karena Dinas Dukcapil ingin menciptakan proses layanan yang berbasis online di segala bidang dan untuk semua lapisan masyarakat. Dalam pelaksanaannya Dinas Dukcapil Kota Pekanbaru memiliki fenomena permasalahan yang terjadi yakni proses untuk memberikan tanggapan kepada masyarakat tidak berjalan dengan efektif. Sebagaimana hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan salah satu narasumber, yaitu masyarakat tentang bagaimana respon petugas kepada masyarakat yang pada awalnya ingin melakukan pengurusan secara offline dan tibanya di kantor dinas langsung dialihkan menggunakan cara online. Berikut hasil wawancara peneliti tentang sebuah fenomena yang membuat masyarakat dipaksakan untuk melakukan pengurusan administrasi kependudukan dengan menggunakan cara online tanpa adanya pemberian arahan dan masukan yang diberikan oleh para petugas Dinas Dukcapil. Wawancara yang peneliti dapatkan yaitu :

“Pada awalnya saya datang ke kantor dinas untuk mengurus KK dengan cara manual, tapi tibanya di kantor langsung dialihkan untuk mengurus layanan menggunakan cara online, lantas saya tidak faham cara menggunakannya, dan hanya diberikan selebaran tanpa ada penjelasan, dan apabila punya pertanyaan bisa menghubungi nomor yang ada di kertas selebaran, ketika saya hubungi malah tidak dapat terhubung”

Respon yang diberikan oleh petugas dalam melayani masyarakat yang melakukan proses pelayanan dinilai kurang tanggap dan mengayomi, dikarenakan tidak semua masyarakat akan faham hanya apabila diberikan petunjuk tanpa penjelasan, hal ini tentu berdampak dengan proses pelayanan yang nantinya akan dilakukan oleh masyarakat tersebut, seharusnya petugas yang dimiliki Dinas Dukcapil harus dapat memberikan himbauan dan keterangan yang lebih dapat difahami oleh para masyarakat, dan proses pelayanan kedepannya akan dapat berjalan dengan efektif.

Segala proses pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil Kota Pekanbaru tidak dikenakan biaya administrasi sedikitpun hal tersebut sesuai dengan ketentuan pelayanan yang tertulis dalam SOP pelayanan dan berdasarkan fakta lapangan yang terjadi. Maka dalam proses ini dinas dukcapil telah berhasil menawarkan sebuah pelayanan gratis dan bebas biaya. Sebagaimana berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang sedang mengurus administrasi kependudukan, narasumber menyampaikan wawancaranya sebagai berikut:

“Alhamdulillah untuk di capil Pekanbaru ini kami tidak diminta untuk mengeluarkan uang apabila ingin mengurus KTP atau KK dan lainnya. Kami cukup membawa berkas-berkas yang dibutuhkan dan mengisi identitas yang diminta kemudian menunggu hingga beberapa hari, lalu apabila telah selesai maka KTP atau KK dapat diambil tanpa dikenakan biaya.”

Apabila dinilai dari produk pelayanan yang dihasilkan oleh Dinas Dukcapil Kota Pekanbaru semuanya telah sesuai dengan prosedur dan hasil yang diinginkan, yaitu berupa pelayanan akta kelahiran, pelayanan kematian, pelayanan akta perkawinan, pelayanan kartu keluarga, pelayanan pencatatan biodata penduduk, pelayanan pencatatan pembatalan perceraian, pelayanan pencatatan pembatalan perkawinan, pelayanan penerbitan KTP elektronik, pelayanan pengakuan anak, pelayanan pengesahan anak, pelayanan perubahan status kewarganegaraan, pelayanan surat keterangan kependudukan terhadap pendaftaran peristiwa kependudukan, dan penerbitan surat keterangan pindah ke luar kota Pekanbaru. Segala produk yang dihasilkan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dikeluarkan berdasarkan kebutuhan administrasi Negara Indonesia yang sah dan dapat digunakan sebagai syarat administrasi yang sah dalam administrasi kependudukan.

Proses yang dijalankan seharusnya mampu berjalan beriringan dengan input yang sebelumnya telah menjadi acuan berjalannya proses, proses dalam menjalankan pelayanan online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga harus berada pada koridor yang telah ditetapkan, namun karena adanya beberapa faktor eksternal menjadikan berjalannya proses pelayanan online menjadi kurang efektif.

Output

Output merupakan hasil yang didapat langsung dari berjalannya suatu proses pengukuran, *Output* sendiri merupakan hasil keluaran langsung suatu proses. Ukuran *Output* juga menunjukkan hasil implementasi program atau aktivitas yang telah dilaksanakan atau telah sedang diterapkan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti segala proses pelayanan yang berada di Dinas Dukcapil Kota Pekanbaru dijalankan berdasarkan pedoman SOP sehingga hasil yang diharapkan ataupun *Output* yang diinginkan haruslah sesuai dengan SOP yang berlaku. Masyarakat yang cenderung masih menggunakan cara lama atau menggunakan pelayanan berbasis offline membuat Dinas Dukcapil masih harus menyesuaikan tingkat kebutuhan masyarakat yang mengurus secara offline. Berdasarkan hasil wawancara kepada salah satu masyarakat yang mengurus pembuatan KTP elektronik namun masih menggunakan cara pengurusan offline berikut hasil wawancara antara narasumber dengan peneliti:

“Saya belum mengetahui jika Dinas Capil Kota Pekanbaru telah mempunyai aplikasi pelayanan online untuk pembuatan KTP baru, tau nya

ya baru sekarang ini, karena biasanya yang saya tahu orang-orang masih mengurus pembuatan KTP dengan cara biasa dan membawa berkas yang menjadi syarat pembuatan KTP ke kantor Dinas, mungkin kalau saya tahu dan jika prosesnya mudah Saya akan mencoba menggunakan cara online supaya urusan bisa lebih cepat”.

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti mengindikasikan bahwa *Output* yang diharapkan oleh Dinas Dukcapil yaitu tingginya minat masyarakat sehingga layanan online yang diterapkan oleh Dinas Dukcapil dapat terlaksana dengan baik. Namun berdasarkan hasil tinjauan lapangan yang dilakukan oleh peneliti jumlah masyarakat yang menggunakan cara offline masih banyak dan belum mengetahui bahwa pengurusan administrasi kependudukan di dinas capil kota Pekanbaru telah bisa melalui online. *Output* yang diharapkan tidak hanya berbasis pada terlaksananya proses sesuai dengan SOP namun jika dicermati lebih dalam maka harus adanya penyuluhan dan sosialisasi yang lebih aktif kepada masyarakat Kota Pekanbaru sehingga apabila masyarakat setelah mengetahui dan paham tentang pengurusan layanan secara online akan menjadikan proses yang dijalankan sesuai dengan *Output* yang diharapkan. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu narasumber tentang sosialisasi atau penyuluhan yang selama ini dilakukan oleh dinas dukcapil maka peneliti mendapat keterangan wawancara sebagai berikut:

“Selama ini dinas telah berupaya bentuk mensosialisasikan kepada masyarakat tentang adanya pengurusan administrasi secara online biasanya sosialisasi dilakukan kan pada sosial media berupa Facebook Instagram dan website serta juga dengan pembuatan spanduk himbauan yang diletakkan kan pada pinggir Jalan Area kota.”

Berdasarkan hasil keterangan wawancara dan fakta lapangan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru harus lebih aktif dalam mensosialisasikan layanan online ini kepada masyarakat, bukan hanya melalui sosial media milik Dinas Dukcapil dan selebaran spanduk namun juga mengiklankan layanan online tersebut di sosial media iklan berbayar sehingga lebih banyak menjangkau masyarakat sehingga informasi yang disebar akan dapat tersebar lebih luas. Iklan berbayar ini akan lebih efektif apabila diterapkan oleh dinas Dukcapil Kota Pekanbaru daripada hanya sosialisasikan produk layanan online menggunakan sosial media resmi yang dimiliki oleh Dinas.

Selain *Output* yang didapat berdasarkan jumlah minat masyarakat yang menggunakan layanan secara online peneliti juga mengidentifikasi tentang keakuratan pelayanan yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Pekanbaru berdasarkan rentang waktu pengurusan kebutuhan administrasi penduduk, biaya atau anggaran yang dikeluarkan oleh masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan, serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas.

Waktu yang dibutuhkan dinas dukcapil kota Pekanbaru dalam mengurus layanan yang diajukan masyarakat dari pembuatan KTP, KK dan sebagainya apabila menggunakan prosedur biasa maka akan memakan waktu selama 3 hari kerja, dan apabila menggunakan prosedur *urgent* maka cukup hanya memakan waktu 1 hari, hal ini merupakan langkah yang sangat efektif dan sesuai dengan apa yang tertulis dalam Keputusan Kepala Dinas yang menjadi landasan atau SOP dalam pengurusan layanan, namun dalam proses berjalannya pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil Kota Pekanbaru

dikarenakan sarana prasarana yang seringkali memiliki hambatan seperti yang telah dijelaskan oleh peneliti pada poin *Input* dan proses maka hal ini menjadikan *Output* yang diterima oleh Dinas Dukcapil Kota Pekanbaru seringkali menjadi tidak efektif dikarenakan belum mempunyai Dinas untuk menangani masalah yang terjadi serta belum mandiri dalam hal memenuhi kebutuhan jaringan dan aliran daya listrik, dikarenakan hal tersebut menjadikan rentang waktu pelayanan membutuhkan waktu semakin lama. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan ajudan kepala Dinas Kota Pekanbaru mengenai sering terjadinya gangguan jaringan dan daya listrik yang mati, adapun hasil wawancaranya sebagai berikut:

"Gangguan koneksi jaringan dan daya listrik yang mati sering terjadi di hampir setiap minggu di Dinas Dukcapil Kota Pekanbaru seperti pada hari Jumat tanggal 5 Maret 2021 sejak pukul 10.00 WIB terjadi gangguan jaringan yang menyebabkan tidak bisa diaksesnya website Sipenduduk, LAGU, dan KK pendatang, dikarenakan hal tersebut maka untuk sementara waktu pelayanan ditutup sampai menunggu jaringan listrik normal kembali".

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat para petugas di dinas dukcapil kota Pekanbaru telah berusaha untuk memberikan pelayanan yang maksimal Hal ini dapat dilihat dengan kedatangan petugas yang tepat waktu dan apel pada setiap pukul 08.15 WIB hingga pelayanan dibuka pada pukul 08.30 WIB. Dalam hal pelayanan sendiri masyarakat merasa puas dan terpenuhi dikarenakan ruang tunggu yang nyaman dan pelayanan yang tertib sesuai dengan nomor antrian yang diberikan oleh petugas. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada salah satu masyarakat tentang kepuasan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan berikut hasil wawancara peneliti dengan masyarakat:

"Di sini kami dilayani dengan cukup baik dengan ruangan yang ber-ac pemberian antrian yang tertib membuat kami masyarakat tidak kesusahan dalam menunggu pelayanan yang diberikan petugas intinya secara umum petugas cukup baik dan ramah dalam melayani masyarakat."

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dan identifikasi peneliti secara langsung di lapangan memperlihatkan bahwa masalah yang terjadi di dinas dukcapil berasal dari faktor eksternal. Dan dalam mengatasi permasalahan tersebut Dinas Dukcapil belum mampu untuk mandiri dalam mengatasi persoalan seperti adanya gangguan jaringan dan daya listrik yang mati sehingga hal ini berdampak cukup besar terhadap pelayanan yang diberikan.

Outcome

Outcome memiliki pengertian yaitu mengukur terhadap apa yang sebelumnya diraih dengan kata lain *Outcome* adalah hasil yang diperoleh atau manfaat pada sebuah kegiatan atau program, hasil yang diinginkan bisa sebuah target kinerja yang ingin dicapai, sedangkan *Outcome* adalah hasil nyata yang diperoleh oleh suatu dinas atau instansi. Pengukuran *Outcome* sendiri tidak dapat dilaksanakan sebelum menentukan hasil yang diharapkan dari rencana atau kegiatan, karena pengukuran *Outcome* berupa perbandingan Hasilnya adalah mencapai hasil yang diharapkan, dan pengukuran tidak dapat dilakukan sampai program selesai atau program mencapai tahap tertentu. Oleh karena itu, biasanya dibutuhkan waktu yang cukup lama untuk melakukan pengukuran yang benar.

Tujuan utama Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah untuk memberikan pelayanan yang mudah serta efektif kepada masyarakat. dalam hal ini jumlah masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan menjadi acuan untuk melihat *Outcome* yang menjadi indikator penelitian bagi peneliti. Masyarakat dalam konteks ini dapat diklasifikasikan menjadi masyarakat sebagai yang dilayani, atau calon masyarakat yang akan mengurus pelayanan administrasi serupa dimasa yang akan datang. Masyarakat dalam hal ini memiliki kepentingan yang berbeda sebagai contoh, masyarakat sebagai orang yang sedang dilayani berkepentingan untuk memperoleh pelayanan secara cepat tepat dan akurat, sedangkan calon masyarakat yang akan melakukan pelayanan di masa yang akan datang berkepentingan untuk memperoleh kemudahan akses terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Adanya berbagai kepentingan yang berbeda tersebut baru berasal dari satu kelompok *stakeholder* saja, yaitu masyarakat. Analisis tersebut belum mempertimbangkan kepentingan *stakeholder* lainnya, misalnya nya para perangkat dan pegawai yang berada di Dinas Dukcapil dengan tugas yang berfungsi yang mereka miliki.

Dalam hal ini peneliti mencoba menggali informasi dari salah satu masyarakat yang sedang melakukan pengurusan pembuatan KK baru yang diharuskan menggunakan prosedur pelayanan secara online, wawancara peneliti yaitu tentang bagaimana kemudahan akses dan administrasi yang mereka lalui dalam proses pembuatan KK, berikut hasil wawancara peneliti dengan narasumber:

"Sekarang ini Ibu menggunakan layanan secara online dengan menggunakan aplikasi penduduk awalnya ingin menggunakan secara offline karena tidak paham dan ribet jika menggunakan cara online tapi sekarang semuanya harus online jadi terpaksa harus mengikuti. untuk pengurusan lebih suka dengan cara offline karena nggak ribet dan langsung datang ke kantor."

Untuk mendapatkan informasi yang lebih dalam terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan cara online peneliti juga wawancarai narasumber lainnya tentang bagaimana kemudahan apabila menggunakan cara online berikut hasil wawancara peneliti dengan narasumber:

"Sebenarnya saya lebih suka dengan cara offline karena kalau menggunakan cara online jika berkas salah input tidak ada pemberitahuan bahwa berkas tidak lengkap, jadi baru tahunya ketika sudah sampai ke kantor, jadi terpaksa harus bolak-balik. kalau dengan cara offline jika berkas tidak lengkap kita bisa langsung tahu dan bisa melengkapinya."

Namun peneliti tidak berhenti dengan keterangan narasumber itu saja dan mencoba menggali lagi informasi sebanyaknya tentang bagaimana tanggapan masyarakat terhadap kepuasan dalam melakukan pelayanan secara online. Berikut hasil wawancara peneliti dengan salah satu narasumber tentang bagaimana tanggapan menggunakan layanan secara online:

"Saya lebih suka menggunakan cara online karena lebih mudah dan simple tinggal memasukkan data yang dibutuhkan kan dan menunggu hari kapan bisa rekaman dan mengambil KTP. Sebelumnya juga pernah menggunakan cara offline dan lebih suka dengan cara online karena prosesnya tadi di lebih mudah dan bisa diurus dari rumah"

Setelah mewawancarai masyarakat yang menggunakan layanan secara online peneliti juga mewawancarai Sekretaris Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

untuk mengetahui bagaimana upaya dari Dinas dalam meningkatkan layanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga pelayanan administrasi dapat dijalankan dengan baik cepat serta efektif. Berikut hasil wawancara peneliti dengan narasumber:

"Sekarang ini kita sudah zamannya online jadi tidak ada alasan masih belum bisa menggunakan cara online di sini tidak kampung lagi dan sudah kota masyarakat dituntut untuk bisa meninggalkan cara lama dan menggunakan kan cara baru sehingga pelayanan yang ditawarkan dapat dimanfaatkan dengan baik".

Setelah menggali informasi dari berbagai narasumber peneliti mencoba mengidentifikasi fakta lapangan yang dialami masyarakat terhadap kebijakan yang sedang yang diterapkan oleh dinas dukcapil kota Pekanbaru. Dalam memberikan sebuah pelayanan tentunya respon dari masyarakat tidak sama dan berbeda sehingga dalam proses melayani masyarakat tidak bisa melakukan cara yang sama hal ini dapat terlihat dari tanggapan masyarakat yang berbeda dan memiliki alasan yang beragam terhadap layanan yang mereka lalui dalam mengurus administrasi kependudukan, sedangkan Dinas Dukcapil Kota Pekanbaru sendiri hanya memprioritaskan pelayanan secara online, Kesimpulan yang dapat peneliti ambil yaitu pelayanan online masih harus dilakukan secara bertahap dan belum dapat diterapkan sepenuhnya disegala pengurusan administrasi kependudukan yang berada di Dinas Dukcapil Kota Pekanbaru.

Impact

Impact adalah sebuah dampak atau akibat langsung maupun tidak langsung yang ditimbulkan oleh realisasi tujuan rencana terhadap dampak suatu rencana atau kegiatan terhadap masyarakat Manfaat dan dampak dapat berupa kepuasan masyarakat, dalam beberapa literatur manfaat dan dampak ini cukup disebut dengan *Impact*. Pengukuran *Impact* dapat dilaksanakan dengan membandingkan hasil program dengan perkiraan yang mungkin terjadi jika program tidak ada.

Dalam hal pelayanan online di Dinas Dukcapil kota Pekanbaru perubahan yang terjadi ketika mengalihkan pelayanan yang sebelumnya dilakukan dengan cara manual dan kini dilakukan secara daring pada awalnya untuk melengkapi administrasi kepengurusan berupa berkas persyaratan yang dibutuhkan di print dan dibawa ke kantor dan apabila menggunakan cara online berkas persyaratan hanya cukup diinput melalui aplikasi dan website. Dalam kepengurusan secara online masyarakat juga dapat memilih waktu kedatangan sehingga tidak bertabrakan dengan jadwal kerja atau kesibukan lainnya.

Ketika mengukur dampak dari sebuah pelaksanaan kebijakan maka seringkali dapat dilihat dua pandang sisi yang berbeda yakni adanya sisi positif dan juga sisi negatif, dilihat dari sisi positif yakni pada proses realisasi pelaksanaan pelayanan online di Dinas Dukcapil kota Pekanbaru proses pengumpulan persyaratan berkas tidak lagi perlu dilakukan dengan ribet dan berbelit, karena hanya cukup membaca persyaratan apa yang dibutuhkan kemudian menginput berkas tersebut di website atau aplikasi yang telah disediakan, namun dibalik hal tersebut juga terdapat sisi negatif yaitu verifikasi data tidak dilakukan langsung secara online, jadi masyarakat yang telah memasukkan data apabila data ternyata tidak lengkap maka hanya akan diketahui apabila telah berada di kantor Dinas Dukcapil Kota Pekanbaru, hal tersebut membuat masyarakat seringkali harus datang berulang kali ke kantor Dinas apabila ternyata data yang

mereka masukkan tidak lengkap, seperti yang dialami oleh salah satu narasumber yang peneliti wawancarai, berikut hasil wawancara peneliti dengan narasumber tentang dampak pelayanan online yang masyarakat terima:

"Saat saya mengurus pelayanan secara online saya diminta untuk memasukkan data dan berkas yang dibutuhkan untuk pembuatan KK baru, dan pada saat semua data Saya rasa sudah lengkap app maka saya ya diminta untuk verifikasi data di kantor secara langsung namun pada saat hari saya verifikasi data ternyata data yang dimasukkan kan tidak lengkap dan harus diinput ulang secara online akibatnya saya harus berulang kali datang ke kantor hanya untuk melengkapi data dan sudah memakan waktu itu dua minggu lamanya hanya untuk mengurus KK baru"

Untuk menggali informasi lebih dalam peneliti juga mewawancarai narasumber lain agar mengetahui bagaimana dampak yang diterima oleh masyarakat dengan adanya pelayanan secara online yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru berikut hasil wawancara yang kita lakukan tentang dampak pelaksanaan layanan online:

"Bagi saya pelayanan online yang diterapkan oleh dinas dukcapil Pekanbaru ini cukup baik dikarenakan kita tidak perlu lagi datang ke kantor dinas hanya untuk menyerahkan berkas yang dibutuhkan untuk pengurusan administrasi kependudukan cukup hanya dengan menggunakan Android kita bisa menginput data dari mana saja. Sehingga hal ini membuat masyarakat tidak perlu lagi mengantri ketika akan melengkapi administrasi dan hanya datang pada saat verifikasi data dan pengambilan dokumen yang telah selesai"

Agar terkumpulnya pandangan masyarakat yang beragam tentang dampak penggunaan layanan online ini peneliti juga mewawancarai salah satu masyarakat yang memiliki keterangan bahwa kesulitan dalam menggunakan teknologi secara online. Berikut hasil wawancara peneliti dengan masyarakat tentang dampak penggunaan layanan online:

"Saya merasa sulit ketika diharuskan untuk menggunakan cara online karena biasanya saya mengurus dokumen di capil dengan cara biasa, Saya hanya perlu datang dan membawa berkas yang diminta selalu menunggu dan datang lagi ketika dokumen yang dibuat telah siap, sedangkan secara online kita diharuskan mengisi data melalui HP dan juga diharuskan untuk datang ke kantor jadi bagi saya ini malah semakin ribet"

Dari beberapa hasil wawancara yang telah dilakukan kepada masyarakat yang menerima dampak langsung dengan adanya pelayanan secara online di Dinas Dukcapil kota Pekanbaru didapati beberapa poin yang bisa dijadikan untuk melihat dampak yang terima masyarakat. Dampak dari sisi positif yaitu bahwa pelayanan yang dilakukan secara online apabila dilakukan oleh masyarakat yang mengerti dan faham dengan teknologi akan mudah untuk dilaksanakan dan dapat mempercepat proses serta waktu pelayanan sedangkan apabila dilakukan oleh masyarakat yang tidak terbiasa menggunakan teknologi maka akan terjadi di sebaliknya proses pelayanan dan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan dokumen administrasi kependudukan kan semakin lama. Dalam hal ini Tindakan yang diambil oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil seharusnya masih membuka k-sauda pelayanan secara cara offline sehingga masyarakat bisa memilih menggunakan cara cara yang dapat mereka tempuh dan pahami dalam mengurus administrasi kependudukan yang diinginkan. Untuk mengetahui Dampak yang diterima oleh masyarakat tentang pelaksanaan pelayanan online ini peneliti juga

mewawancarai salah satu pegawai yang bertugas di bidang IT, berikut hasil wawancara peneliti tentang dampak yang diterima masyarakat dengan adanya pelaksanaan pelayanan online dengan salah satu pegawai yang dimiliki oleh dinas dukcapil kota Pekanbaru:

"Saat ini ini sistem aplikasi dan website yang dimiliki oleh Dinas Dukcapil kota Pekanbaru belum dapat menampung data masyarakat yang terlalu banyak sehingga apabila hal itu terjadi maka akan menyebabkan server menjadi Down dan berdampak kepada masyarakat yang ingin mengurus layanan secara online sehingga masyarakat harus menunggu sampai server kembali menjadi normal, sedangkan manfaatnya yaitu pegawai/petugas Dinas Dukcapil semakin mudah dan cepat melayani masyarakat apabila jaringan dan server berjalan dengan baik"

Dari keterangan dan hasil wawancara peneliti dengan narasumber dapat diketahui bahwa dengan adanya pelayanan online maka sistem jaringan karena dibutuhkan. Demi terselenggaranya prosedur pelayanan yang efektif sehingga apabila sistem jaringan yang dimiliki oleh Dinas Dukcapil kota Pekanbaru belum terjalankan dengan maksimal maka akan berdampak kepada masyarakat yang ingin mengurus layanan dan hal ini akan membuat layanan menjadi terhambat harus ditunda sampai server kembali normal.

Faktor Penghambat Pelayanan Online di Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Dalam proses terlaksananya proses pelayanan online di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru terdapat beberapa hambatan yang membuat jalannya pelayanan online tidak efektif, adapun faktor yang menjadi penghambat efektifnya proses pelayanan online dinas Dukcapil setelah peneliti rangkum menjadi beberapa poin diantaranya yaitu:

Rendahnya kesadaran Dinas Dukcapil terhadap kebutuhan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus administrasi kependudukan.

Dalam pelaksanaan pelayanan online, pelayanan yang diharapkan tentunya dapat dijalankan dengan baik dan maksimal, yang diharapkan dalam proses pelayanan online oleh Dinas Dukcapil kota Pekanbaru dan masyarakat kota Pekanbaru sendiri yaitu terciptanya pelayanan yang mudah diakses cepat dan efektif. Berdasarkan hasil survei lapangan yang peneliti lakukan dan beberapa kali mewawancarai masyarakat yang sedang melakukan proses pelayanan online, berikut hasil wawancara peneliti dengan informan terkait kemudahan akses menggunakan pelayanan online:

"Ketika ingin mengurus administrasi kependudukan di Dinas Dukcapil kota Pekanbaru saat ini semua telah dialihkan menjadi pelayanan online, ketika ingin memasukkan berkas persyaratan yang dibutuhkan untuk membuat KTP, KK Atau lainnya maka harus dikirim melalui aplikasi atau situs website, dalam proses tersebut seringkali terjadi pengulangan dalam memasukkan data karena data yang sebelumnya sudah dikirim ternyata belum terinput dan harus dimasukkan ulang, kemudian Jika data yang sudah terinput semua maka ketika verifikasi di kantor apabila ternyata data tidak lengkap dan ada yang kurang maka akan diberitahukan ketika kita berada di kantor, dan tidak diberitahukan melalui situs atau aplikasi secara langsung, sehingga hal ini membuat masyarakat yang memasukkan data harus melakukannya berulang kali dan memakan waktu yang cukup lama"

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat kita tarik kesimpulan bahwa proses pelayanan online yang saat ini sedang

dijalankan memiliki beberapa kelemahan baik secara internal maupun eksternal, faktor eksternal bahwa seringkali terjadi maintenance atau gangguan jaringan yang menyebabkan data harus di input berulang kali sedangkan faktor internalnya yaitu Dinas Dukcapil kota Pekanbaru masih belum membuat sistem yang efektif dalam hal verifikasi dokumen yang seharusnya cukup dilakukan pemberitahuan melalui situs website atau aplikasi secara langsung sehingga masyarakat tidak diberitahukan hanya ketika telah berada di kantor Dinas Dukcapil, proses verifikasi Seharusnya juga dapat dilakukan dalam waktu yang singkat.

Faktor penghambat yang peneliti angkat tentang rendahnya kesadaran dinas dukcapil kota Pekanbaru terhadap kebutuhan masyarakat dapat dilihat dari hasil wawancara cara yang dilakukan pada masyarakat lainnya tentang efektifnya proses pelayanan online, berikut hasil wawancara yang baik dilakukan dengan masyarakat:

"Ketika saya ingin mengurus perubahan nama di kartu keluarga kami belum mengetahui bahwa layanan hanya dapat dilakukan secara online kemudian setelahnya di kantor Dinas Dukcapil petugas mengarahkan untuk melakukan pelayanan hanya secara online jika ingin meminta penjelasan tentang bagaimana prosedur menggunakan pelayanan secara online kepada petugas kami hanya diberikan selembaran kertas yang berisi petunjuk tentang bagaimana melakukan proses pelayanan secara online dan apabila ada pertanyaan cukup dengan menghubungi nomor yang tertera di kertas, tetapi ketika menghubungi nomor yang ada di kertas ternyata tidak aktif tidak dapat dihubungi"

Dari hal tersebut dapat kita tarik kesimpulan bahwa masyarakat yang pada awalnya ingin mengurus pelayanan secara offline belum mengetahui tentang adanya kewajiban untuk melakukan pelayanan hanya secara online sehingga hal ini menjadi indikator bahwa Dinas Dukcapil kota Pekanbaru belum maksimal dalam mensosialisasikan pelayanan online kepada masyarakat, yang kedua yaitu dinas dukcapil kota Pekanbaru seharusnya membuka prosedur pelayanan tidak hanya secara online namun masih membuka pelayanan secara offline sehingga hal ini harus dilakukan secara bertahap sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat, dan yang ketiga yaitu dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam proses pemberian informasi prosedur pelayanan online kepada masyarakat belum dilakukan dengan konsisten dan maksimal sehingga masyarakat menjadi kebingungan tentang bagaimana cara pengurusan secara online dan harus menunda untuk beberapa hari kedepan hanya untuk mencari informasi kembali tentang bagaimana cara prosedur pelayanan secara online yang tentu ini akan menjadikan rentang waktu pelayanan membutuhkan waktu yang semakin lama.

Kurangnya Ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM), Sarana Dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang dimaksudkan oleh peneliti dalam hal prosedur dan proses pelayanan secara online yaitu dilihat dari kesiapan dinas dalam memenuhi kebutuhan jaringan dan menyediakan akses aplikasi website yang stabil yang tidak mengalami gangguan. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara yang telah dilakukan dengan salah satu konsultan IT yang dimiliki oleh Dinas Dukcapil kota Pekanbaru tentang bagaimana tingkat maksimalnya fungsi database pada website dan aplikasi dalam menampung data masyarakat yang masuk, berikut hasil wawancara yang peneliti lakukan:

“Tingginya tingkat masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan membuat data yang masuk menjadi banyak sehingga menjadikan kapasitas database yang dimiliki oleh dinas dukcapil kota Pekanbaru down dan sulit diakses. Sehingga data masyarakat harus di reset Sebulan sekali. Karena adanya penggunaan aplikasi dan website yang yang bersamaan hal ini akan membuat aplikasi atau website menjadi Down beberapa saat dan masyarakat harus menunggu hingga aplikasi atau website menjadi normal kembali”

Dari hal tersebut dapat dilihat bahwa penyediaan sarana prasarana belum dapat dijalankan dengan maksimal karena dalam proses pelayanan online sarana paling utama yang dibutuhkan adalah aplikasi dan website yang dimiliki oleh dinas dukcapil itu sendiri sehingga dalam prosedur pelayanan online apabila aplikasi dan website belum maksimal dengan baik akan menjadi hambatan utama dalam menjalankan prosedur pelayanan secara online di Dinas Dukcapil kota Pekanbaru.

Jika dilihat dari ketersediaan Sumber Daya Manusia atau petugas yang memiliki oleh Dinas Dukcapil kota Pekanbaru masih memiliki kekurangan petugas dalam melayani kebutuhan masyarakat, jumlah petugas dimiliki oleh dinas dukcapil kota Pekanbaru saat ini berjumlah 31 pegawai yang mengurus pada setiap bidang dan produk layanan serta jenis pelayanan yang dapat dilakukan oleh masyarakat, beberapa pegawai juga merangkap beberapa kewenangan dalam melayani masyarakat di beberapa jenis pelayanan. Apabila ditinjau dari kapasitas masyarakat yang mengurus pelayanan administrasi kependudukan secara online sering mengalami fluktuasi jumlah masyarakat yang datang ke kantor dukcapil Kota Pekanbaru seringkali mendekati angka 250-300, sedangkan kapasitas yang dimiliki oleh dinas dalam melayani masyarakat dalam 1 harinya hanya sebanyak 220 di semua bidang dan jenis layanan, hal ini menjadikan pengurusan pelayanan online seringkali ditunda ke hari berikutnya kepada masyarakat yang belum sempat dilayani di hari pertama ia datang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang peneliti lakukan menghasilkan beberapa kesimpulan dan saran yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan online yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru telah terlaksana dengan baik namun apabila dianalisis lebih mendalam hasil yang didapat adalah belum efektif. Karena Dinas Dukcapil belum mampu dalam memberikan pelayanan yang konsisten terhadap apa yang tertulis dalam standar operasional prosedur (SOP) yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Hal ini dapat dilihat dari segi waktu yang dibutuhkan dalam memproses layanan masyarakat, kemudian prosedur online yang harus dilalui masyarakat sepenuhnya belum mampu untuk dilakukan oleh masyarakat di semua kalangan, kemudian juga dapat dilihat dari kesiapan dinas dalam menerapkan pelayanan online yang belum di *sounding* dengan baik dalam hal sosialisasi dan pengenalan pelayanan online kepada masyarakat sehingga masih banyak masyarakat yang belum memahami prosedur pelayanan secara online dan masih lebih memilih pelayanan secara offline tetapi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru telah menetapkan pelayanan hanya dapat diakses yang dilakukan kan secara online atau daring.

2. Beberapa faktor yang menjadi penghambat belum efektifnya pelayanan online yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru antara lain yaitu : Rendahnya kesadaran dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru terhadap kebutuhan yang diinginkan masyarakat tentang kemudahan akses yang diinginkan masyarakat apabila mengurus administrasi kependudukan, sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru belum dapat terpenuhi dengan baik, seperti seringnya terjadi gangguan jaringan dan aplikasi dan website yang *down* sehingga membuat pelayanan menjadi terhambat, kemudian yang menjadi faktor lain yaitu sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru kurang aktif karena hanya menggunakan sosial media milik Dinas, faktor berikutnya yaitu dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Pekanbaru masih kekurangan sumber daya manusia atau petugas pelayanan yang bertugas dalam melayani masyarakat

REFERENSI

- Ardianor, and Eddy Suriyani. 2017. “Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) Di Kantor Kecamatan Bintang Ara Kabupaten Tabalong.” *Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis* 1 (2): 463–73.
- Febliany, Imelda, Nur Fitriyah, and Enos Paselle. 2014. “Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Penyerapan Investasi Di Kalimantan Timur (Studi Pada Badan Perijinan Dan Penanaman Modal Daerah Provinsi Kalimantan Timur).” *Jurnal Administrative Reform* 2 (3): 410–20.
- Hardani, Politeknik Medica, Farma Husada, Helmina Andriani, and Dhika Juliana Sukmana. 2020. *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu.
- Kurniasari. 2017. “Pengaruh Anggaran Berbasis Kinerja Terhadap Efektivitas Pengendalian Anggaran Di Dinas Pendapatan Dan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Bandung Barat” 2: 71–88.
- Kurniawan, Adi, and Dadang Mashur. 2017. “Efektivitas Penyelenggaraan Program Bantuan Biaya Pendidikan Bidikmisi Di Universitas Riau.” *Journal of Chemical Information and Modeling* 53 (9): 21–25.
- Lempoy, Juditshira. 2013. “Penerapan Tqm Terhadap Efisiensi Biaya Dan Efektivitas Pelayanan Pada Pt.Pln (Persero) Wilayah Suluttenggo.” *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 1 (3): 1157–64.
- Mahmudi. 2019. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mashur, Dadang, and Riki Riyandri. 2017. “Efektivitas Program Corporate Social Responsibility (CSR) PT.Perkebunan Nusantara V Wilayah Kebun Sei Intan Kapbupaten Rokan Hulu” 4 (2).
- Raco, R. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif, Jenis, Karakteristik, Dan Keunggulannya*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- https://www.researchgate.net/publication/335000746_Strategi_Dalam_Peningkatan_Kualitas_Pelayanan_Publik_Dimensi_Konsepsi_Indikator_dan_Implementasinya.