

EFEKTIVITAS SISTEM ONLINE PADA PENERBITAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PANIAI

Sarah Patandianan¹, Petrus Peleng Roreng², Johannes Baptista Halik³

*^{1,2,3} Magister Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Kristen Indonesia Paulus,
Makassar*

Email: sarahpatandianan@ukipaulus.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Efektivitas Sistem Online Pada Penerbitan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paniai. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Sumber data penelitian dari data primer dan data sekunder. Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paniai. Metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara terhadap informan dan dokumentasi. Informan pada penelitian ini sejumlah 3 (tiga) orang pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paniai, dan 2 (dua) orang masyarakat yang sedang mengurus dokumen kependudukan. Metode analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Data Kegiatan analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Efektivitas Sistem Online Pada Penerbitan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paniai, terlihat pada penyelesaian dokumen online tepat waktu. Faktor pendukung pada Sistem Online Pada Penerbitan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paniai: Ruang kerja yang dilengkapi dengan fasilitas kantor mulai dari peralatan komputer, jaringan internet dan pendingin ruangan AC dan didukung oleh pegawai yang memiliki keterampilan IT (informasi dan teknologi).

Faktor penghambat pada Sistem Online Pada Penerbitan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paniai: jaringan internet yang kurang bagus dan masyarakat yang belum melengkapi persyaratan dokumen pendukungnya pada saat mengurus dokumen kependudukan seperti : surat pengantar dari distrik setempat.

Kata Kunci : efektivitas; sistem online; dokumen kependudukan

Abstract

This study to determine and analyze the Effectiveness of the Online System in Issuing Population Documents at the Population and Civil Registration Service of Paniai Regency. This research is a qualitative study. The source of research data is from primary data and secondary data. This research was conducted at the Population and Civil Registration Service of Paniai Regency. The method of data collection through observation, interviews with informants and documentation. The informants in this study were 3 (three) employees at the Population and Civil Registration Service of Paniai Regency, and 2 (two) members of the public who were taking care of population documents. The data analysis method used is a qualitative descriptive method. Data analysis activities consist of three activity flows that occur simultaneously, namely: data reduction, data presentation and drawing conclusions/verification. The results of the study indicate that: The Effectiveness of the Online System in Issuing Population Documents at the Population and Civil Registration Service of Paniai Regency, can be seen in the timely completion of online documents. Supporting factors in the Online System for Issuing Population Documents at the Population and Civil Registration Office of Paniai Regency: Work space equipped with office facilities ranging from computer equipment, internet network and air conditioning and supported by employees who have IT (information and technology) skills. Inhibiting factors in the Online System for Issuing Population Documents at the Population and Civil Registration Office of

Paniai Regency: poor internet network and people who have not completed the supporting document requirements when taking care of population documents such as: cover letters from the local district.

Keywords: effectiveness; online system; population documents.

1. Pendahuluan

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paniai, bertugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah dibidang Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, dengan melaksanakan fungsinya sebagai: Pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil; Pengelolaan informasi administrasi kependudukan; Penyusunan profil kependudukan; Perumusan kebijakan teknis dibidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil; Pelaksanaan penatausahaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; dan Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya. Penelitian ini menetapkan obyek penelitian di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paniai. Berdasarkan observasi awal peneliti di lapangan, diperoleh informasi bahwa penerapan pelayanan berbasis online telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paniai, dimana penerapan pelayanan online ini merupakan pelaksanaan dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara *online/Daring*, namun pelaksanaannya masih perlu ditingkatkan sebab masih terdapat kalangan masyarakat secara individual dan personal tertentu yang belum bisa menjangkau dan mengakses layanan online, terutama masyarakat yang berada di distrik/pedesaan.

Selain itu, pelayanan ini masih membutuhkan sinyal *provider* yang mampu menjangkau pelayanan sampai ke pelosok distrik/pedesaan agar pelayanan bisa cepat dan efektif. Kemudian berdasarkan informasi yang peneliti peroleh dari hasil observasi awal menunjukkan bahwa jumlah pegawai dinas yang mengoperasionalkan pelayanan online masih terbilang sedikit dan terbatas, dengan kata lain, Dinas masih kekurangan tenaga dalam mengakomodir pelayanan berbasis online tersebut. Pelayanan berbasis *online/digital* setidaknya mulai diinternalisasi kemudian diterapkan oleh seluruh instansi pemerintahan sejak dikeluarkannya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang mana peraturan itu secara eksplisit mewajibkan seluruh instansi pemerintah menerapkan SPBE. Maka, penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik tersebut secara otomatis turut mentransformasi model pelaksanaan pelayanan publik ke ranah digital.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yustika Oktora Domas (2022) yang meneliti tentang Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Utara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan berbasis online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Utara sudah terlaksana dengan efektif, hal tersebut dibuktikan dengan terpenuhinya seluruh indikator dalam mengukur efektivitas yang digunakan oleh peneliti, yakni prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pegawai, dan produk pelayanan.

Sistem Online Penerbitan Dokumen terlihat perbedaan utama antara Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK) dan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) , terletak pada konsep pendistribusian server dan database data kependudukan serta jaringan komunikasi data yang digunakan. Ketika masih menggunakan Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK), server dan database terdapat di masing- masing kecamatan, sehingga akan mengalami kesulitan ketika akan dilakukan konsolidasi data. Dengan server yang terdistribusi, validasi data masih rendah karena kemungkinan data ganda cukup besar .Selain server yang terdistribusi, Sistem Informasi Manajemen Kependudukan

(SIMDUK) belum menggunakan jaringan online seperti Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAM). Untuk proses konsolidasi membutuhkan waktu yang lama karena proses transaksi data saat itu masih menggunakan disket. Selain itu, untuk proses penerbitan akte pencatatan sipil juga masih memerlukan waktu yang lama karena proses input data masih dilakukan secara manual. Hal-hal tersebut terjadi karena belum ada standarisasi yang jelas yang diatur oleh pemerintah pusat. Saat masih menggunakan Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK), masing-masing daerah mengembangkannya sesuai kebutuhan sehingga tidak adanya keseragaman mengenai program yang dijelaskan. Hal tersebut mempersulit proses untuk mengintegrasikan data kependudukan secara nasional.

Sesuai observasi peneliti pada obyek penelitian ini dengan melihat permasalahan yang timbul di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paniai, dimana masih ada kalangan masyarakat yang tidak menjangkau sistem pelayanan online, maka perlu dilakukan suatu evaluasi terhadap Efektivitas Sistem Online Pada Penerbitan Dokumen Kependudukan. Selanjutnya peneliti menetapkan judul penelitian :“Efektivitas Sistem Online Pada Penerbitan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paniai”.

Kata efektivitas diambil dari frasa ‘efektif’, yang merupakan kata serapan dari bahasa Inggris yaitu *effective*, artinya berhasil. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) (2016) efektif memiliki empat arti: (1) ada efeknya; (2) manjur atau mujarab; (3) dapat membawa hasil; berhasil guna; serta (4) mulai berlaku (tentang undang-undang, peraturan). Secara terminologi, efektivitas merupakan keterangan yang artinya ukuran hasil tugas atau keberhasilan dalam mencapai tujuan. Kata efektivitas atau daya guna berawal dari bahasa Inggris ialah efektif yang berarti sukses ataupun suatu yang dicoba sukses dengan baik (Putra Persela et al., 2022). Efektifitas senantiasa terpaut dengan ikatan antara hasil yang diharapkan dengan tujuan hasil yang dicapai, alhasil efektifitas membagikan partisipasi kepada aktivitas yang dicapai. Dari bermacam opini itu bisa disimpulkan kalau efektifitas ialah sesuatu dimensi yang melaporkan seberapa jauh sasaran itu telah ditetapkan terlebih dulu (Anggraini et al., 2020).

Dalam menggapai tujuan yang efisien belum pasti bisa terbilang efisien sebab berdaya guna ialah hasil analogi input serta output. Tetapi bila tercapainya sesuatu tujuan dengan efisien hingga dengan sendirinya pula merupakan efisien. Jadi efektifnya suatu terkait pada pencapaian tujuan pas pada waktunya, tanpa membandingkan dengan aspek yang mendukung suatu upaya ataupun profesi (Nada et al., 2023). Efektivitas merujuk pada pencapaian kinerja yang telah ditetapkan setiap organisasi sebagai target dari tujuan yang telah ditetapkan dalam organisasi yang bersangkutan. Pencapaian kinerja itu dapat diukur dengan melihat sejauh mana target yang telah ditentukan tercapai. Pengukuran kinerja merupakan langkah yang efektif dalam melihat perkembangan target sebuah organisasi, apakah target itu berjalan atau gagal. Dari beberapa pengertian mengenai efektivitas yang dijabarkan oleh para pakar di atas, maka ditarik beberapa pokok pengertian mengenai efektivitas yakni sebagai suatu proses untuk mencapai tujuan atau target berdasarkan pada rencana yang sudah ditetapkan. Efektivitas berfokus pada hasil (output), di mana suatu kegiatan atau program dapat dikatakan efektif apabila keluaran yang diproduksi mampu mencapai target. Efektivitas mampu menjadi tolok ukur bagi suatu organisasi dalam menilai keberhasilannya.

Konsep Pelayanan Berbasis Digital (*online*) pada dasarnya merupakan pengembangan dari penyelenggaraan pelayanan secara konvensional. Pelayanan *online* adalah suatu inovasi yang diberikan oleh pemerintah dalam rangka pemberian layanan kepada publik, atau dalam skop yang lebih luas, pelayanan online merupakan salah satu praktik dari penerapan *Electronic Government* atau *e-Government*. Secara konseptual, pelayanan online pada dasarnya tidak memiliki definisi yang tetap yang bersifat independen, sebab pelayanan online merupakan nomenklatur baru yang lahir dari pengembangan konsep e-Government.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Efektivitas Sistem Online Pada Penerbitan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paniai. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor pendukung pada Sistem Online Pada Penerbitan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paniai, dan Untuk mengetahui dan menganalisis faktor penghambat pada Sistem Online Pada Penerbitan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paniai.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini di lakukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paniai. Metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara terhadap informan dan dokumentasi. Informan pada penelitian ini sejumlah 3 (tiga) orang pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paniai, dan 2 (dua) orang masyarakat yang sedang mengurus dokumen kependudukan. Metode analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Data Kegiatan analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data melalui observasi dan wawancara sebagai upaya untuk memperoleh data dan informasi melalui pengamatan langsung obyek penelitian dan mengamati bagaimana Efektivitas Sistem Online Pada Penerbitan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paniai. Hasil Observasi penelitian ini di peroleh data bahwa Efektivitas Sistem Online Pada Penerbitan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pania. Pada penelitian ini wawancara sebagai salah satu metode yang digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung, mendalam, tidak terstruktur, dan individual.

Dalam wawancara, seseorang responden diajukan pertanyaan oleh pewawancara untuk mengungkapkan perasaan, motivasi, sikap, atau keyakinannya terhadap suatu topik pemasaran. Bentuk wawancara yang terkini memungkinkan pewawancara dan orang yang diwawancarai tidak bertemu secara fisik. Pemanfaatan teknologi dibidang teknologi dan internet mampu membuat pewawancara dan partisipan saling berinteraksi di depan monitor komputer atau televisi. Hal ini tentunya akan memberikan efisiensi karena memungkinkan perolehan informasi yang lebih cepat dengan jangkauan lebih luas.

Wawancara terhadap informan pada pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paniai, mengatakan bahwa:

“Kalau saya perhatikan secara umum, kalau dibilang efektifnya Sistem Online Pada Penerbitan Dokumen Kependudukan, itu terlihat pada penyelesaian dokumen online tepat waktu sesuai dengan catatan yang tertera pada saat masyarakat mengurus dokumennya di kantor kami, sejak pelayanan dokumen kependudukan secara online ini di luncurkan, penerbitan dokumen administrasi kependudukan dapat dilaksanakan sesuai dengan jumlah pengajuan dokumen yang dilakukan oleh masyarakat, jadi kalau dalam satu minggu ada pengajuan dokumen yang masuk secara online cukup banyak, ya....sebanyak itu juga kami berusaha untuk menerbitkannya, jadi kalau secara online asalkan semua persyaratan terpenuhi berapapun pengajuan yang masuk dapat di proses sampai penerbitan dokumennya, penerbitan dokumen ini data berbarcode yang bisa diunduh oleh masyarakat dan dicetak sendiri kecuali untuk KTP-elektronik harus datang ke kecamatan setempat atau ke kantor capil untuk mencetaknya”.

Wawancara terhadap informan pada pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paniai, mengatakan bahwa:

“Salah satu faktor pendukung dalam penerapan Sistem Online Pada Penerbitan Dokumen Kependudukan adalah ruang kerja yang dilengkapi dengan fasilitas kantor mulai dari peralatan komputer, jaringan internet dan pendingin ruangan AC, selain itu didukung oleh pegawai yang memiliki keterampilan dibidang IT”.

Wawancara terhadap informan pada pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paniai, mengatakan bahwa:

“Selama ini yang menjadi hambatan yang signifikan adalah, jaringan internet yang kurang bagus, mungkin karena dihadapkan dengan cuaca hujan dan berkabut, sehingga dalam mengupload data membutuhkan waktu yang cukup lama, namun hal ini tidak menjadi suatu kendala permanen, sebab dalam hari-hari tertentu ketika cuaca bagus maka upload data online dapat berjalan dengan normal, kemudian kendala yang lain terjadi ketika masyarakat yang akan mengurus dokumen kependudukan datang dengan tidak melengkapi persyaratan dokumen pendukungnya seperti pengantar dari distrik setempat”.

Selanjutnya Wawancara terhadap informan pada masyarakat yang sedang mengurus dokumen kependudukan, mengatakan bahwa:

“Kalau menurut saya lebih nyaman mengajukan dokumen kependudukan ini secara online ya ... karena tidak ribet, tidak perlu capek-capek ngantri atau meluangkan waktu datang ke kantor yang kadang-kadang memerlukan waktu yang lamanya buat ngantri, belum lagi ongkos yang harus dikeluarkan kalau datang ke kantor Capil, pelayanan disini cukup lancar dalam pengurusan dokumen saya, kalau soal kendala itu terjadi dari kami saja, ketika kami datang kesini tidak melengkapi surat pendukung dari kepala distrik, sehingga kami harus pulang untuk mengurusnya”.

Hasil Wawancara terhadap informan pada masyarakat yang sedang mengurus dokumen kependudukan, mengatakan bahwa:

“Saya selama mengurus dokumen kependudukan saya merasa nyaman, sebab disambut dengan baik oleh pegawai disini, dan pegawai yang ada berpenampilan rapih dan sopan, setiap saya bertanya selalu diberikan penjelasan yang cukup baik dan saya mengerti itu”.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap informan dapat diketahui bahwa Sistem Online Pada Penerbitan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paniai, dalam penyelesaian dokumen online dilaksanakan tepat waktu sesuai dengan catatan yang tertera pada saat masyarakat mengurus dokumennya. Faktor pendukung dalam penerapan Sistem Online Pada Penerbitan Dokumen Kependudukan adalah ruang kerja yang dilengkapi dengan fasilitas kantor mulai dari peralatan komputer, jaringan internet dan pendingin ruangan AC, selain itu didukung oleh pegawai yang memiliki keterampilan dibidang IT (informasi dan teknologi), dimana pegawai yang berugas pada pelayanan berpenampilan rapih dan sopan, dan memberikan penjelasan tentang prosedural dan persyaratan dalam pengurusan dokumen kependudukan. Sedangkan hambatan dalam pelayanan Sistem Online Pada Penerbitan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paniai, terjadi pada jaringan internet yang kurang bagus, yang disebabkan cuaca kurang baik seperti hujan deras, sehingga dalam upload data membutuhkan waktu yang lama.

3.2 Pembahasan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring memiliki dasar hukum yaitu Undang-Undang Nomor 23 Tahun

2006 tentang Administrasi Kependudukan. Pelayanan di merupakan bagian dari pelayanan publik. Pelayanan publik menurut Sinambela (2005:5) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintahan terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya terikat pada suatu produk secara fisik. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah sebagian upaya negara dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negaranya atas sebuah barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Dewi & Suparno, 2022). Dalam hal pelayanan publik, negara pun berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduknya sebagai upaya untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Hal tersebut karena dalam kerangka pelayanan publik merupakan amanat dari Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Kegiatan pelayanan publik pun harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara serta penduduk mengenai peningkatan sebuah pelayanan publik (Wakhid, 2017). Selanjutnya, di dalam pelayanan publik dibutuhkan sebuah efektifitas dan pelayanan yang berkualitas karena hal tersebut dibutuhkan oleh masyarakat (Dadang, 2023).

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan bertujuan: Meningkatkan kualitas pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; Menyediakan data dan informasi skala nasional dan daerah mengenai hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang akurat, lengkap, mutakhir dan mudah diakses; dan Mewujudkan pertukaran data secara sistemik melalui sistem pengenalan tunggal, dengan tetap menjamin kerahasiaan. Dengan melakukan pelayanan administrasi kependudukan secara daring (online) dimaksudkan terciptanya sistem informasi yang terpadu guna meningkatkan kegiatan administrasi kependudukan yang tertib, teratur, efektif, efisien dan pastinya dapat bermanfaat bagi masyarakat pemohon namun Penerapan Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online mulai dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paniai.

Hasil Wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti tentang Efektivitas Sistem Online Pada Penerbitan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paniai, peneliti dapat mengetahui tentang Sistem Online Pada Penerbitan Dokumen Kependudukan, selanjutnya di deskripsi sebagai bahwa: Efektivitas Sistem Online Pada Penerbitan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paniai : terlihat pada penyelesaian dokumen online tepat waktu dan lancar sesuai dengan catatan yang tertera pada saat masyarakat mengurus dokumen kependudukan. Faktor pendukung pada Sistem Online Pada Penerbitan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paniai: Ruang kerja yang dilengkapi dengan fasilitas kantor mulai dari peralatan komputer, jaringan internet dan pendingin ruangan AC dan itu didukung oleh pegawai yang memiliki keterampilan dibidang IT (informasi dan teknologi). Faktor penghambat pada Sistem Online Pada Penerbitan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paniai: adalah jaringan internet yang kurang bagus, disebabkan cuaca hujan deras dan berkabut, sehingga dalam mengupload data membutuhkan waktu yang cukup lama, dan kendala yang lain terjadi ketika masyarakat yang untuk mengurus dokumen kependudukan tidak melengkapi persyaratan dokumen pendukungnya seperti: surat pengantar dari distrik setempat.

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paniai, diharapkan dapat membantu masyarakat Kabupaten Paniai, yang ingin melakukan pengurusan dokumen kependudukan bisa lebih mudah dan cepat, pasalnya pengurusan dokumen dapat dilakukan secara online tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paniai. Selain itu, di dalam aplikasi online kependudukan tersebut juga

memuat informasi yang berkenaan dengan berkas-berkas apa saja yang diperlukan sebagai syarat untuk membuat dokumen kependudukan. Selanjutnya, ketika berkas tersebut sudah diproses akan ada pemberitahuan langsung pada sistem tersebut yang menyatakan “verifikasi” artinya semua kelengkapan dokumen sudah sesuai dengan syarat. Apabila dilihat dari segi fungsi dan kegunaannya, aplikasi ini dapat memberikan dampak yang sangat signifikan untuk mengurangi penumpukan yang terjadi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paniai, akibat proses pengantrian yang begitu panjang dalam pembuatan dokumen kependudukan.

Proses pelayanan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paniai, yang berjalan pada saat ini adalah sebagai mulai dari pelayanan pada saat masyarakat membawa berkas yang diperlukan dan mengkonfirmasi, bahwa berkas tersebut adalah jenis berkas yang diminta, dimana masyarakat yang mengunjungi kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paniai, menyerahkannya berkasnya kepada petugas di loket, dan berkas permohonan diterima oleh petugas, yang akan memverifikasi kelengkapannya. Jika berkas dinyatakan belum lengkap, maka berkas akan dikembalikan untuk dilengkapi dari awal. Jika dinyatakan lberkas sudah engkap, masyarakat akan menerima lembar tanda terima untuk pengambilan dokumen, dan selanjutnya berkas permohonan diverifikasi dan disetujui oleh kepala bagian yang berwenang, jika dianggap lengkap dan benar, berkas tersebut diteruskan ke administrator bagian informasi. Dengan menggunakan aplikasi berbasis data online, administrator mengubah dan menyimpan informasi penduduk. Administrator pencetakan, mencetak catatan setelah menyelesaikan bagian informasi dan persetujuan dengan catatan aplikasi. Setelah dokumen yang telah dicetak diperiksa keakuratannya oleh Kepala seksi bagian, arsip tersebut diserahkan kepada Kepala Dinas untuk ditandatangani. Dokumen kependudukan yang sudah selesai kemudian ditandatangani oleh Kepala Dinas.

Selanjutnya berkas permohonan kemudian di arsipkan dan dicatat ke dalam buku register, untuk dokumen yang sudah selesai di serahkan kepada loket bagian pelayanan. Pemohon dalam hal ini masyarakat kembali ke kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paniai, dengan membawa lembar tanda terima untuk mengambil dokumen kependudukan yang sudah selesai. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paniai, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik yang berkenaan dengan dokumen kependudukan maupun pencatatan sipil, sesuai SOP (Standar Operasional Pelayanan) dilakukan secara gratis/tanpa dipungut biaya. Hal itu juga dipertegas di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizki Dwi Putra (2019) meneliti tentang Efektivitas Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online Pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. PublikA, Jurnal Ilmu Administrasi Publik <https://jurnafis.untan.ac.id>. Penelitian Ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor efektivitas sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis online di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pontianak yang difokuskan pada pelayanan online pembuatan dan/atau perubahan Kartu Identitas Anak. Penelitian ini didasarkan atas permasalahan mengenai belum efektifnya pelayanan yang diberikan Disdukcapil kepada masyarakat Kota Pontianak. Metode penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori Standar Pelayanan Publik Rahardjo (2009, 144-145). Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan online pembuatan dan/atau perubahan Kartu Identitas Anak dapat dilihat dari : (1) Prosedur pelayanan, yaitu cenderung memiliki tahapan yang panjang dan rumit bagi masyarakat dikarenakan keterbatasan masyarakat dalam memahami teknologi dan informasi. (2) Waktu penyelesaian, yaitu masih belum sesuai dengan waktu yang dijadwalkan. (3) Produk

pelayanan, yaitu masih terdapat kendala dengan persediaan produk blanko KIA. (4) biaya pelayanan yang sudah cukup baik dalam transparansi dan tanpa adanya diskriminasi. (5) Sarana dan prasarana, yaitu masih kurang memadai, masih terdapat peralatan yang rusak. (6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan, yaitu pegawai sudah ramah dan sopan santun dalam memberikan pelayanan, akan tetapi masih terdapat kendala dengan kualitas dan kuantitas. Rekomendasi yang dapat disampaikan lebih memperhatikan bagaimana cara membuat prosedur pelayanan online yang tidak berbeli-belit, yang bisa mudah dipahami oleh masyarakat, bila perlu membuat kegiatan sosialisasi kepada masyarakat, Anggaran diharapkan lebih difokuskan untuk meningkatkan pada kualitas peralatan yang selama ini dianggap memberikan pengaruh besar terhadap tercapainya kecepatan pelayanan lalu meningkatkan kualitas dan kuantitas SDM guna mencapai target yang telah direncanakan.

Dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, diharapkan dapat terselenggaranya administrasi kependudukan dalam skala nasional yang terpadu dan tertib. Kependudukan Berbasis Online ini dapat berjalan dalam jaringan Local Area Network (LAN) maupun jaringan internet. Sebagai unit pelayanan administrasi kependudukan, maka pelayanan administrasi kependudukan berbasis online yang handal adalah kebutuhan demi meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan yang dihasilkan. Untuk itu sangat dipengaruhi oleh kemampuan sistem dalam mengelola input data kemudian diproses sesuai dengan Pedoman Operasional Prosedur Pelayanan Online lalu menjadi output yang berupa produk pelayanan yang dihasilkan dengan cepat, tepat, singkat kepada masyarakat khususnya di lingkup Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paniai.

Dalam dimensi efisiensi pelayanan administrasi kependudukan secara online sudah bisa mempersingkat waktu pelayanan dan mempersingkat prosedur. Pelayanan administrasi kependudukan online menuntut kemampuan masyarakat menguasai teknologi informasi dan petugas bersikap siap tanggap. Dalam dimensi manfaat. Masyarakat merasakan manfaat pelayanan administrasi kependudukan online dan meresponnya dengan baik. Ditemukan faktor penghambat dari segi sarana prasarana, kurangnya pemahaman masyarakat dan kurangnya fasilitas yang dimiliki masyarakat.

Diharapkan kedepan masyarakat Kabupaten Paniai cukup mengajukan permohonan lewat web dengan metode memuat arsip registrasi serta memenuhi persyaratan yang dibutuhkan untuk kemudian diproses oleh pihak dinas. Jasa administrasi kependudukan dengan cara online ini diharapkan bisa meningkatkan jumlah masyarakat yang mempunyai akta administrasi kependudukan, memotong birokrasi pelayanan, memperpendek durasi pelayanan serta kurangi antrean dan menjauhi pungutan liar dan diharapkan pelayanan yang diperoleh warga jadi efisien dan efektif.

4. Kesimpulan

1. Efektivitas Sistem Online Pada Penerbitan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paniai, terlihat pada penyelesaian dokumen online tepat waktu.
2. Faktor pendukung pada Sistem Online Pada Penerbitan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paniai: Ruang kerja yang dilengkapi dengan fasilitas kantor mulai dari peralatan komputer, jaringan internet dan pendingin ruangan AC dan didukung oleh pegawai yang memiliki keterampilan IT (informasi dan teknologi).
3. Faktor penghambat pada Sistem Online Pada Penerbitan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paniai: jaringan internet yang

kurang bagus dan masyarakat yang belum melengkapi persyaratan dokumen pendukungnya pada saat mengurus dokumen kependudukan seperti : surat pengantar dari distrik setempat.

5. Daftar Pustaka

- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. (2013). *Metode penelitian sosial & ekonomi: format-format kuantitatif dan kualitatif untuk studi sosiologi, kebijakan, publik, komunikasi, manajemen, dan pemasara edisi pertama*. Jakarta: kencana prenatal media group.
- Hasibuan, Malayu SP. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Indrajit, R. E. (2016). *Konsep dan Strategi Electronic Government*. Yogyakarta: Andi.
- Irawati. (2013). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Efektifitas Pelayanan Perusahaan yang Melakukan Initial Public Offering di BEI. *Jurnal Ilmiah WIDYA*, 1(1).
- Iskandar. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Gaung Persada.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2016). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Daring*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Mahmudi, (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN.
- Moh. Nazir. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*.
- Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online/Daring*.
- Rizki Dwi Putra. (2019). Efektivitas Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online Pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. *Publika, Jurnal Ilmu Administrasi Publik*.
- Sedarmayanti. (2019). *Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan. Manajemen Pegawai Negeri Sipil Edisi Revisi*. Bandung: Refika Aditama.
- Soetopo, Hendyat. (2010). *Perilaku Organisasi: Teori dan Praktek di Bidang Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Kedelapan*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Tohirin. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.