



EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN ONLINE DI MASA PANDEMI COVID-19 DI KELURAHAN BAHAGIA

Yohannes Marulam Nadeak, Hanny Purnamasari

Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Universitas Singaperbangsa Karawang, Indonesia

Abstrak

Perkembangan pemerintahan di Indonesia telah menerapkan praktik pemerintahan berbasis elektronik yang sering disebut dengan e-government. Salah satu bentuk inovasi praktik e-government yaitu pada pelayanan publik. Administrasi kependudukan merupakan sebuah sistem dalam rangka pemenuhan hak administratif setiap penduduk dalam hal pelayanan publik. Pendekatan pada penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif guna menghasilkan kedalaman mengenai bagaimana efektivitas program pelayanan administrasi penduduk (Adminduk) online dimasa pandemi Covid-19 di Kelurahan Bahagia dilakukan. Dalam hal ini, pemerintah kelurahan Bahagia kecamatan Babelan turut menerapkan pengembangan inovasi pelayanan publik dengan sistem pelayanan online untuk mempermudah berbagai pelayanan administrasi masyarakat. Hasil dari penelitian ini memaparkan bagaimana pemerintah kelurahan Bahagia melaksanakan programnya dengan efektif yang mana hasil tersebut sesuai dengan landasan penelitian ini untuk mengukur efektivitas.

Kata Kunci: Efektivitas, Program Adminduk, Pandemi Covid-19.

PENDAHULUAN

Perkembangan pemerintahan di Indonesia telah menerapkan praktik pemerintahan berbasis elektronik yang sering disebut dengan e-government. Perkembangan e-government di Indonesia sudah dilaksanakan di berbagai daerah sebagai turunan inovasi pemerintah yang selalu berupaya untuk melayani publik (Okamia & Fauziah, 2018). Salah satu bentuk inovasi praktik e-government yaitu pada pelayanan publik.

Pelayanan publik diatur dalam Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada pasal 1 UndangUndang No. 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Namun, terjadinya bencana pandemi Corona Virus Disease 2019 (covid-19) yang telah menjangkiti seluruh dunia termasuk Indonesia, menyebabkan banyak sektor terhambat, termasuk pelayanan publik. Kebijakan lockdown (Karantina Wilayah) dan social distancing (Pembatasan Sosial) diterapkan oleh berbagai negara yang terkena dampak pandemi covid-19 dalam rangka mengurangi penyebaran virus ini. Dengan adanya kebijakan tersebut menyebabkan masyarakat tidak dapat berinteraksi secara langsung satu sama lain dan mempersulit masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan di Instansi pemerintah.

Administrasi kependudukan merupakan sebuah sistem dalam rangka pemenuhan hak administratif setiap penduduk dalam hal pelayanan publik. Dalam hal ini, pemerintah kelurahan Bahagia kecamatan Babelan turut menerapkan pengembangan inovasi

pelayanan publik dengan sistem pelayanan online untuk mempermudah berbagai pelayanan administrasi masyarakat.

Dengan adanya pelayanan online ini dapat membawa keuntungan bagi pemerintah sebagai penyedia layanan maupun bagi masyarakat sebagai subyek pengguna layanan itu sendiri. Keuntungan bagi pemerintah antara lain membawa efisiensi biaya dan waktu dalam bidang pelayanan, Berdasarkan berbagai manfaat pelayanan online yang hadir, diharapkan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang baik pada produk pelayanan yang sudah lama maupun baru diterbitkan oleh pemerintah.

Budiani (2007:53) menyatakan bahwa untuk mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan variabel-variabel sebagai berikut : Sosialisasi Program, Tujuan Program, Ketepatan Sasaran Pemantauan Program. Teori inilah yang akan digunakan peneliti sebagai indikator efektivitas sebuah program.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian kali ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Untuk memperoleh jawaban dari permasalahan yang diambil dan sesuai dengan tujuan penelitian ini, maka jenis penelitian yang dianggap tepat adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan analisis data kualitatif, karena obyek dari penelitian ini merupakan suatu fenomena atau kenyataan sosial. Hal itu sesuai dengan yang dikatakan oleh (Faisal, 1999:20) bahwa penelitian deskriptif atau penelitian taksonomik atau penelitian eksplorasi dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendiskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti tanpa

mempersoalkan jalinan hubungan antar variabel yang ada.

Prosedur analisis data dimulai dengan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Untuk teknik pengolahan data, penulis menggunakan 3 tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Sedangkan untuk mengecek keabsahan data penulis menggunakan Triangulasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Ravianto dalam Masruri (2014:11), efektivitas ialah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Artinya apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya maka dapat dikatakan efektif. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia "KBBI", efektivitas ialah daya guna, keaktifan serta adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan antara seseorang yang melaksanakan tugas dengan tujuan yang ingin dicapai. Berdasarkan para ahli tersebut maka dapat disimpulkan bahwa Efektivitas adalah suatu tingkat keberhasilan yang dihasilkan oleh seseorang atau organisasi dengan cara tertentu sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Dengan kata lain, semakin banyak rencana yang berhasil dicapai maka suatu kegiatan dianggap semakin efektif.

Faktor kritis dalam menilai suatu keberhasilan organisasi dapat dilihat pada beberapa indikator yang ada. Mengukur tingkat keefektivitasan suatu program kegiatan adalah suatu hal yang cukup rumit, karena tingkat efektivitas dapat ditelaah dari berbagai sudut pandang dan tergantung siapa yang menafsirkannya. Tingkat efektivitas dapat diukur dengan cara membandingkan antara rencana yang telah dibuat dengan hasil nyata yang

telah tercapai. Namun, jika suatu program atau hasil yang didapat tidak sesuai dengan apa yang sudah direncanakan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan yang tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka dapat dikatakan hal tersebut tidak efektif.

Budiani (2007:53) menyatakan bahwa untuk mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan variabel-variabel sebagai berikut

1. Ketepatan sasaran program. Yaitu sejauhmana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya.
2. Sosialisasi program. Yaitu kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada khususnya.
3. Tujuan program. Yaitu sejauhmana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.
4. Pemantuan program. Yaitu kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.

Pelayanan publik secara online terkhusus kepada pelayanan administrasi kependudukan, diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring. Adapun definisi dari Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (Daring) adalah proses pengurusan

dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi. Untuk mengembangkan sistem pelayanan administrasi kependudukan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, maka pemerintah Kabupaten Jepara secara otonom harus dapat melaksanakan proses transformasi yang berpedoman pada pelayanan publik yang baik dengan berasaskan e-government.

Dalam pengertian yang luas menurut Musanef (1996:1) dalam bukunya Manajemen Kepegawaian di Indonesia menyebutkan bahwa Administrasi adalah kegiatan sekelompok manusia melalui tahapan-tahapan yang teratur dan dipimpin secara efektif dan efisien, dengan menggunakan sarana yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam implementasinya, administrasi berkembang dan mempunyai tugas-tugas yang biasa disebut sebagai fungsi administrasi diantaranya adalah fungsi perencanaan, pengorganisasian sampai dengan fungsi pengawasan.

Berdasarkan Undang - Undang Nomor 24 tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang - Undang No. 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan yang dimaksud dengan Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan yang meliputi aktivitas pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pelaksanaan Sistem

Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

Penelitian ini mengambil judul Efektivitas Program Layanan Administrasi Penduduk (Aminduk) Online di masa Pandemi Covid 19 di Kelurahan Bahagia Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi. Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti merumuskan beberapa pertanyaan terkait Program Layanan Administrasi Penduduk (Aminduk) Online ini, diantaranya bagaimana sosialisasinya, apakah tujuan program sudah terlaksana, apakah program yang dilaksanakan sudah tepat sasaran, dan bagaimana memantau keberlangsungan program di Kelurahan Bahagia Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi.

Sasaran dari program aminduk *online* ini adalah seluruh masyarakat Kelurahan Bahagia yang memiliki kepentingan atau ingin mengurus dokumen kependudukan secara *online*. Berdasarkan penuturan responden mengatakan Sasaran dari program ini sudah tepat yang dibuktikan dengan pada setiap harinya kurang lebih ada 10 orang yang menggunakan pelayanan online di Kelurahan Bahagia. Masyarakat Kelurahan Bahagia juga memberikan respon positif terhadap program ini, ini mengartikan bahwa Kelurahan Bahagia telah berhasil dan tepat sasaran dalam memberikan pelayanan ini sehingga masyarakat pun dapat mengakses administrasi secara online dengan mudah.

Bagaimana sosialisasi dijalankan yaitu berdasarkan penuturan responden, sosialisasi program layanan Aminduk online ini dilakukan setiap minggu dengan mengadakan rapat keliling bersama RW dan beberapa masyarakat yang ada di wilayah kerja Kelurahan Bahagia. Sosialisasi program layanan Aminduk online ini dilaksanakan langsung oleh Bapak Lurah dan kemudian di sosialisasikan kepada masyarakat oleh ketua RW. Dengan

adanya layanan berbasis online ini diharapkan masyarakat semakin dipermudah dalam mengurus administrasi kependudukan sehingga tidak perlu repot-repot datang ke Kelurahan

Tujuan dari layanan Administrasi Kependudukan Online ini adalah untuk mempermudah masyarakat dan pemerintah dalam urusan administrasi terutama di masa pandemi Covid 19 ini. Pemerinah Kelurahan Bahagia, mempercepat proses pelaksanaan urusan masyarakat dan memberikan kepuasan pada masyarakat. Dalam menjalankan program tersebut Pemerinah Kelurahan Bahagia telah berusaha sebaik mungkin dalam menjalankannya. Hal ini juga dirasakan langsung oleh beberapa masyarakat yang kami wawancarai, menurut mereka layanan Administrasi Kependudukan Online di Kelurahan Bahagia ini sudah berjalan dengan cukup baik. Tidak membutuhkan waktu lama untuk prosesnya. Masyarakat dapat langsung mengakses website Kelurahan Bahagia untuk pelayanan *online* secara gratis. Setelah membuat akun, masyarakat bisa memilih pelayanan apa yang mereka inginkan dengan melengkapi berkas-berkas yang diperlukan secara *online*. Setelah selesai, masyarakat hanya tinggal menunggu konfirmasi dari pihak Kelurahan Bahagia dan layanan administrasi pun sudah selesai. Tentunya layanan adminduk berbasis *online* ini sangat membantu masyarakat dan juga dapat menghemat waktu, dibanding dengan mengurus adminduk secara *offline* yang lebih memakan waktu serta tenaga.

Kelurahan Bahagia sendiri berdasarkan Sensus penduduk yang dilaksanakan oleh Badan Pusat Statistik Kabupaten Bekasi pada tahun 2020 berjumlah 150.957 jiwa. Berdasarkan penuturan responden mengatakan Pemantauan Program ini telah dilaksanakan setiap minggu nya

dipantau langsung oleh Lurah Bahagia dan berkoordinasi dengan Para Ketua RW di Kelurahan Bahagia sekaligus untuk perwakilan masyarakat di Kelurahan Bahagia untuk membantu melakukan pemantauan program ini. Pemantauan ini bertujuan untuk memastikan bahwasanya program ini berjalan dengan baik dan masyarakat tidak kesulitan dalam mengakses website yang disediakan oleh Kelurahan Bahagia untuk melakukan Admistrasi Kependudukan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul “Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Online Di Masa Pandemi Covid-19 Di Kelurahan Bahagia Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi”, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Sasaran dari program ini sudah tepat yang dibuktikan dengan pada setiap harinya kurang lebih ada 10 orang yang menggunakan pelayanan online di Kelurahan Bahagia. Masyarakat Kelurahan Bahagia juga memberikan respon positif terhadap program ini, ini mengartikan bahwa Kelurahan Bahagia telah berhasil dan tepat sasaran dalam memberikan pelayanan ini sehingga masyarakat pun dapat mengakses administrasi secara online dengan mudah.
2. Sosialisasi program layanan Adminduk online ini dilakukan setiap minggu dengan mengadakan rapat keliling bersama RW dan beberapa masyarakat yang ada di wilayah kerja Kelurahan Bahagia. Sosialisasi program layanan Adminduk online ini

dilaksanakan langsung oleh Bapak Lurah dan kemudian di sosialisasikan kepada masyarakat oleh ketua RW.

3. Tujuan dari layanan Administrasi Kependudukan Online ini adalah untuk mempermudah masyarakat dan pemerintah dalam urusan administrasi terutama di masa pandemi Covid 19 ini. Pemerinah Kelurahan Bahagia, mempercepat proses pelaksanaan urusan masyarakat dan memberikan kepuasan pada masyarakat. Dalam menjalankan program tersebut Pemerinah Kelurahan Bahagia telah berusaha sebaik mungkin dalam menjalankannya.
4. Pemantauan Program ini telah dilaksanakan setiap minggu nya dipantau langsung oleh Lurah Bahagia dan berkoordinasi dengan Para Ketua RW di Kelurahan Bahagia untuk membantu melakukan pemantauan program ini. Pemantauan ini bertujuan untuk memastikan bahwasanya program ini berjalan dengan baik dan masyarakat tidak kesulitan dalam mengakses website yang disediakan oleh Kelurahan Bahagia untuk melakukan Admistrasi Kependudukan.

Dari hasil penelitian mengenai Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Penduduk (Adminduk) Online di Kelurahan Bahagia Kecamatan Babelan, dapat ditarik kesimpulan bahwa aparatur pemerintah sudah berusaha dan telah melaksanakan program tersebut dengan baik. Layanan berbasis online ini sangat membantu

masyarakat dalam mengurus segala keperluan administrasinya.

DAFTAR PUSTAKA

Musanef, 1996, Manajemen Kepegawaian di Indonesia, Gunung Agung, Jakarta

Handayaniingrat, Soewarno. 1992. Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen. Jakarta : Cv Haji Masagung

Siagian, Sondang. P. 2006. Filsafat Administrasi. Edisi revisi. Jakarta; Bumi Aksara,

Oktamia, D. S., & Fauziah, N. M. (2018). Implementasi Kebijakan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektornik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.

Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara (JMAN), 02(01)

Undang-Undang :

Undang - Undang Nomor 24 tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang - Undang No. 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Pemerintah :

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government