

PELAYANAN ADMINISTRASI ONLINE ERA COVID-19 DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA BINJAI

Andifinika Sari¹, Mardiansyah²

1Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Sumatera Utara

2Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Sumatera Utara

email : mardian948@gmail.com

Abstract

Anticipating the spread of the covid 19 virus in Binjai City, the Binjai City Population and Civil Registry Service carries out online administrative services in accordance with Circular Number 443.1/2978/Dikcapil as of March 16, 2020. Services are carried out for all areas of work. This policy aims to prevent people from taking care of population administration at the Binjai City Disdukcapil Office. Various benefits of this online service have been felt by the community. This study aims to find out online services in the Covid-19 era at the Binjai City Civil Registry Office. The research methodology of this thesis is descriptive qualitative. Data collection techniques used are Primary and Secondary Data. The results of this study indicate that the online service system is a must in the midst of disrupted public health conditions due to the spread of the covid 19 virus. Although online system services have been implemented since March 2020, there are still various obstacles, including the lack of resources and people's ability to use online devices and no dependence there are still members of the community who do not have android.

Keywords: *Online Administration Services*

PENDAHULUAN

Pelayanan Administrasi secara *online* (daring) dilakukan semenjak terjadinya penyebaran virus corona (covid-19) dan diawali dengan penerapan status Pembatasan Sosial Bersekala Besar (PSBB). Kementerian dalam Negeri melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Catatan Sipil mengintruksikan agar semua pelayanan administrasi kependudukan dilakukan

secara online. Kebijakan tersebut dilakukan lantaran wabah covid-19 yang terjadi di Indonesia saat ini mengharuskan orang untuk membatasi intraksi fisik. Sebagaimana Surat Edaran Nomor 443.1/2978/Dikcapil per 16 Maret 2020 yang telah diperpanjang masa berlakunya hingga covid-19 berakhir.

Pada prinsipnya pelayanan terhadap masyarakat tidak boleh terhenti. Kondisi apapun pelayanan administrasi publik

harus tetap dilakukan, seperti yang dilakukan di Kantor Disdukcapil Kota Binjai. Pengurusan administrasi kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Kartu Keluarga (KK) dan lainnya merupakan kewenangan dan tanggung jawab Kantor Disdukcapil. Setidaknya ada dua hal yang terjadi setelah diterapkannya pelayanan sistem online yaitu tidak terjadinya pengumpulan masyarakat yang akan mengurus administrasi kependudukan, kedua pelayanan sistem online dapat memangkas birokrasi dan memutuskan mata rantai percaloan. Disisi lain, sistem pelayanan administrasi online mengalami berbagai kendala yang tidak kalah seriusnya yaitu masih minimnya sumber daya aparatur yang memiliki kemampuan untuk mengoperasikan sarana dan perasarana teknologi perangkat online. Selain itu, masih ditemukan kondisi masyarakat yang belum memiliki perangkat dan menguasai pengoperasian teknologi online. Dari uraian tersebut tergambar bahwa Pelayanan Online Era covid-19 di kantor Catatan Sipil Kota Binjai.

KAJIAN LITERATUR

A. Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang

bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Peran pelayanan sangatlah penting, mengingat kecerdasan dan kesadaran publik semakin tinggi. Pelayanan yang baik secara langsung ataupun tidak langsung akan mendatangkan kepuasan kepada publik. Pelayanan yang diberikan harus nyata dan merupakan tindakan yang langsung dirasakan oleh konsumen, sehingga konsumen dapat merasakan secara langsung dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu keharusan yang harus dimiliki oleh perusahaan baik yang memproduksi barang maupun jasa pelayanan. Pola konsumsi dan gaya hidup masyarakat menuntut perusahaan untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan service quality yang telah dikembangkan oleh Parasuraman.

B. Pelayanan Publik

Menurut Kurniawan (dalam Pasolong, 2013:128) Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok

dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) nomor 63 tahun 2003, pelayanan publik menjadi segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Jadi pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai suatu proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pegawai pemerintah, khususnya instansi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan masyarakat. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Selanjutnya di dalam peraturan tersebut dikatakan bahwa hendaknya setiap penyelenggara pelayanan melakukan survey indeks kepuasan masyarakat secara berskala. Hal ini sangat penting untuk meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan agar tetap pada tingkat yang baik, bahkan memuaskan.

C. Standar Layanan

Setiap penyelenggaraan pelayanan harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 disebutkan bahwa hendaknya setiap penyelenggara pelayanan melakukan survey indeks kepuasan masyarakat secara berkala. Hal ini sangat penting untuk meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan agar tetap pada tingkat yang baik, bahkan memuaskan. Pada umumnya, masyarakat menginginkan produk jasa layanan yang memiliki karakteristik lebih cepat, lebih murah, dan lebih baik. Dengan demikian, perlu diperhatikan dimensi waktu, biaya, maupun kualitas baik produk maupun sikap.

D. Kinerja

Istilah kinerja berasal dari kata job performance atau actual performance yaitu prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang yang melakukan kegiatan sesuai dengan tanggung jawab dengan hasil seperti yang diharapkan, Kinerja merupakan suatu konsep yang bersifat universal yang merupakan efektivitas

operasional suatu organisasi, bagian organisasi dan karyawan berdasarkan standar dan kinerja yang telah diterapkan sebelumnya, karena organisasi dasarnya dijalankan oleh manusia.

Kinerja mempunyai hubungan erat dengan masalah produktivitas karena merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi. Dalam Manajemen kinerja juga dikaitkan dengan proses kinerja, manajemen, pengembangan dan reward yang saling berkaitan. Manajemen kinerja dapat menjadi suatu kekuatan terintegrasi yang ampuh, memastikan bahwa proses-proses ini dikaitkan bersama secara tepat sebagai suatu bagian fundamental dari pendekatan manajemen SDM yang harus dilaksanakan oleh setiap manajer dalam organisasi.

METODE PENELITIAN

Metode pendekatan dalam penelitian ini adalah Metode Deskriptif Kualitatif. Lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai, Jl.Jambi No.3 Kelurahan Rambung Barat Kecamatan Binjai Selatan Kota Binjai, Sumatera Utara. Informan dicari yang memiliki pengalaman tentang penelitian dan secara sukarela menjadi tim meskipun

secara tidak formal, seperti : Sekretaris Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kota Binjai, Kabid Pelayanan Pendaftaran penduduk dan Kasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

Teknik pengumpulan data pada penelitian menggunakan data primer dan sekunder. Data primer akan berkaitan langsung dengan permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini. Pengumpulan data ini dilakukan melalui :

1. Wawancara mendalam yaitu melakukan Tanya jawab dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan masalah penelitian.
2. Observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung pada objek penelitian terhadap setiap pegawai pegawai Kecamatan Binjai Utara.

Dan juga menggunakan Data sekunder yaitu data yang tidak diperoleh langsung dari objek penelitian. Pengumpulan data ini melalui :

1. Penelitian dokumentasi yaitu pengumpulan data yang menggunakan catatan-catatan atau foto-foto dan rekaman video yang ada di lokasi penelitian atau sumber-sumber lain yang terkait dengan masalah penelitian.
2. Penelitian Kepustakaan yaitu pengumpulan data dengan

menggunakan buku - buku ilmiah, internet, dan sumber - sumber lain yang terkait dengan masalah penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari semua produk pelayanan yang ada di Disdukcapil Kota Binjai akan dilakukan pelayanan dengan sistem online secara bertahap sesuai dengan ketentuan peraturan yang telah ditetapkan. Bahwa kualitas pelayanan online di Kantor Disdukcapil adalah bagian yang diteliti dalam skripsi ini.

A. Reliability

Kemampuan Disdukcapil Kota Binjai dalam memberikan pelayanan online adalah bagian dari harapan masyarakat dalam bidang pelayanan online. Hal-hal yang berkaitan dengan ketepatan waktu akan pelayanan yang diberikan merupakan hal yang sangat penting. Jika selama ini pelayanan yang dilakukan dengan sistem manual sudah baik, maka pelayanan online tersebut harus lebih baik khususnya dalam hal ketepatan waktu. Sebagaimana kita ketahui bahwa akibat penyebaran virus covid 19, birokrasi pemerintah harus melaksanakan pelayanan online untuk menghindari kerumunan yang berakibat terjadinya

penyebaran virus dan membuka cluster baru covid-19.

Meski masih ada pelayanan yang dilakukan dengan sistem manual, namun Disdukcapil secara maksimal meningkatkan kemampuan untuk melakukan pelayanan online. Sebagai upaya yang dilakukan Disdukcapil Kota Binjai untuk meningkatkan pelayanan secara terus menerus. Berbenah atas kekurangan dilakukan.

Ditingkatkannya pelayanan online tentu berdampak terhadap kinerja Disdukcapil, perubahan sistem pelayanan dari sistem manual ke sistem online sangat dirasakan oleh warga masyarakat. Masyarakat lebih dimudahkan, karena masyarakat sudah dapat menyelesaikan dokumen urusannya dari rumah lewat mekanisme online yang disediakan Disdukcapil.

Diatas kemudahan dengan sistem online, warga masyarakat diyakini tidak terbiasa untuk mempergunakan media sosial online dalam hal pembuatan dokumen sebagai syarat untuk pengurusan kelengkapan dokumen warga masyarakat. Disdukcapil tentu harus melakukan berbagai terobosan hingga warga masyarakat mampu untuk melakukan pembuatan dokumen dengan sistem online.

B. Responsif

Responsif berkaitan langsung dengan ketangguhan. Disdukcapil sebagai lembaga publik harus memberikan layanan yang responsif terhadap semua keinginan dan kebutuhan masyarakat. Biasanya responsif ini berkaitan dengan penyampaian program pelayanan yang runtut namun tetap mudah di mengerti. Sebagaimana kenyataan bahwa pada masa pandemi covid 19 sekitar bulan April 2019, dunia dikejutkan dengan menyebarnya virus covid 19 hingga ke seluruh daerah termasuk ke Kota Binjai. Sebagai bentuk responsif Disdukcapil Kota Binjai berdasarkan regulasi yang ada mengimplementasikan kebijakan dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan online dan diharapkan tidak mengalami kendala ditengah-tengah penyebaran covid 19. Karena itu Disdukcapil Kota Binjai terus menerus melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang sistem pelayanan online.

Kenyataannya bahwa sebelum diterapkannya pelayanan online, Disdukcapil terlebih dahulu melakukan sosialisasi dan menentukan mekanisme pelayanan online. Salah satu mekanisme yang disarankan oleh Disdukcapil kepada masyarakat adalah bagaimana cara memanfaatkan dan menggunakan email. Melalui email, masyarakat diajarkan cara

mengupload atau memuat dokumen yang akan dibutuhkan sebagai syarat administrasi pegurusan. Meski Disdukcapil berusaha untuk terus melakukan peningkatan pelayanan lewat media online, namun disisi lain Disdukcapil masih terus melayani masyarakat dengan sistem manual, khusus pada bidang kerja yang belum dapat menggunakan dengan sistem online.

Dari mekanisme yang ditentukan oleh Disdukcapil, terlihat bahwa pelayanan dengan sistem online ini dapat memudahkan warga dalam menyelesaikan urusannya. Terlihat juga ada manfaat lain khususnya ditengah-tengah penyebaran covid 19. Hal lain yang juga sangat penting dari sistem pelayanan online ini adalah tertutupnya praktek kolusi, korupsi dan nepotisme bahkan praktek percaloanpun sudah tidak terlihat lagi di Kantor Disdukcapil.

Diyakini dengan pelayanan online, semua urusan akan cepat diselesaikan, karena yang dijadikan pedoman pelayanan adalah kelengkapan dokumen yang di emailkan secara online. Jika dokumen sudah lengkap maka tidak ada alasan terhambat atau dihambat oleh petugas Disdukcapil.

C. Assurance

Dimensi ini berkaitan dengan kepastian pelayanan yang didapat

masyarakat dari pelayanan yang dilakukan Disdukcapil Kota Binjai. Assurance ini bisa didapat misalnya dari komunikasi yang baik, pengetahuan yang luas hingga sikap sopan santun dalam melayani masyarakat . dengan sikap sebagaimana disebutkan maka dapat menimbulkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan online semakin meningkat. Artinya bahwa kualitas pelayanan yang baik menjadi harapan semua orang. Salah satu standar kualitas pelayanan yang baik adalah tidak berbelit-belit dan mudah serta murah. Pelayanan seperti itu hanya dapat dilaksanakan jika petugas dalam hal ini Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki kemampuan dan sumber daya untuk memberikan pelayanan. Perubahan akan sistem ini tentu membutuhkan sumber daya yang tersedia.

Selain lemahnya sumber daya ASN, pelayanan dengan sistem online juga dipengaruhi oleh kemampuan masyarakat untuk menggunakan dan menyediakan fasilitas online. Karena semua dokumen di upload lewat media sosial, maka masyarakat dituntut untuk menguasai penggunaan media online. Sementara kenyataan masih banyak warga masyarakat di Kota Binjai ini yang belum memiliki fasilitas dan kemampuan untuk menggunakan fasilitas online.

Kunci dari keberhasilan pelayanan online adalah kemampuan menggunakan media online. Oleh karena itu, sebelum menjalankan pelayanan sistem online terlebih dahulu dilakukan sosialisasi sistem online. Sosialisasi tersebut untuk menjelaskan tentang bagaimana cara yang harus dilakukan sehingga masyarakat memiliki kemampuan untuk menggunakan media online. Disdukcapil dalam hal ini telah melakukan kegiatan sosialisasi dengan memanfaatkan brosur dan media lainnya.

Komitmen pelayanan online di Kantor Disdukcapil juga terlihat dari fasilitas yang dimiliki Disdukcapil dalam memberikan pelayanan kepada warga masyarakat. Setidaknya fasilitas yang dimiliki harus sesuai dengan kebutuhan untuk memberikan pelayanan online.

D. Empati

Dimensi ini menuntut kepuasan masyarakat yang erat kaitannya dengan perhatian yang tulus dan dekat kepada masyarakat. Sikap empati ini akan membantu untuk mengetahui kebutuhan serta keinginan dari masyarakat secara spesifik. Keberhasilan pelayanan online harus didukung dengan sikap peduli terhadap keberadaan masyarakat ditengah pandemi covid 19. Pemerintah dalam hal ini Disdukcapil Kota Binjai merasakan

betul akan kebiasaan sistem pelayanan secara manual selama ini. Sistem manual cenderung menyebabkan terjadinya kerumunan masyarakat ditempat pelayanan publik sehingga terbuka peluang terjadinya penyebaran covid 19.

Hal mana kegiatan pengurusan administrasi di Kantor Disdukcapil Kota Binjai merupakan kebutuhan administrasi seluruh masyarakat. Jika selama ini, pengurusan dokumen dimaksud dilakukan secara manual kini dilakukan secara online. Masyarakat tidak lagi berkumpul dan antri di Kantor Disdukcapil.

Berbagai fasilitas yang disediakan Disdukcapil cukup membantu dalam memberikan pelayanan kepada warga masyarakat. Yang tidak mengerti pelayanan online diajari mereka menjadi mengerti. Fasilitas pendukung juga diberikan secara gratis. Apa yang menjadi program Disdukcapil Kota Binjai diharapkan dapat membantu dan memberikan kemudahan dalam pelayanan online. Berbagai regulasi juga telah diberlakukan terkait dengan pedoman pelayanan administrasi dengan sistem online seperti Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Dan ada juga Surat Edaran Nomor 443.1/2978/Dukcapil tertanggal

16 Maret 2020 dan 821.2/1758/Dukcapil tanggal 20 Februari 2019.

E. Tangibles

Kemampuan Disdukcapil dalam memberikan pelayanan terbaik dalam sistem online adalah hal yang konkrit yaitu dirasakan secara langsung oleh masyarakat. Adalah penting untuk diperhatikan jika pelayanan online ini akan menjadi bahagian dari pelayanan sesuai dengan kondisi covid 19, maka fasilitas dan sumber daya Disdukcapil harus terus ditingkatkan.

Berbagai fasilitas yang disediakan penulis juga melihat adanya fasilitas ruangan dan wifi gratis serta proses pembelajaran sistem online yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Binjai dalam membantu terlaksananya pelayanan online.

Setiap program tentu mengalami hambatan, termasuk hambatan dalam menjalankan kegiatan pelayanan dengan sistem online. Akan tetapi berjalannya waktu, akan menambah pengalaman dan pengetahuan akan sistem pelayanan online.

KESIMPULAN

Pelayanan dengan sistem online merupakan kebutuhan masyarakat ditengah-tengah kondisi covid 19 yang

hingga saat ini belum berjalan dengan baik. Pada Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Binjai sejak April 2019 telah melaksanakan pelayanan sistem online untuk semua bidang kerja kecuali pengurusan KTP, karena harus merekam foto yang bersangkutan. Sebelum melaksanakan pengurusan administrasi dengan sistem online, terlebih dahulu aparatur Disdukcapil melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat melalui penyebaran brosur dan media sosial lainnya untuk memudahkan pemahaman bagi masyarakat. Semenjak dilakukannya pelayanan sistem online, di kantor Disdukcapil Kota Binjai tidak lagi terjadi penumpukan atau antrian masyarakat yang akan mengurus dokumen administrasinya kependudukan. Meskipun begitu hambatan dalam pelayanan online adalah kurangnya sumberdaya aparatur dan kemampuan masyarakat yang masih rendah bahkan sebagian besar masyarakat tidak memiliki android dan belum mengetahui bagaimana cara menggunakan fasilitas online.

Karena ketidak mampuan masyarakat menggunakan fasilitas online, petugas Disdukcapil menyediakan tempat dan mengajarkan bagaimana cara menggunakan fasilitas online. Sehingga Pelayanan online diyakini memiliki banyak manfaat dan kemudahan dan

dapat disimpulkan bahwa pelayanan online menghemat waktu, biaya dan lainnya. Untuk meningkatkan fasilitas, ketersediaan sumber daya aparatur. Disdukcapil Kota Binjai terus menerus melakukan koordinasi dengan pemerintah pusat, pemerintah provinsi serta pemerintah kabupaten/kota yang telah memiliki kemampuan dan pengalaman melaksanakan program pelayanan online.

REFERENSI

- Agung, Kurniawan. 2005. *Transparansi Pelayanan Publik Yogyakarta Pembaharuan*.
- Agus Dwiyo. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Bilson Simamora. *Memenangkan pasar dengan pemasaran efektif fn profitable*. Jakarta : Gramedia Oustaka Utama. 2003.
- Dwiyanto, Agus. 1995. *Penelitian kinerja organisasi pelayanan publik*. Yogyakarta : Fisipol Univesitas Gajahmada.
- Lijan Poltak Sinambela. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*.

- Terjemahan Bob Sabran 13 Jilid 1.
Jakarta : Erlangga.
- Moenir H, AS. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- M, Nur Rianto. 2010. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syari'ah Bandung*. Bandung : Alfabeta.
- Ratminto. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Widodo Joko. 2001. *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Malang : CV. Citra Malang.