

**Efektivitas Pelayanan Publik Di Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas  
Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bitung**

**Asyulleni Indriyatni Mamadoa<sup>1</sup>**

**Novie R Pioh<sup>2</sup>**

**Daud M Liando<sup>3</sup>**

**ABSTRAK**

Pemerintah mengeluarkan PP Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan sosial Berskala besar dalam rangka memutus penyebaran virus covid-19. Dalam peraturan pemerintah mengharuskan segala kegiatan baik di tempat kerja, tempat umum, fasilitas publik dibatasi sehingga segala aktivitas dari masyarakat dilakukan di rumah. Kemudian dalam menunjang pelayanan public agar tetap berjalan dengan baik maka dikeluarkan surat edaran oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara dalam upaya pencegahan penyebaran COVID-19 Di Lingkungan Instansi Pemerintah. Dalam surat edaran ini mengharuskan untuk melakukan pekerjaan dari rumah atau work from home. Segala bentuk pekerjaan di lingkungan instansi pemerintahan mulai dibatasi dan diberlakukannya system pelayanan dalam bentuk online. Di Kota Bitung dalam rangka memutus mata rantai penyebaran covid-19 pemerintah kota Bitung khususnya Dinas kependudukan dan pencatatan sipil membuat kebijakan dengan memenuhi kebutuhan administratif masyarakat melalui sistem pelayanan berbasis online berupa Media Sosial seperti Whatsapp, Facebook dan aplikasi EsMama. Tujuan penelitian yakni mengetahui apakah pelayanan publik yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung sudah efektif dengan melihat ciri-ciri efektivitas pelayanan publik Fandy Tjiptono antara lain ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan dan kemudahan mendapatkan pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kurang efektifnya Pelayanan publik yang dilakukan secara online penyebabnya kurang sosialisasi mengenai pelayanan publik secara online, masyarakat yang kurang paham mengenai penggunaan sosial media, sarana dan prasarana yang tidak memadai.

**Kata Kunci : Pelayanan Publik, Efektivitas, Kebijakan**

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

<sup>3</sup>Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

## Pendahuluan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ada berbagai macam bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat antara lain pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Pelayanan publik diberikan dalam rangka pemenuhan kebutuhan hak masyarakat. Pelayanan publik tersebut merupakan produk organisasi pemerintahan.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63/ KEP/ M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan.

Pemerintah mengeluarkan PP Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan sosial Berskala besar dalam rangka memutus penyebaran virus covid-19. Dalam peraturan pemerintah mengharuskan segala kegiatan baik di tempat kerja, tempat umum, fasilitas publik dibatasi sehingga segala aktivitas dari masyarakat dilakukan di rumah. Kemudian dalam menunjang pelayanan public agar tetap berjalan dengan baik maka dikeluarkan surat edaran oleh Menteri Pendayagunaan

Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara dalam upaya pencegahan penyebaran COVID-19 Di Lingkungan Instansi Pemerintah. Dalam surat edaran ini mengharuskan unuk melakukan pekerjaan dari rumah atau *work from home*. Segala bentuk pekerjaan di lingkungan instansi pemerintahan mulai dibatasi dan diberlakukannya system pelayanan dalam bentuk *online*. Di Kota Bitung dalam rangka memutus mata rantai penyebaran covid-19 pemerintah kota Bitung khususnya Dinas kependudukan dan pencatatan sipil membuat kebijakan dengan memenuhi kebutuhan administratif masyarakat melalui sistem pelayanan berbasis online berupa Media Sosial seperti *Whatsapp, Facebook* dan aplikasi *EsMama*. Melihat dalam Dalam Permendagri No 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring menyebutkan bahwa administrasi kependudukan secara daring adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan berbasis elektronik melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Namun dengan kebijakan yang dikeluarkan ini menimbulkan masalah baru baik di lingkungan instansi pemerintahan khususnya di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil dan masyarakat. Dari hasil observasi sementara di lapangan peneliti menemukan kendala di lingkungan instansi pemerintahan khususnya di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil adalah Ketika dalam pengelolaan administrasi kependudukan lambatnya respon dalam penggunaan media sosial mengakibatkan terhambatnya proses pelayanan dalam pengelolaan administrasi kependudukan. Kemudian dalam penggunaan aplikasi EsMama tidak berjalan dengan baik atau jarang digunakan sehingga dalam pengelolaan administrasi kependudukan ini menjadi kurang efektif. Dalam lingkungan masyarakat kurangnya sosialisasi dari pemerintah mengenai pelayanan berbasis online mengakibatkan masih banyak masyarakat awam yang tidak mengerti mengenai sistem pelayanan berbasis online ini. Kemudian kurangnya kemauan dari masyarakat untuk belajar dalam menggunakan media sosial atau aplikasi yang telah disediakan juga menjadi salah satu faktor penghambat dalam mengelola administrasi kependudukan.

### **Tinjauan Pustaka**

#### **Pengertian Efektivitas**

Effendy (2008:14) mendefinisikan efektivitas sebagai berikut: "Komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan.

Menurut Abdurahmat (2008 : 7) Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya.

Kemudian menurut Sondang P. Siagian dalam bukunya "*Kiat meningkatkan Produktivitas Kerja*" (2002) mengemukakan Efektivitas adalah pemanfaatan sumber

daya, sarana, dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan barang dan jasa kegiatan yang di jalankannya.

Dari beberapa pengertian di atas bisa kita simpulkan bahwa Efektivitas merupakan suatu proses pencapaian tujuan yang telah ditentukan dan direncanakan mengenai sumber daya, sarana dan prasarana guna terwujudnya tujuan yang akan dicapai.

#### **Pengertian Pelayanan**

Menurut Poerwadarminto (1989: 573) Pelayanan berasal dari kata layan atau melayani yang berarti menolong, menyediakan segala sesuatu yang diperlukan orang lain. Kotler dalam Paimin Napitupulu (2007:164) menyebutkan sejumlah karakteristik pelayanan sebagai berikut :

1. Intangibility (tidak berwujud)  
Yaitu tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium sebelum ada transaksi. Pembeli tidak mengetahui dengan pasti atau dengan baik hasil pelayanan sebelum pelayanan dikonsumsi.
2. Inseparability (tidak dapat dipisahkan)  
Yaitu dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersama karena tidak dapat dipisahkan. Karena itu, konsumen ikut berpartisipasi menghasilkan jasa layanan. Dengan adanya kehadiran konsumen, pemberi pelayanan berhati-hati terhadap interaksi yang terjadi antara penyedia dan pembeli. Keduanya mempengaruhi hasil layanan.
3. Variability (berubah-ubah dan bervariasi)

Yaitu jasa beragam, selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung kepada siapa yang menyediakannya kapan serta dimana disediakan.

4. Perishability (cepat hilang, tidak tahan lama)

Yaitu jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktuasi. Daya tahan suatu jasa layanan bergantung kepada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Menurut Rahman Mulyawan (2016:33) Konsep dasar atau pengertian Pelayanan Publik (public service).

1. Pelayanan Umum menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan : "Sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan/atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan"

2. Departemen Dalam Negeri (2004) menyebutkan bahwa "Pelayanan Publik adalah pelayanan umum" dan mendefinisikan "Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa

### Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini akan melihat apakah sudah efektif keberadaan Unit layanan Administratif adapun ciri-ciri efektivitas pelayanan publik Fandy Tjiptono (2017), yaitu antara lain :

1. Ketepatan waktu pelayanan

Waktu tunggu dan waktu proses yaitu mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan di masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan

2. Akurasi pelayanan

Yang meliputi bebas dari kesalahan dalam artian meminimalkan kesalahan dalam pemberian pelayanan

3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan

Dalam hal ini yang perlu diperhatikan adalah etika birokrat dalam melayani masyarakat

4. Kemudahan mendapatkan pelayanan

Misalnya profesionalitas dari petugas yang melayani berupa respon yang cepat dan baik kemudian banyaknya fasilitas pendukung yang memudahkan pemberian pelayanan .

Adapun informan yang dipilih oleh Peneliti adalah :

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung

2. Sekertaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung

3. Masyarakat yang memenuhi syarat dalam kepengurusan administrasi kependudukan dan melakukan pengurusan administrasi pada masa pandemi covid-19

Adapun beberapa teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu:

a. Observasi

b. Wawancara

c. Kepustakaan

Berikut ini adalah beberapa Hasil Wawancara yang dilakukan beberapa Informan :

Peneliti mengadakan wawancara dengan inisial EL sebagai (Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung) ditanyakan beberapa pertanyaan yang sesuai dengan Pedoman Wawancara. Informan menjelaskan bahwa Pelayanan berbasis online yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Bitung sesuai dengan arahan dari walikota bitung melalui surat edaran Nomor 008/270/WK Tentang Penyesuaian sistem kerja Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kota Bitung Dalam pencegahan penyebaran corona virus disease 2019 (covid-19) dan surat edaran Nomor 008/46/WK Tentang Pembatasan kegiatan masyarakat dalam rangka pencegahan dan pengendalian Covid-19. pelayanan berbasis online ini bertujuan untuk mencegah penyebaran covid-19 dengan memanfaatkan sosial media berupa Whatssapp, Facebook dan aplikasi EsMama sebagai sarana penunjang dalam pelayanan berbasis online khususnya dalam mengurus administrasi kependudukan.

Untuk ketepatan waktu pelayanan sendiri dinas sudah mengupayakan semaksimal mungkin untuk menyelesaikan pengurusan administrasi kependudukan sesuai dengan waktu yang sudah di tentukan. namun yang menjadi kendala yaitu jaringan pusat yang seringkali *error* yang menyebabkan terhambatnya waktu pembuatan dan penyelesaian administrasi kependudukan.

Untuk Akurasi Pelayanan dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil sendiri sangat berhati-hati dalam pengurusan administrasi

kependudukan apalagi di tengah pandemi covid-19 yang mengharuskan pelayanan berbasis online, banyak kemungkinan terjadi kesalahan sehingga dinas kependudukan dan pencatatan sipil terus berupaya menghindari kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pengurusan adminitrasi kependudukan.

Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan sangat ditekankan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang harus terus memperhatikan norma dalam menjalankan pelayanan bagi masyarakat dan harus menempatkan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kemudahan mendapatkan pelayanan sekiranya bisa dilihat dari sistem pelayanan publik yang berbasis online ini yang sangat memudahkan masyarakat dalam pengurusan adminitrasi kependudukan, masyarakat hanya memasukan data-data atau dokumen persyaratan dalam mengurus surat-surat kependudukan melalui media sosial berupa Whatssapp dan aplikasi Esmama kemudian di proses dan Ketika sudah selesai masyarakat dapat mengambilnya di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil dengan mematuhi protokol Kesehatan. pelayanan berbasis online ini sangat membantu dalam pencegahan penyebaran virus covid-19.

Untuk kelebihan dari pelayanan berbasis online ini dalam pengurusan adminitrasi kependudukan yaitu Memudahkan masyrakat dalam mengurus surat-surat kependudukan dalam artian masyarakat tidak lagi datang dan berdesak-desakan di kantor dinas kependudukan dan

pencatatan sipil, menghemat waktu dan biaya, dan tentunya sangat membantu dalam mencegah penyebaran virus covid-19. Untuk kekurangan dari pelayanan berbasis online ini Proses pengurusan yang seringkali terhambat akibat gangguan jaringan dari pusat kemudian masih ada masyarakat yang tidak paham dalam menggunakan sosial media terutama dalam mengurus surat-surat kependudukan sehingga memakan waktu yang cukup lama dalam menyelesaikan administrasi kependudukan

Peneliti mengadakan wawancara dengan inisial AK sebagai (Sekertaris Dinas) yang ditanya sesuai dengan Pedoman Wawancara. menurut informan dengan adanya pandemi covid-19 semua pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bitung di lakukan secara online melalui sosial media terutama dalam mengurus surat-surat kependudukan. dalam melakukan pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil sudah tepat waktu namun tergantung pada jaringan antara pusat dan daerah yang seringkali menjadi penghambat sehingga itu di luar kemampuan dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil jadi untuk waktu pelayanan jika tidak terjadi *error* pada jaringan tidak akan memakan waktu yang lama. dari dinas juga sudah mengusahakan mengenai akurasi pelayanan dengan menghindari terjadinya kesalahan dalam memberikan pelayanan dengan tetap memperhatikan kesopanan dan keramahan dalam melayani masyarakat sehingga memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Kelebihan dari sistem pelayanan berbasis online ini yaitu masyarakat dengan mudah mengurus administrasi kependudukan

dengan memasukan berkas-berkas lewat sosial media namun yang menjadi kekurangan adalah masyarakat menjadi kurang puas dengan pelayanan seperti ini terutama dalam memasukan berkas lewat Whatssapp masyarakat merasa kurang puas karena lambatnya respon operator dari dinas kependudukan dan catatan sipil sehingga masyarakat memilih untuk datang langsung di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang mengakibatkan kerumunan yang dapat menimbulkan penularan virus covid-19.

Peneliti mengadakan wawancara dengan inisial LK sebagai (Kabid bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk) yang ditanya sesuai dengan Pedoman Wawancara. Pelayanan berbasis online dilakukan sesuai dengan arahan dari pimpinan. pelayanan berbasis online khususnya dalam mengurus surat-surat kependudukan ini dilakukan melalui media sosial berupa Whatssapp. Nomor Whatssapp dinas kependudukan dan pencatatan sipil sudah di sebarakan melalui Facebook dan di tempel di depan kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil sehingga masyarakat bisa mengakses dan memasukan berkas-berkas yang di perlukan sesuai dengan kebutuhan dalam mengurus surat kependudukan. kemudian ada juga aplikasi lainnya yaitu EsMama. Aplikasi ini sudah ada sejak tahun 2018 yang di tuangkan dalam Peraturan Walikota Bitung Nomor 53 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan sistem pelayanan dokumen kependudukan dengan menggunakan layanan aplikasi EsMama (Ekspedisi Melayani Masyarakat). Penggunaan aplikasi ini juga sama yaitu dengan memasukan berkas sesuai kebutuhan pengurusan surat kependudukan kemudian di

proses dan jika sudah selesai ada kurir yang di sediakan oleh dinas untuk mengantar surat kependudukan ini kepada masyarakat yang bersangkutan. ketika adanya pelayanan berbasis online ini sangat membantu terutama mengenai ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan namun harus terus meminimalisir terjadinya kesalahan dalam memberikan pelayanan.mengenai kesopanan dan keramahan memang sudah seharusnya sesuai dengan etika birokrat sehingga masyarakat pun dengan mudah mendapatkan pelayanan.Untuk kelebihan masyarakat lebih mudah dalam mengurus surat-surat kependudukan namun yang menjadi kekurangan yaitu mulai dari sosial media atau aplikasi yang di gunakan sebagai sarana dalam mengurus adminitrasi kependudukan kadang mengalami permasalahan jaringan,*Software error*,dan kurangnya operator kompurter yang hanya berjumlah 4 orang sehingga menghambat proses pengurusan administras.kemudian dari masyarakat juga ada yang belum terlalu paham mengenai pelayanan berbasis online ini karena tidak semua pengguna sosial media itu smart sehingga banyak masyarakat yang lebih memilih untuk datang langsung di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil.jika ada keluhan dan saran dari masyarakat dinas kependudukan dan pencatatan sipil menyediakan ranahnya berupa Facebook yang di beri nama Disdukcapil Kota Bitung.

Peneliti mengadakan wawancara dengan inisial TM sebagai (Masyarakat) ditanyakan beberapa pertanyaan sesuai dengan pedoman wawancara yang ada.Pelayanan publik berbasis online di tengah pandemic covid-19 sangat berkaitan

erat dengan program pencegahan penularan pandemi ini yaitu menjaga jarak.Pelayana publik berbasis online di tengah pandemic covid-19 juga dapat memutus mata rantai peyebaran virus covid-19 tetapi juga mempercepat proses pembuatan data dan tidak menyita waktu masyarakat dalam mengurus dokumen atau data kependudukan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Bitung.untuk ketepatan waktu dinas dalam memberikan pelayanan seringkali memakan waktu yang lama karena terhambat oleh jaringan dan masyarakat pun sedikit kesusahan apabila ada yang harus di urus secara mendadak.untuk akurasi pelayanan dari surat-surat kependudukan yang di urus masalah penulisan nama yang seringkali menjadi masalah.untuk kesopanan dan kermahan ada beberapa operator atau pegawai dinas yang kurang ramah dan sedikit tergesa-gesa dalam melayani masyarakat.untuk kemudahan dalam mendapatkan pelayanan sudah mudah karena adanya pelayanan berbasis online ini jadi masyarakat bisa mengakses dari mana saja.Kelebihan dari pelayanan publik berbasis online ini yaitu data secepatnya di proses,tidak lagi berkerumun atau antri,Ketika ada perubahan data dapat segera di proses,dan menghemat waktu.untuk kekurangan yaitu masalah jaringan internet yang buruk,masalah dokumen yang dikirim terkadang tulisannya terlalu kecil,jarang di respon oleh admin. Pengalaman dalam menerima pelayanan publik berbasis online adalah saat menggunakan aplikasi Es Mama.pada awalnya sangat baik dalam memproses data namun setelah lama-kelamaan sudah *error*.untuk saat ini pelayanan publik berbasis online ini belum efektif dan

perlu adanya perubahan yang lebih baik lagi.

Peneliti mengadakan wawancara dengan inisial AS sebagai (Masyarakat) ditanyakan beberapa pertanyaan sesuai dengan pedoman wawancara yang ada. Dengan adanya pelayanan publik berbasis online di tengah pandemic covid-19 ini dapat membantu memutus penyebaran virus corona. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan belum maksimal karena dalam mengurus berkas atau dokumen kependudukan memiliki banyak hambatan terutama di tengah pandemic ini dengan pelayanan berbasis online mulai dari jaringan yang mengalami gangguan sampai respon operator dinas yang lambat sehingga dalam pengurusan berkas bisa terhambat sampai beberapa minggu. Dari beberapa kendala dalam mengurus administrasi kependudukan dapat memungkinkan terjadi kesalahan, dalam pelayanan berbasis online seringkali dokumen yang di masukan tidak terbaca sehingga dalam pencetakan terjadi beberapa kesalahan. Banyak yang mengeluhkan bahwa kurang puas dengan pelayanan berbasis online ini. Yang menjadi kendala juga dalam pelayanan berbasis online ini adalah respon dari operator dinas yang lambat dan tidak ramah. Untuk kemudahan mendapatkan pelayanan, pada dasarnya pelayanan berbasis online ini sangat membantu dari segi biaya dan waktu namun kendala terbesar adalah masih ada keluhan yang tidak ada jaringan internet sehingga sangat sulit untuk menggunakan pelayanan berbasis online. Pengalaman dalam pelayanan berbasis online adalah saat mengurus e-KTP yang memakan waktu yang cukup lama karena di daerah saya jaringan internet tidak ada dan harus mencari tempat yang ada

jaringan internet untuk mengirim dokumen ke Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil.

Peneliti mengadakan wawancara dengan inisial OM sebagai (Masyarakat) ditanyakan beberapa pertanyaan sesuai dengan pedoman wawancara yang ada. Dengan adanya pelayanan online ini kita dapat membantu program pemerintah untuk memutus rantai penyebaran covid-19. Dari pelayanan berbasis online ini kita dapat merasakan efisiensi waktu dan pelayanan yang cepat dan tepat namun ada beberapa kendala. Ketika saya sebagai pemula dalam mengurus e-KTP masih belum tahu dan paham mengenai dokumen apa saja yang harus di sediakan. Ketika akan melakukan pengurusan e-KTP sehingga dokumen persyaratan yang kurang membuat saya harus beberapa kali datang di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bitung. Untuk kesopanan dan keramahan masih sangat kurang karena pada saat saya datang ke dinas ada pegawai yang marah-marah karena banyak yang berkumpul padahal masyarakat datang untuk mengeluhkan respon lambat dari dinas saat di hubungi melalui whatsapp atau facebook. Untuk pelayanan berbasis online sedikit memudahkan dari segi biaya. Pengalaman yang di rasakan dari pelayanan berbasis online ini saat mengurus e-KTP pertama kali atau pemula. Pelayanannya memakan waktu yang lama dan banyak kendala seperti jaringan dan dokumen yang tidak lengkap.

#### 4.2.2 Pembahasan

Dalam buku Fandy Tjiptono (2017) tentang "Strategi Pemasaran" ciri-ciri efektivitas pelayanan publik, yaitu antara lain :

1. Ketepatan waktu pelayanan



Waktu tunggu dan waktu proses yaitu mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan di masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Mengacu pada Peraturan Walikota Bitung Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Di Kota Bitung menjelaskan bahwa jangka waktu pengurusan adalah 1 hari dan paling lama 4 hari sejak dokumen dimasukkan. Maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan peraturan yang di tetapkan.

Di era pandemic covid-19 Dinas kependudukan dan pencatatan sipil melakukan pelayanan berbasis online dengan memanfaatkan sosial media menggunakan aplikasi berupa Whatssapp, Facebook dan Es Mama sebagai penghubung antara masyarakat dan pemerintah dalam mengurus admnistrasi kependudukan. Untuk memasukan berkas masyarakat tidak perlu datang ke kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil hanya memasukan berkas melalui aplikasi yang sudah di sediakan kemudian di proses oleh dinas sampai selesai. Meskipun pelayanan di lakukan secara online ketepatan waktu pelayanan harus tetap sesuai dengan acuan atau SOP yang sudah di tetapkan dan pelayanan berbasis online ini juga dapat menghemat waktu selain itu ketepatan waktu dalam mengurus administrasi kependudukan juga sangat terbantu.

Pada kenyataan yang di temukan di lapangan banyak masyarakat yang mengeluhkan bahwa dalam mengurus administrasi kependudukan secara online memakan waktu yang lama dikarenakan tidak ada sosialisasi dari

pemerintah sehingga ada masyarakat yang belum paham dengan benar bagaimana penggunaan sosial media dalam pengurusan administrasi kependudukan. Kemudian pelayanan seringkali memakan waktu yang lama karena terhambat oleh jaringan yang seringkali terganggu baik dari masyarakat bahkan jaringan pusat sehingga masyarakat pun sedikit kesusahan apabila ada yang harus di urus secara mendadak. Hendaknya pemerintah menyediakan spot-spot yang dapat dikunjungi masyarakat sehingga masyarakat tidak kebingungan dalam mengurus administrasi kependudukan.

## 2. Akurasi pelayanan

Akurasi Pelayanan adalah bebas dari kesalahan dalam artian meminimalkan kesalahan dalam pemberian pelayanan. Akurasi pelayanan mencakup kemampuan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan benar. Dalam menghindari kesalahan pada saat pengurusan administrasi kependudukan hendaknya berpatokan pada prosedur-prosedur dalam pemberian pelayanan serta persyaratan-persyarat seperti dokumen penunjang dalam mengurus administrasi kependudukan.

Di tengah Pandemi Covid-19 Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kota Bitung melakukan Pelayanan berbasis online dengan terus berkoordinasi dan melakukan pengawasan terhadap penyelenggara pelayanan karena pelayanan menggunakan sosial media dapat menimbulkan kemungkinan terjadi kesalahan. Permasalahan yang sering kali terjadi adalah dalam memasukan dokumen seringkali berkas yang di masukan tidak terbaca atau kurang jelas sehingga saat pencetakan terjadi kesalahan kemudian bagi masyarakat pemula dalam pembuatan e-KTP tidak

tahu mengenai syarat-syarat atau dokumen yang harus di masukan untuk membuat e-KTP sehingga banyak berkas yang tidak lengkap. Masyarakat menjadi tidak puas terhadap pelayanan yang di berikan, ada masyarakat yang mengeluhkan bahwa kurang puas dengan pelayanan berbasis online sehingga masyarakat lebih memilih datang berdesakan di kantor dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kota Bitung sehingga menimbulkan kerumuan yang menyebabkan penyebaran covid-19.

### 3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan

Dalam hal ini yang perlu di perhatikan adalah etika birokrat dalam melayani masyarakat. Dari hasil wawancara yang dilakukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Bitung mengatakan bahwa Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan sangat ditekankan di dinas kependudukan dan catatan sipil yang harus terus memperhatikan norma dalam menjalankan pelayanan bagi masyarakat dan harus menempatkan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. kemudian dalam memberikan pelayanan tetap memperhatikan kesopanan dan keramahan dalam melayani masyarakat sehingga memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan dan memang sudah seharusnya dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan etika birokrat sehingga masyarakat pun akan merasakan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan. namun pada kenyataannya dari hasil wawancara yang di lakukan

saat masyarakat menghubungi dinas melalui aplikasi online yang di sediakan beberapa operator atau pegawai dinas kurang ramah seperti mengeluarkan kata-kata tidak sopan atau kata-kata yang menyinggung, lebih mementingkan kepentingan pribadi dan sedikit tergesa-gesa dalam melayani masyarakat sehingga beberapa masyarakat lebih memilih datang langsung di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Bitung dan mengakibatkan terjadi kerumunan yang dapat menyebabkan penyebaran covid-19 sehingga dapat di lihat bahwa sistem pelayanan publik berbasis online menjadi tidak efektif. kemudian saat melakukan penelitian di dinas kependudukan dan catatan sipil peneliti juga mendapat perilaku yang kurang ramah, cenderung mengulur waktu dan tidak memudahkan dalam mendapatkan data saat melakukan penelitian.

### 4. Kemudahan mendapatkan pelayanan

Kemudahan mendapatkan pelayanan ini meliputi Profesionalitas dari petugas yang melayani berupa respon yang cepat dan baik kemudian banyaknya fasilitas pendukung yang memudahkan pemberian pelayanan. Dinas kependudukan dan catatan sipil menyebutkan bahwa dalam kemudahan mendapatkan pelayanan yang sekiranya bisa dilihat dari sistem pelayanan publik yang berbasis online ini yang sangat memudahkan masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan, masyarakat hanya memasukan data-data atau dokumen persyaratan dalam mengurus surat-surat kependudukan melalui media sosial berupa Whatsapp dan aplikasi Esmama kemudian di proses dan Ketika sudah

selesai masyarakat dapat mengambilnya di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil dengan mematuhi protokol Kesehatan. dari sistem pelayanan berbasis online ini masyarakat juga dapat menghemat waktu dan uang sehingga lebih memudahkan dalam mengurus administrasi kependudukan. Namun dari data yang di peroleh peneliti mendapatkan bahwa sarana yang di gunakan tidak menunjang dengan baik pelayanan berbasis online ini Komputer yang ada di dinas berjumlah 10 unit namun hanya Sebagian yang bisa digunakan sebagiannya lagi rusak selanjutnya server hanya terdiri dari 2 unit sehingga memperlambat dalam memproses dokumen kependudukan yang begitu banyak. kemudian sosial media atau aplikasi berupa whatsapp, facebook dan Ekspedisi Melayani Masyarakat (EsMama) yang di gunakan sebagai sarana dalam mengurus administrasi kependudukan sering mengalami permasalahan jaringan serta *Software error*. Selain itu kurangnya sumber daya (operator) yang hanya berjumlah 4 orang dalam mengurus dokumen kependudukan dalam jumlah yang besar dan lambatnya respon dari operator pada saat memasukan berkas melalui aplikasi whatsapp dan facebook menjadi kendala dalam sistem pelayanan berbasis online ini sehingga masyarakat menjadi tidak nyaman kemudian kurangnya sosialisasi tentang pelayanan publik berbasis online dengan menggunakan aplikasi yang telah disediakan membuat masyarakat kesulitan dalam mengurus administrasi kependudukan. Selain 4 faktor di atas peneliti juga menemukan ada beberapa faktor yang mengakibatkan tidak efektifnya pelayanan publik dalam proses

pengurusan administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Bitung pada saat pandemi covid-19 ini antara lain :

a. Faktor Pemilu

Pada tanggal 9 desember 2020 Kota Bitung melakukan pemilihan walikota dan wakil walikota, ada beberapa alasan mengapa pemilu ini menjadi salah satu faktor yang membuat pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bitung bitung tidak efektif yaitu faktor dukungan sehingga pada saat menjelang pemilihan suasana di kota Bitung sempat menegangkan karena banyak orang atau masyarakat yang terus memperdebatkan mengenai pilihan partai yang berbeda sehingga berimbas ketika pemilihan selesai dilaksanakan masih ada masyarakat atau pegawai yang terfokus pada siapa pilihannya dan apa partainya bukan pada penyelesaian dalam mengurus dokumen kependudukan, seperti yang di temui di lapangan dalam melakukan proses pengurusan administrasi yang di dahulukan adalah memprioritaskan mereka yang didasarkan pada dukungan atau pilihan yang sama saat pemilihan sehingga masyarakat yang memiliki kepentingan mendesak harus menunggu sedikit lebih lama dan menjadi tidak efektif.

b. Kurangnya Sosialisasi

Kurangnya sosialisasi ini berupa kurangnya informasi kepada masyarakat tentang pelayanan publik berbasis online dengan menggunakan

aplikasi yang telah disediakan serta kurangnya informasi mengenai cara penggunaan aplikasi tersebut dalam pengurusan administrasi kependudukan. Selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga kurang berkoordinasi dengan pemerintah yang ada di tingkat bawah seperti kecamatan dan kelurahan sehingga pemerintah kecamatan dan kelurahan bahkan masyarakat tidak paham dengan benar bagaimana pelayanan publik berbasis online ini

## Penutup

### Kesimpulan

1. Kurangnya **Ketepatan Waktu**, berupa masyarakat yang belum paham dengan benar bagaimana penggunaan sosial media dalam pengurusan administrasi kependudukan, masyarakat yang tinggal di daerah yang tidak bisa dijangkau dengan jaringan internet dan jaringan pusat yang seringkali terganggu mengakibatkan terhambatnya pengurusan administrasi kependudukan dan selesai tidak tepat waktu.
2. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil belum maksimal dalam meminimalisir kesalahan (**Akurasi pelayanan**) saat memasukan dokumen melalui aplikasi yang sudah disediakan seringkali berkas yang di masukan tidak terbaca atau kurang jelas sehingga saat pencetakan terjadi kesalahan. Bagi masyarakat pemula dalam pembuatan e-KTP tidak memahami dengan benar mengenai syarat-syarat atau dokumen yang harus di masukan untuk membuat e-

KTP sehingga banyak berkas yang tidak lengkap.

3. Kurangnya **Kesopanan dan keramahan** dari Operator dinas di dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam memberikan Pelayanan.
4. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih kurangnya sosialisasi tentang pelayanan publik berbasis online dengan menggunakan aplikasi yang telah disediakan.

### Saran

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung lebih meningkatkan lagi sistem jaringan dan memperhatikan keadaan masyarakat yang tidak bisa dijangkau dengan jaringan internet agar proses pengurusan administrasi kependudukan selesai dengan tepat waktu
2. Harus meminimalisir terjadi kesalahan dalam memproses dokumen kependudukan dalam sistem pelayanan publik berbasis online
3. Lebih memperhatikan sikap dan perilaku dari pegawai atau operator dinas dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat
4. Diharapkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung lebih memperhatikan mengenai sarana dan prasarana yang di gunakan serta sumber daya (operator) dalam menunjang sistem pelayanan berbasis online serta memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai penggunaan aplikasi dalam pengurusan administrasi kependudukan.

**Daftar Pustaka**

- Abdurahmat, *Efektivitas Organisasi Edisi Pertama*.Airlangga, Jakarta 2008
- Abdurahmat. 2003. *Efektivitas Organisasi*. Air Langga, Jakarta.
- Anggito, Albi, And Johan Setiawan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cv Jejak (Jejak Publisher), 2018.
- Dr.SafrizalZA,MSi,Danang Putra,PhD,Safriza Sofyan,SE,AK,M.Com,Dr.Bimo MPH , *Pedoman Umum Menghadapi Pandemi Covid-19 Bagi Pemerintah Daerah Pencegahahan,Pengendalian,Diagnosis dan Manajemen*.Tim Kerja Kementerian Dalam Negeri,Jakarta 2020
- Djarwanto.1994.*Pokok-pokok Metode Riset dan Bimbingan Teknis Penulisan Skripsi*. Yogyakarta : Liberty
- Effendy, O. U. 2008. *Ilmu Komunikasi, Teori & Praktik*. Bandung: Pt. Remaja Rosdakarya
- Gibson. 1984. *Organisasi dan Manajemen Prilaku Struktur Proses*. Jakarta : Erlangga.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik, Pembaharuan*, Yogyakarta
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad. Press
- Napitupulu, DR.Paimin,M.Si. 2007, *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*, Bandung, PT. Alumni.
- Pabundu. 2010. *Budaya organisasi dan peningkatan kinerja perusahaan*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung
- Rukajat, Ajat. *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)*. Deepublish, 2018.
- Sondang P.Siagian, *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*.PT.Rineka,Jakarta 2002
- The Liang Gie,*Administrasi Perkantoran*. Edisi Revisi, Mandar Maju, Bandung, 2001
- Tjiptono,F. *Strategi Pemasaran*.Cetakan ke 4, Andy Offset,2017