

**MANAJEMEN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS ONLINE  
PADA MASA PANDEMI COVID-19  
DI KOTA JAYAPURA PROVINSI PAPUA**

**Erlita Yanuariqhwa Shafa Balraj**

**NPP. 29.1739**

*Asdaf Kota Jayapura, Provinsi Papua*

*Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: [shafayanuariqhwa3101@gmail.com](mailto:shafayanuariqhwa3101@gmail.com)

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** *The Covid-19 pandemic that has hit Indonesia has prompted the government to step up measures to prevent the spread from getting wider, including keeping a distance and working from home. To make policy adjustments to provide online services, the Jayapura City Population and Civil Registration Service carries out population administration services online using the Pacedukcapil application to provide convenience for the public in making population documents during the Covid-19 pandemic. Purpose:* This study aims to determine and analyze the management of online-based population administration services during the Covid-19 pandemic in Jayapura City, Papua Province, the inhibiting and supporting factors and what efforts were made to overcome these obstacles. **Method:** *The research method used is descriptive qualitative with an inductive approach to describe the object of research based on facts in the field. The data collection techniques used were participant observation, structured interviews in determining the research informants using purposive sampling and accidental sampling techniques, and documentation. Result:* The study stated that online-based population administration management during the Covid-19 pandemic in Jayapura City was good. However, based on certain indicators it cannot be said to be completely good. **Conclusion** *Factors that hinder services are people who do not know about the online service flow due to lack of socialization, existing resources and infrastructure are good but in limited numbers, the network is disrupted due to periodic power outages in Jayapura City. The advice given by the researcher is to maintain what is already good and continue to develop services so that they can continue to be used optimally.*

**Keywords:** *Service Management, Population Administration, Covid-19*

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** *Pandemi Covid-19 yang melanda Indonesia membuat pemerintah meningkatkan langkah-langkah untuk menangani penyebaran agar tidak semakin luas diantaranya menjaga jarak dan bekerja dari rumah. Untuk melakukan penyesuaian kebijakan*

melakukan pelayanan secara daring, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan secara *online* menggunakan aplikasi Pacedukcapil untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan selama masa pandemi Covid-19 ini. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis manajemen pelayanan administrasi kependudukan berbasis *online* pada masa pandemi Covid-19 di Kota Jayapura Provinsi Papua, faktor penghambat dan pendukung serta upaya apa yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode campuran dan analisis terhadap tahap partisipasi menurut Teori Yadav. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan angket (50 responden), wawancara mendalam (7 informan), dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Metode Penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif untuk menggambarkan objek penelitian berdasarkan fakta di lapangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi yang berperan serta, wawancara terstruktur dalam menentukan informan peneliti menggunakan teknik *purposive sampling dan accidental sampling*, dan dokumentasi. **Kesimpulan:** Faktor yang menghambat pelayanan yaitu masyarakat yang belum mengetahui tentang alur pelayanan *online* karena kurangnya sosialisasi, sumber daya dan sarana-prasarana yang ada sudah baik namun dengan jumlah yang terbatas, jaringan yang terganggu dikarenakan pemadaman listrik berkala di Kota Jayapura. Adapun saran yang diberikan oleh peneliti adalah tetap mempertahankan yang sudah baik dan terus mengembangkan pelayanan agar dapat terus digunakan secara maksimal.

**Kata kunci:** Partisipasi; Pemuda; Program Lorong Literasi Gowa

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pada akhir tahun 2019 dunia dikejutkan dengan munculnya kasus infeksi berat yang belum diketahui penyebabnya, berawal dari laporan Cina kepada *World Health Organization* (WHO) terdapat 44 pasien pneumonia berat di wilayah Kota Wuhan, Provinsi Hubei, China pada akhir tahun 2019. Prakiraan awal bahwa hal ini terkait dengan pasar segar yang menjual ikan, hewan laut, dan banyak hewan lainnya. Pada 10 Januari 2020 teridentifikasi penyebabnya mulai diketahui kode genetiknya adalah virus Corona baru. Akhir Januari 2020 WHO menetapkan status *Global Emergency* untuk kasus virus Corona ini dan tanggal 11 Februari 2020 WHO memberi nama sebagai *Covid-19*. Penyakit Covid-19 ini dikategorikan sebagai pandemi, karena penyakit ini telah menyebar hampir keseluruh dunia (lebih dari 207 negara).

Indonesia termasuk negara yang terdampak pandemi ini sejak awal Maret 2020 dan penyebarannya masih berlangsung hingga sekarang. Infeksi virus Corona di Indonesia terus mencatatkan peningkatan yang signifikan hingga pertengahan Juli 2021 dan sangat mempengaruhi dalam semua aspek kehidupan masyarakat secara nasional. Penerapan kebijakan yang dilakukan pemerintah untuk masyarakat salah satunya adalah melakukan kegiatan di rumah dalam hal ini bekerja, sekolah, dan kegiatan-kegiatan lainnya. Sehubungan dengan penerapan kebijakan ini salah satu bidang yang sangat terdampak adalah bidang pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan bidang yang sangat melekat dengan kehidupan masyarakat, pelayanan publik sendiri adalah bagian integral prosedur sistem pemerintahan.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menyatakan bahwa penyelenggaraan pemerintahan dalam konteks otonomi daerah diharapkan agar lebih

mengutamakan kepentingan masyarakat utamanya dalam penyediaan fasilitas publik dan administrasi publik. Selanjutnya contoh pelayanan publik yang diberikan pemerintah yaitu Pelayanan Administrasi Kependudukan. Disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang memuat pengaturan dan pembentukan sistem yang mencerminkan adanya reformasi di bidang Administrasi Kependudukan.

Pada masa pandemi covid-19 seperti sekarang Kementerian Dalam Negeri mengeluarkan surat No 443.1/2978/ Dukcapil tanggal 16 Maret 2020, perihal Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencegahan Covid-19 kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Provinsi, Kabupaten/Kota. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura membuat suatu aplikasi yang dinamakan Pacedukcapil. Aplikasi Pacedukcapil adalah sebuah program yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura dengan melihat kebutuhan masyarakat di era modern ini. Dengan memanfaatkan teknologi internet, Pacedukcapil hadir sebagai salah satu bentuk pelayanan publik yang mendekatkan teknologi bagi masyarakat.

### **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online kurangnya pemahaman masyarakat pada proses pelayanan administrasi kependudukan dengan aplikasi Pacedukcapil karena terbiasa melakukan pelayanan secara langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sosialisasi yang dilakukan Dinas dirasa kurang terlebih dalam penjelasan bagaimana mekanisme pelayanan administrasi kependudukan dengan aplikasi pacedukcapil tersebut. Jaringan yang kurang stabil dengan pengguna yang banyak membuat aplikasi sulit diakses dan hal tersebut mempengaruhi dalam pelaksanaan pelayanan dan bagi pengguna aplikasi pacedukcapil tersebut. Pandemi COVID-19 termasuk kendala yang di hadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura dan juga masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan secara langsung.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi dari beberapa penelitian terdahulu, Zuriyah Evi Rahmawati dan Itok Dwi Kurniawan (2021) dengan judul: Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Inovasi Iket Desa di Desa Karanglor Kecamatan Manyaran Kabupaten Wonogiri. Penelitian dengan metode kualitatif. Hasil penelitian yaitu pelaksanaan administrasi kependudukan melalui inovasi Iket Desa di Desa Karanglor sudah berjalan tahun 2020 dan sudah sesuai dengan standar pelayanan seperti yang tercantum pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik namun belum terlaksana secara optimal. Masih ditemukan kendala seperti sarana dan prasarana yang kurang memadai, operator yang merangkap di berbagai bidang, jaringan internet yang kurang dan server pada website Iket adminduk yang sering eror. Faizatur Rochmah, Sakir, Fairuz Arta Abhipraya (2021) dengan judul: Efektifitas Jogja Smart Dalam Pelayanan Kependudukan Ditengah Pandemi COVID-19. Penelitian dengan kualitatif deskriptif, dan hasil penelitian menyatakan bahwa Aplikasi Jogja Smart Service telah berhasil dalam melayani administrasi kependudukan masyarakat Kota Yogyakarta ditengah pandemi COVID-19 dengan efektif dan efisien meskipun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala seperti, dalam

penanganan pengaduan, waktuproses pelayanan dan banyaknya masyarakat Yogyakarta yang gagap teknologi atau gaptex dilihat dari banyaknya jumlah penduduk usia lanjut di Kota Yogyakarta. Denise Febryan, tedy Eriyanton, I Ketut Winaya (2016) dengan judul: Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Teknmologi Informasi (Studi Kasus di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal). Penelitian dengan metode kualitatif deskriptif dan dengan hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik berdasarkan teknologi informasi tidak memuaskan. Pelayanan publik menggunakan teknologi informasi belum mampu memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat, partisipasi masyarakat yang belum baik dan pegawai pelayanan yang kurang memanfaatkan teknologi yang ada menjadi faktor penghambat dalam pelayanan publik yang diharapkan dapat dilakukan dengan cepat, mudah, dan tepat dengan hadirnya teknologi informasi. Muhammad Jarnawansyah (2019) dengan judul: Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa dengan metode penelitian kualitatif. Dengan hasil penelitian yaitu masih kurang mengertinya masyarakat mengenai pentingnya administrasi kependudukan khususnya dokumenkependudukan serta masyarakat kurang memahami fungsi dari dokumen kependudukan dan tata cara kepengurusannya, hal ini disebabkan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat.

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Jayapura Provinsi Papua. Peneliti menemukan komparasi terkait penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu pada metodologi penelitian dan fokus penelitiannya. Pada penelitian sebelumnya sama-sama menggunakan metodologi penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Kemudian fokus penelitian pertama hingga ke empat sama-sama mengenai pelayanan administrasi secara online. Peneliti ingin menjadikan keempat penelitian ini sebagai penguat penelitian yang nantinya dilakukan oleh peneliti mengenai manajemen pelayanan administrasi kependudukan berbasis online pada masa pandemi Covid-19. Dan juga karena penelitian tersebut dapat menjadi cerminan untuk dipelajari lebih lanjut bagaimana manajemen pelayanan administrasi kependudukan berbasis online pada masa pandemi covid-19.

#### **1.5. Tujuan.**

Penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis manajemen pelayanan administrasi kependudukan berbasis online pada masa pandemi Covid-19 di Kota Jayapura Provinsi Papua, untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat manajemen pelayanan administrasi kependudukan berbasis online, dan untuk mengetahui dan menganalisis upaya mengatasi faktor penghambat manajemen pelayanan administrasi kependudukan berbasis online padamasa pandemi Covid-19 di Kota Jayapura Provinsi Papua.

## **II. METODE**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kualitatif yang digunakan dalam menganalisis dan mendeskripsikan peristiwa, fenomena, sikap, aktivitas social, kepercayaan, dan persepsi secara individual ataupun kelompok dengan maksud untuk memperoleh wawasan mengenai objek

penelitian. Dengan cara tersebut, peneliti menggunakan teori-teori yang ada sebagai bahan penjas yang kemudian diakhiri dengan teori. Dengan menggunakan metode kualitatif, peneliti dapat mendeskripsikan beberapa data yang diperoleh. Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif artinya peneliti telah mampu menjelaskan gejala apa saja yang telah terjadidilapangan, kemudian penulis mampu menarik kesimpulan secara umum atas dasar masalah yang ditemukan di lokasi penelitian yang telah diteliti.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Teknik *Purposive Sampling* dalam menetapkan informan karena menurut peneliti narasumber yang peneliti tetapkan sebagai informan merupakan orang yang dianggap penting dan paham mampu memberikan informasi yang jelas dan data yang akurat. Peneliti juga menggunakan teknik *Accidental Sampling* pada masyarakat yang akan diwawancarai dimana penentunya dipilih berdasarkan pertimbangan peneliti yaitu cocok dengan pengambilan sampel.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis *Online* Pada Masa Pandemi COVID-19 di Kota Jayapura Provinsi Papua

Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil salah satunya pelayanan *online*. Hal ini dilakukan karena mengingat pandemi COVID-19 yang mulai masuk di Inonesia awal tahun 2020. Hal ini membuat segala aktivitas tatap muka menjadi *work from home* (WFH) atau bekerja dari rumah. Pelayanan *online* yang diberikan berupa aplikasi Pacedukcapil. Adapun standar operasional prosedur (SOP) penggunaan pelayanan *online* Pacedukcapil yang dimaksud.

Berdasarkan SOP yang dijelaskan tersebut di atas dapat dilihat bahwa SOP sudah dibuat sebaik mungkin namun akan dilihat apakah penerapannya sudah berjalan dengan baik atau belum. Pemberian layanan tentunya memiliki hubungan yang erat dengan manajemen pelayanan, ada beberapa faktor yang mempengaruhi agar pelayanan berjalan dengan baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Ratminto dan Atik (2005:54), yang menjelaskan tentang manajemen pelayanan yang baik akan diciptakan atau akan terlaksana apabila terdapat beberapa faktor yang mendukung. Faktor yang dikemukakan ada 3, yaitu: sumber daya manusia pelayanan, kultur organisasi dan sistem pelayanan.

##### 3.1.1 Sumber Daya Manusia Pelayanan

1. **Keahlian;** Berdasarkan informasi yang telah didapat, peneliti menyimpulkan bahwa pegawai Disdukcapil sudah mempunyai keahlian dalam pelaksanaan pelayanan *online*, karena melihat dari perkembangan jaman bahwa semua hal sudah dilakukan secara *online* apalagi dalam situasi pandemi sekarang ini yang mengharuskan semua serba *online* dan mengikuti perkembangan teknologi yang ada. Kemudian berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti pada saat pelaksanaan penelitian dapat disimpulkan bahwa keahlian merupakan hal yang melekat bagi pegawai di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura dalam pelaksanaan tugas dengan penggunaan aplikasi dalam pelayanan *online* kepada masyarakat untuk pembuatan dokumen kependudukan.

2. **Kompetensi;** Keberhasilan dalam sebuah pelayanan tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia, jika dalam sebuah pelayanan tidak terdapat sumber daya yang baik dalam pelaksanaan tugas maka akan terlihat hasil yang akan dicapai seperti apa. Berdasarkan hasil wawancara, peneliti menyimpulkan bahwa pemberian pelatihan kepada pegawai yang akan melayani masyarakat dalam pelayanan *online* menggunakan aplikasi ini penting dilakukan karena sebagai penunjang pelaksanaan tugas agar berjalan dengan lancar dan baik.
3. **Kredibilitas;** Uraian pekerjaan atau tugas menjadi pedoman bagi semua yang terlibat dalam sebuah organisasi, baik bagi pimpinan organisasi pada semua tingkat maupun perorangan. Uraian tugas sangat penting karena itu harus jelas dan benar, sehingga mempermudah dan memperlancar dalam pelaksanaan tugas jadi harus paham bagaimana prosedur dalam pelaksanaan tugasnya. Dari hasil wawancara, peneliti menyimpulkan tentang pelaksanaan tugas dengan menggunakan aplikasi *online* ini sudah terlaksana dengan baik oleh para pegawai Disdukcapil Kota Jayapura dengan kondisi dalam masa pandemic covid-19 pun pelaksanaan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan menjadi lebih mudah dan cepat karena pegawai Disdukcapil sudah paham tentang tugas yang dilaksanakannya.

### 3.1.2 Kultur Organisasi

- **Profesionalisme;** Profesionalisme merupakan salah satu dari kultur organisasi, terciptanya budaya organisasi sangat penting untuk mengetahui dukungan terhadap budaya pelayanan dengan harapan pegawai akan melaksanakan tugasnya dengan baik. Untuk mewujudkan visi dan misi yang telah ditetapkan perludanya sumber daya manusia yang profesional dalam melaksanakan tugasnya. Berdasarkan pernyataan dari informan diperoleh kesimpulan bahwa suatu kultur organisasi berpengaruh dalam pencapaian hasil kerja yang didapatkan oleh petugas pelayanan dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis *online* yang diberikan untuk kepentingan masyarakat pada masa pandemi covid-19. Walaupun terkadang pegawai pun mengalami kesulitan dalam menjalankan tugas yang mereka emban, dengan adanya pegawai yang lain dan selalu mencoba saling membantu agar pekerjaan selesai dengan baik.
- **Kerjasama;** Kerja sama dapat berjalan dengan baik apabila masing-masing individu memiliki kepentingan yang sama dan memiliki kesadaran untuk bekerja sama dalam mencapai tujuan bersama. Kerja sama dibutuhkan dalam suatu manajemen pelayanan

administrasi kependudukan berbasis *online* dalam suatu kultur pelayanan yang dijalankan. Berdasarkan hasil analisis dan wawancara peneliti dapat menyimpulkan bahwa kultur organisasi dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis *online* ini berjalan dengan baik walaupun tetap ditemukan kendala di lapangan tapi langkah-langkah yang diambil oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura untuk meminimalisir permasalahan yang ada sudah dirasa baik oleh masyarakat. Dari sikap dan tanggung jawab pegawai dalam pelaksanaan tugas mencerminkan profesionalitas dalam bekerja, konsistensi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap komitmen mereka dalam melaksanakan pelayanan *online* pada masa pandemic covid-19 dengan dibarengi kerjasama tim yang baik menimbulkan pengaruh baik terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

### 3.1.3 Sistem Pelayanan

- **Cara Pelayanan;** Pegawai berperan aktif dalam suatu kegiatan pelayanan dengan tujuan yang mereka buat dapat tercapai dengan baik, serta tercapainya sasaran program pelayanan yang dijalankan. Keberhasilan dalam pelayanan salah satunya tergantung dari sumber daya manusia pelayanan yang ada. Jika suatu pelayanan tidak terdapat sumber daya manusia yang efektif dalam kemampuan pengerjaannya maka akan berakibat pada hasil yang akan dicapai. Berdasarkan hasil analisis dan wawancara yang peneliti laksanakan dapat disimpulkan pelayanan *online* yang dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura dirasa memudahkan masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan karena tidak harus datang langsung ke kantor dan tidak memakai biaya dalam pembuatan dokumen karena dokumen persyaratannya hanya di upload ke dalam aplikasi, respon dari masyarakat sudah baik namun masyarakat terkadang masyarakat juga masih merasa kesulitan dalam penggunaannya.
- **Mekanisme;** Masyarakat berhak mendapat informasi yang benar tentang bagaimana pelaksanaan pelayanan *online* pada masa pandemi covid-19, mengingat aturan taat prokes dan tidak boleh menimbulkan kerumunan maka masyarakat harus tau bagaimana prosedur pelayanan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura. Setiap dokumen kependudukan yang akan dibuat mempunyai mekanismenya tersendiri dan masyarakat harus mengikuti mekanisme yang ada sesuai aturan yang sudah ditentukan agar mendapatkan hasil yang maksimal. Berdasarkan hasil analisis dan wawancara peneliti menyimpulkan bahwa masyarakat yang akan melakukan pengajuan permohonan pembuatan dokumen kependudukan harus melengkapi persyaratan administrasi secara lengkap sesuai ketentuan standar pelayanan agar tidak terjadi suatu permasalahan atau kendala dalam pembuatan dokumen kependudukan.

- **Kesesuaian Kebijakan dan Pelayanan;** Keterkaitan dalam hal penyampaian tentang pelayanan *online* ini berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring mewajibkan semua Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan inovasi terbaru agar pelayanan Administrasi Kependudukan tetap berjalan walaupun dalam keadaan pandemi seperti sekarang ini. Berdasarkan hasil analisis dan wawancara peneliti menyimpulkan bahwa merujuk kepada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring sudah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura mengingat kondisi sekarang dalam masa pandemi covid-19. Walaupun terjadi pandemi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik walaupun dalam perjalanannya ditemui kendala namun hal itu dijadikan bahan evaluasi agar pelayanan selanjutnya dapat berjalan lebih baik lagi.

### **3.2. Faktor Penghambat Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis *Online* Pada Masa Pandemi COVID-19 di Kota Jayapura Provinsi Papua**

Dalam mencapai tujuan organisasi tentu dalam prosesnya pasti menemukan hambatan serta tantangan yang menghadang. Dalam manajemen pelayanan administrasi kependudukan berbasis online juga tentunya ada beberapa hambatan baik itu dari dalam maupun dari luar.

#### **1. Faktor Internal**

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis peneliti, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan *online* yang harusnya mudah pun masih banyak kendala yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura, sarana dan prasarana yang sudah ada dengan kondisi baik namun dengan jumlah yang terbatas menghambat pegawai dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, kurangnya sosialisasi tentang pelayanan *online* dengan pagedukcapil ini juga menjadi kendala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura dalam pelaksanaan pelayanan *online* dalam masa pandemic covid-19

#### **2. Faktor Eksternal**

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis peneliti, dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor eksternal yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini adalah masyarakat yang enggan untuk mengurus administrasi kependudukan, server atau jaringan yang sering terganggu dan sering terjadinya pemadaman listrik di Kota Jayapura yang mempengaruhi jaringan dan menghambat pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura, dan juga anggapan masyarakat tentang pelayanan pemerintah yang sulit dan mengeluarkan biaya.



### **3.3. Upaya Mengatasi Hambatan Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis *Online* Pada Masa Pandemi COVID-19 Di Kota Jayapura Provinsi Papua**

Dalam mengatasi faktor penghambat manajemen pelayanan administrasi kependudukan berbasis online pada masa pandemi covid-19 di kota Jayapura provinsi Papua tentunya terdapat usaha serta upaya yang dilakukan untuk mengatasinya. Berikut adalah beberapa upaya yang dilakukan dalam mengatasi faktor penghambat tersebut.

#### **1. Langsung**

Upaya langsung merupakan upaya yang dilakukan untuk memecahkan penghambat dan kendala melalui kegiatan yang langsung bersentuhan dengan masyarakat. Upaya langsung yang dilakukan yaitu meningkatkan sumber daya yang berkualifikasi IT untuk mendukung kinerja yang profesional dalam pelaksanaan pelayanan *online*, melaksanakan peningkatan kapasitas pegawai melalui pelatihan dan bimbingan teknis agar memiliki kemampuan dalam meningkatkan pelayanan, peningkatan sarana dan prasarana Sistem Informasi Administrasi Kependudukan serta selalu melaksanakan update terhadap sistem database terbaru, meningkatkan akses jaringan internet dan membuat jaringan khusus dan pengadaan generator pembangkit listrik sebagai alternatif jika terjadi pemadaman listrik guna memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan mengoptimalkan dan memperbarui terus aplikasi Pacedukcapil agar tetap mudah digunakan masyarakat dan membantu mereka membuat administrasi kependudukan.

#### **2. Tidak Langsung**

Upaya tidak langsung merupakan upaya yang dilakukan untuk memecahkan penghambat dan kendala melalui kegiatan yang tidak secara langsung ada pada masyarakat. Upaya langsung yang dilakukan: sosialisasi yang intensif dan tepat sasaran mengenai Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis *Online*, menggunakan sosial media secara berkala dan terus menerus dan turun langsung ke tempat yang mungkin tidak banyak dalam mengumpulkan orang namun tersampaikan tentang pelayanan *online* ini, memberikan informasi mengenai prosedur penggunaan aplikasi pacedukcapil dalam pembuatan dokumen kependudukan agar tidak ada kesalahan lagi atau tidak tahu lagi tentang pelayanan, dan menginformasikan kepada masyarakat untuk tertib administrasi kependudukan

### **3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online di Masa Pandemi Covid-19 sudah cukup baik berdasarkan manajemen pelayanan dengan beberapa faktor yang mendukung yang dijadikan dimensi penelitian. Namun masih terdapat beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan kependudukan berbasis online dimasa pandemi covid-19. Hambatan yang di temui yaitu secara internal dan eksternal dimana hal ini juga menjadi hasil penelitian pada penelitian terdahulu yang dijadikan referensi, kemudian program kerja pengawasan yang belum maksimal, sarana dan prasaran yang belum memadai dan keterbatasan anggaran.

#### 4.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Dalam penelitian yang penulis teliti terdapat faktor penghambat yang menjadikan beberapa dimensi dari teori manajemen pelayanan administrasi sudah berjalan dengan cukup baik namun belum maksimal. Diantaranya perlu adanya penambahan kapasitas internet dan pengadaan untuk genset yang bisa mendukung pelayanan saat pemadaman listrik yang terjadi agar tidak mengganggu dan menghambat pelayanan dimana saat ini pelayanan memerlukan akses internet karena melewati aplikasi. Disini dapat terlihat bahwa ini merupakan temuan baru yang ditemukan oleh penulis dalam penelitiannya dimana hal ini berbeda dengan kedua penelitian sebelumnya yang dijadikan referensi oleh penulis dalam melakukan penelitian.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilaksanakan serta dijelaskan oleh peneliti mengenai manajemen pelayanan administrasi kependudukan berbasis online pada masa pandemic covid-19 di Kota Jayapura Provinsi Papua, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pentingnya keahlian dalam sebuah pekerjaan dengan pelaksanaan pelayanan *online* yang sedang dilaksanakan sekarang. Keahlian yang dimiliki pegawai dalam pelayanan *online* sudah baik, paham dengan tugas memiliki keahlian dalam pengoperasian komputer dan pengelolaan sistem teknologi informasi.
2. Pelaksanaan pelatihan yang dilaksanakan berkala setiap 6 bulan sekali demi peningkatan kualitas sumber daya manusia, karena pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dinilai dari bagaimana kompetensi pegawai dalam pelayanannya kepada masyarakat sudah sesuai prosedur yang ada atau belum, agar hasil akhir yang ingin diinginkan dapat tercapai. Komitmen dalam menjalankan tugas dengan baik memperlihatkan bahwa adanya permasalahan pun selalu memikirkan langkah strategis apa yang bisa dilakukan agar pelayanan berjalan dengan lancar demi kemudahan bagi masyarakat adalah bukti tanggung jawab sebagai pelayan masyarakat yang baik.
3. Komitmen dalam menjalankan tugas dengan baik memperlihatkan bahwa adanya permasalahan pun selalu memikirkan langkah strategis apa yang bisa dilakukan agar pelayanan berjalan dengan lancar demi kemudahan bagi masyarakat adalah bukti tanggung jawab sebagai pelayan masyarakat yang baik.
4. Pelayanan Online yang diberikan Disdukcapil dirasa memudahkan masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan selama masa pandemic covid-19 ini.
5. Standar operasional prosedur yang telah dibuat sedemikian rupa harus dilihat dan dievaluasi kembali jika dalam pelaksanaannya terjadi kendala yang menghambat proses pembuatan dokumen kependudukan.
6. Terdapat hambatan-hambatan dalam pelayanan online ini seperti, Sarana dan prasarana yang sudah ada dengan kondisi baik namun dengan jumlah yang terbatas menghambat pegawai dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Kurangnya sosialisasi tentang pelayanan *online* dengan pagedukcapil ini juga menjadi kendala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura dalam melaksanakan pelayanan *online* dalam masa pandemi covid-19 ini. Masyarakat enggan untuk mengurus administrasi kependudukan. Serever dan jaringan yang sering terganggu dan sering terjadi pemadaman listrik yang mempengaruhi jaringan dan menghambat

pelayanan

7. Terdapat upaya atau strategi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura, yaitu: Peningkatan sarana dan prasarana Sistem Informasi Administrasi Kependudukan serta selalu melaksanakan update terhadap sistem database terbaru; Meningkatkan akses jaringan internet dan membuat jaringan khusus dan pengadaan generator pembangkit listrik sebagai alternatif jika terjadi pemadaman listrik guna memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; Mengoptimalkan dan memperbarui terus aplikasi Pacedukcapil agar tetap mudah digunakan masyarakat dan membantu mereka membuat administrasi kependudukan.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu kelurahan saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Creswell.

**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 berkaitan Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis *Online* untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

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

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Winarsih, R. &. (2005). Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal, Jogja: Pustaka Pelajar
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Mahmoedin. 2010. *Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Moenir. 2014. "Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia . Bumi Aksara, Jakarta." 1(3):461
- Sinambela. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta
- Rifa'i, C. W. (2016). *Dasar-Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien*. Medan: Perdana Publishing.
- Siswanto. 2012. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Nawawi, Hadari. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: GadjahMada University Pr
- Fakhrulloh, and Endar WisnuIyani. 2016. *Tertib Administrasi Kependudukan*. Kliten: Cempaka Putih.

Febryan, Denise, Tedi Ervianto, and I. Ketut Winaya. 2016. "Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Studi Kasus Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Bogor." *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* 1:1-9.

Jarnawansyah, Muhammad. 2019. "Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Tahun 2019." *Nusantara Journal of Economics* 01(02):1-10.

<https://www.kompas.com/tren/read/2020/08/11/102500165/pandemi-covid-19-apa-saja-dampak-pada-sektor-ketenagakerjaan-indonesia-?page=all>

<https://terasapua.com/2020/03/17/dukcapil-cegah-coronapelayanan-dibuka-secara-online/>

