

EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI TELEGRAM DI KOTA BUKITTINGGI

Fani Rahmasari

NPP. 29.0206

Asdaf Kota Bukittinggi, Provinsi Sumatera Barat

Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email: fanirsb08@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): Technological advances allow the government to develop innovations in services by utilizing existing technology and information. The Covid-19 pandemic has also become one of the main factors driving major changes in service patterns from manual to online. **Purpose:** In this study, the author aims to identify, describe, and analyze the effectiveness of services through the Telegram application. However, in its implementation, obstacles or obstacles were found as well as the efforts made by the Population and Civil Registration Office of the City of Bukittinggi. **Method:** The author uses the theory of effectiveness from Gibson at.all and Steers. The method used by the author in this study is a qualitative research method using an inductive descriptive approach which aims to make a systematic, factual, and accurate description, picture or painting of the facts, properties and relationships between the phenomena studied. Data collection techniques were carried out by means of interviews, observation, and documentation. The data analysis techniques in this study were carried out by means of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. **Result:** This study explains that the service through the Telegram application in Bukittinggi City has been running well but is still not optimal.. **Conclusion:** This is due to several obstacles, namely the lack of socialization provided to the community, inadequate facilities and infrastructure, the lack of public awareness in understanding service programs through the Telegram application and also other inhibiting factors such as innovative exchange rates in socializing services through the Telegram application.

Keywords: Effectiveness, Service, Telegram

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang: Kemajuan teknologi saat ini memungkinkan pemerintah untuk mengembangkan inovasi dalam pelayanan dengan memanfaatkan teknologi dan informasi yang ada. Pandemi Covid-19 juga menjadi salah satu faktor utama yang mendorong perubahan besar pada pola pelayanan yang awalnya manual menjadi *daring (online)*. **Tujuan:** Dalam penelitian ini penulis mempunyai tujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis tentang efektivitas pelayanan melalui aplikasi Telegram. Namun dalam pelaksanaannya ditemukan kendala atau hambatan serta upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi. **Metode:** Penulis menggunakan teori efektivitas dari Gibson et al. dan Steers. Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif induktif yang bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diteliti. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini dilaksanakan dengan cara yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Penelitian ini menjelaskan bahwa pelayanan melalui aplikasi Telegram di Kota Bukittinggi sudah berjalan dengan baik akan tetapi masih belum maksimal karena masih terhambat oleh beberapa faktor. **Kesimpulan** Disebabkan ada beberapa hambatan yaitu Masih kurangnya sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat, beberapa sarana, prasarana kurang memadai, masih kurangnya kesadaran masyarakat dalam memahami program pelayanan melalui Aplikasi Telegram dan juga faktor penghambat lainnya seperti kurangnya inovasi dalam sosialisasi pelayanan melalui aplikasi Telegram. **Kata kunci:** Efektivitas, Pelayanan, Telegram.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Indonesia merupakan Negara kesatuan yang berbentuk Republik hal dijelaskan dalam UUD 1945 Pasal 1 Ayat 1. Indonesia merupakan Negara kepulauan yang memiliki ciri khas keberagaman suku, budaya dan bahasa. Berdasarkan sensus penduduk tahun 2020 jumlah penduduk Indonesia mencapai 271.349.889 jiwa. dengan perkembangan penduduk yang terus berkembang maka kebutuhan penduduk juga ikut meningkat. Besarnya jumlah penduduk Indonesia mengharuskan pemerintah untuk lebih baik dan aktif memberikan pelayanan terhadap masyarakat baik itu perlindungan terhadap hukum maupun pelayanan terhadap administrasi kependudukan.

Administrasi kependudukan atau yang biasa disingkat Adminduk adalah serangkaian aktivitas penyusunan dan penerbitan dokumen serta Informasi Kependudukan dengan Registrasi Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan pemberdayagunaan yang hasilnya digunakan untuk pelayanan publik serta pembangunan sektor lain. Menurut Undang-Undang Dasar 1945 Negara Kesatuan Republik Indonesia Negara berkewajiban dalam memberikan perlindungan dan pengakuan status hukum atas Peristiwa Kependudukan yang dialami penduduk yang berstatus Kewarganegaraan Indonesia.

Bukittinggi termasuk kota terpadat di Provinsi Sumatera Barat, tingkat kepadatan penduduk mencapai 4.400 jiwa/km². Meningkatnya pertumbuhan penduduk membuat pemenuhan kebutuhannya juga meningkat, terutama kebutuhan untuk pelayanan publik terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Kota Bukittinggi terbagi menjadi tiga kecamatan dan meliputi dua puluh empat kelurahan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring pemerintah Kota Bukittinggi khususnya Disdukcapil Kota Bukittinggi membuat inovasi dalam Pelayanan Adminduk adalah dengan melayanani secara online melalui aplikasi Telegram. Pelayanan Adminduk yang dapat kita akses melalui aplikasi Telegram ini adalah pembuatan Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, dan Akta kematian. Dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024 pemerintah pusat telah membuat target untuk tahun 2021 kepemilikan Akta kelahiran harus mencapai 97%, Akta Kematian 60%, Akta Perkawinan 60%, dan untuk Akta Perceraian 100%. Berdasarkan tabel diatas, pemerintah pusat telah menargetkan kepemilikan akta dalam RPJMN 2020-2024 khususnya pada tahun 2021. Kondisi pada masa pandemi covid-19 ini tidak memungkinkan masyarakat melakukan pelayanan langsung secara tatap muka guna mencegah penularan covid-19. Untuk membuat tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi mengembangkan inovasi dalam pelayanan untuk mencapai target pada RPJMN yaitu dengan inovasi Pelayanan secara daring melalui aplikasi Telegram. Dalam aplikasi telegram ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil kota Bukittinggi hanya melayani dalam penerbitan Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan dan Akta Perceraian

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP)

Pelayanan secara daring dengan menggunakan aplikasi Telegram ini masih memiliki permasalahan seperti halnya dengan pelayanan yang dilakukan langsung ke dinas kependudukan dan pencatatan sipil dimana prosesnya cenderung membutuhkan waktu yang lama. Pelayanan secara daring juga memiliki berbagai permasalahan diantaranya seperti masyarakat yang masih belum mengenal dan paham akan penggunaan aplikasi telegram, dan juga di beberapa wilayah masih kurang bagus nya jaringan internet, masih kurangnya sarana dan prasarana, dan juga masih kurangnya tenaga ahli yang menjadi admin dari aplikasi telegram dan website sehingga respon dari aplikasi ini lambat saat memberikan pelayanan dan membuat penggunaanya belum optimal.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang menjadi rujukan bagi penulis dalam melakukan penelitian Tania Soraya yang berjudul Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di kabupaten Pati (T.Soraya & P.Astuti 2019).menemukan bahwa pemanfaatan pelayanan melalui inovasi pelayanan online masih belum optimal karena masih kurangnya pemanfaatan teknologi bagi masyarakat,keraguandalam keabsahan data yang diinput dan dihasilkan.

Penelitian Desi tri Wulandari yang berjudul Inovasi Pelayanan Akta Kematian Online melalui Aplikasi Adminduk Online Makin Oke (AKOne MAK'e) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Sukoharjo. Dalam penelitian Desi Tri Wulandari (Desi Tri Wulandari, Herwan Parwiyanto 2021), pemanfaatan inovasi pelayanan aplikasi AKOne MAK'e dalam penerbitan akta kematian meneliti tentang pelayanan dokumen kependudukan secara online.dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki beberapa persamaan dan perbedaan terhadap penelitian-penelitian sebelumnya. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang peneliti teliti saat ini yaitu sama-sama berfokus pada penggunaan sistem informasi atau aplikasi berbasis elektronik untuk percepatan pengurusan pelayanan administrasi. Adapun perbedaannya yaitu teori penelitian dan indikator yang digunakan serta permasalahan pada fokus penelitian yang berbeda dengan peneliti teliti. Pada penelitian kali ini, fokus yang dibahas adalahtentang keefektifan pelayanan melalui aplikasi telegram di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi.

1.5 Tujuan

Dalam penelitian ini penulis mempunyai tujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis tentang efektivitas pelayanan melalui aplikasi Telegram. apakah dalam pelaksanaannya sudah efektif atau belum, Namun dalam pelaksanaannya ditemukan kendala atau hambatan serta upaya yang Dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi. Dan juga Dengan adanya inovasi program pelayanan administrasi Kependudukan *online* melalui aplikasi Telegram di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi yang tujuannya untuk meningkatkan dan mempermudah pendataan penduduk dan juga untuk mempermudah masyarakat dalam membuat dokumen kependudukan.

II. METODE

Penulis menggunakan teori efektivitas dari Gibson at.all dan Steers. Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif induktif yang bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan anatara fenomena yang diteliti. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini dilaksanakan dengan cara yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan merupakan hasil yang telah ditemukan penulis dilapangan yang sudah dibandingkan dengan teori yang penulis kemukakan dan dikaji dari sudut pandang yang mencakup permasalahan yang ada.

3.1 Analisis Efektifitas Pelayanan Melalui Aplikasi Telegram di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi

Menurut Ricard M. Steers, “kata efektivitas dari kata efektif, yaitu suatu pekerjaan bisa dikatakan efektif apabila suatu pekerjaan bisa membentuk suatu unit keluaran (output), suatu pekerjaan dikatakan efektif apabila suatu pekerjaan bisa diselesaikan tepat waktunya sinkron dengan rencana yg sudah ditetapkan”. Menurut Richard M. Steers, efektivitas biasanya dilakukan untuk mengukur sejauh mana kelompok atau organisasi efektif mencapai suatu tujuan. Sedangkan efektivitas kerja merupakan strata sejauh mana seseorang atau kelompok yang melaksanakan tugas pokoknya untuk mencapai target yang diinginkan. Menurut Richard M. Steers (dalam Nadia Azlin, 2013:18) mengatakan beberapa ukuran dalam efektivitas yaitu:

3.1.1 Produktivitas

Produktivitas menggambarkan bagaimana Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kota Bukittinggi mengukur efisiensi yang berasal dari usaha yang dilakukan dan mencerminkan kemampuan organisasi dalam meningkatkan dan menerbitkan

dokumen kependudukan melalui pelayanan secara *online*. Produktivitas merupakan ukuran yang dapat dinilai dari jumlah penerbitan dokumen kependudukan dan kompetensi petugas dalam penerbitan.

3.1.2 Mutu dan Kualitas

Mutu dan Kualitas dokumen kependudukan yang diterbitkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi bisa dijamin keasliannya, karena didukung oleh sarana dan prasarana yang menunjang untuk peningkatan kualitas pelayanan pembuatan dokumen kependudukan. Ketersediaan fasilitas yang memadai, pemenuhan kebutuhan pelayanan dan hal-hal lainnya yang menunjang peningkatan kualitas pelayanan pembuatan dokumen kependudukan dengan mudah, cepat dan terjangkau.

3.1.3 Efisiensi

Dalam memberikan pelayanan melalui aplikasi Telegram Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat sehingga lebih efisien. Karena pelayanan bisa dilakukan dimana saja melalui handphone

3.1.4 Fleksibilitas

Pelayanan administrasi kependudukan secara *online* melalui aplikasi Telegram bertujuan untuk menghindari calo atau pihak yang tidak bertanggung jawab yang mengambil kesempatan dalam proses penerbitan dokumen kependudukan.

3.1.5 Kepuasan

Pada indikator ini, tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan melalui aplikasi Telegram dibagi menjadi 2 (dua) aspek yaitu dapat dilihat dari sikap dan perilaku petugas dan kemampuan serta keahlian petugas dalam memberikan pelayanan. Dengan adanya inovasi program pelayanan administrasi Kependudukan *online* melalui aplikasi Telegram di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi yang tujuannya untuk meningkatkan dan mempermudah pendataan penduduk dan juga untuk mempermudah masyarakat dalam membuat dokumen kependudukan.

3.2 Faktor-faktor yang menghambat Pelayanan Melalui Aplikasi Telegram di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi

Faktor-faktor yang menghambat Pelayanan Melalui Aplikasi Telegram di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi yaitu yang pertama kurangnya sarana dan prasarana yang dapat menunjang penerbitan dokumen kependudukan melalui aplikasi Telegram. Kedua Kurangnya jumlah pegawai/petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi. dan yang ketiga, masih banyak masyarakat yang belum paham dan mengerti dengan pelayanan *online* melalui aplikasi Telegram.

3.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Untuk membuat tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi mengembangkan inovasi dalam

pelayanan untuk mencapai target yaitu dengan inovasi Pelayanan secara daring melalui aplikasi Telegram. Dalam aplikasi telegram ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bukittinggi hanya melayani dalam penerbitan Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan dan Akta Perceraian. Pelayanan secara daring dengan menggunakan aplikasi Telegram ini masih memiliki permasalahan seperti halnya dengan pelayanan yang dilakukan langsung ke dinas kependudukan dan pencatatan sipil dimana prosesnya cenderung membutuhkan waktu yang lama. Pelayanan secara daring juga memiliki berbagai permasalahan diantaranya seperti masyarakat yang masih belum mengenal dan paham akan penggunaan aplikasi telegram, dan juga di beberapa wilayah masih kurang bagus jaringan internet, masih kurangnya sarana dan prasarana, dan juga masih kurangnya tenaga ahli yang menjadi admin dari aplikasi telegram dan website sehingga respon dari aplikasi ini lambat saat memberikan pelayanan dan membuat penggunaanya belum optimal.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil kegiatan penelitian dan hasil observasi yang dilaksanakan serta dijelaskan oleh penulis mengenai efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Telegram di Kota Bukittinggi maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Telegram di kota Bukittinggi yang telah dilaksanakan belum cukup baik, dilihat dari lima dimensi dan indikator dari teori Gibson dan Steers yang menjadi ukuran penelitian belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan yaitu Produktivitas, Mutu, Efisiensi, Fleksibilitas dan Kepuasan. Faktor-faktor yang menghambat Pelayanan Melalui Aplikasi Telegram di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi sebagai yaitu, kurangnya sarana dan prasarana yang dapat menunjang penerbitan dokumen kependudukan melalui aplikasi Telegram. Kedua, kurangnya jumlah pegawai/petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi. Ketiga, masyarakat yang belum paham dan mengerti dengan pelayanan *online* melalui aplikasi Telegram.

Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Melalui Aplikasi Telegram adalah sebagai yaitu, meningkatkan kualitas sumber daya manusia khususnya bagi pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Bukittinggi dengan mengikuti BIMTEK (bimbingan Teknis)/ seminar / pelatihan. Kedua, melakukan sosialisasi kepada masyarakat secara langsung ataupun tidak langsung melalui *zoom meeting* yang narasumbernya adalah bapak kepala dinas, agar masyarakat dapat mengerti dan paham tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui aplikasi Telegram. Yang tujuannya untuk memberikan pengetahuan dan rasa percaya masyarakat kepada teknologi yang mampu membantu urusan dokumen Kependudukan. Ketiga, melakukan penambahan jumlah petugas/pegawai yang menjadi operator pelayanan *online* melalui aplikasi Telegram agar pelayanan berjalan dengan lebih baik dan maksimal. Dan juga melakukan perbaikan sarana dan prasarana yaitu dengan mengganti barang-barang yang lama atau sudah tidak layak pakai dengan yang baru.

Dan juga penambahan jumlah alat-alat dan juga penambahan jumlah jaringan seperti penambahan Wi-Fi.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dalam pelaksanaan penelitian yang terbatas, sehingga kekurangan dalam data pendukung berupa observasi dan dokumen.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Telegram.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Disdukcapil Kota Bukittinggi beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

A.BUKU DAN LITERATUR

Astuti, Tania Soraya dan P. "Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati." *Journal of Politic and Government Studies*, 2019..

Desi Tri Wulandari, Herwan Parwiyanto. "Inovasi Pelayanan Akta Kematian Online melalui Aplikasi ." *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, 2021: 219-232.