

EFEKTIVITAS LAYANAN *DRIVE-THRU* DALAM PENGAMBILAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DI DISDUKCAPIL KOTA BOGOR PROVINSI JAWA BARAT

Achmad Ramdhani

NPP. 29.0617

Asdaf Kota Bogor, Provinsi Jawa Barat

Program Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Email : achmad.ramdhani66@gmail.com

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): (Contains the background behind the research). The author focuses on the problems experienced by the community related to the effectiveness of Drive-Thru services in retrieving population documents at the Population and Civil Registration Office of Bogor City, West Java Province. **Purpose:** The purpose of this study was to determine the effectiveness of the Drive-Thru service in retrieving population documents at the Department of Population and Civil Registration, Bogor City, West Java Province. **Methods:** The method used in this research is descriptive qualitative research to describe the actual phenomenon of events in the field. Data collection techniques using interviews, observations and documents related to research. **Results/Findings:** The results of this study indicate that the Drive-Thru service in document retrieval has been running effectively although it is not yet optimal, the obstacles in this Drive-Thru service are the level of human resource capacity that is still lacking in information technology and service operators, infrastructure conditions it is good but the network connection is still limited, the procedure for using Si Kancil services in making population documents has not been socialized completely and thoroughly. The efforts made are improving the quality of human resources, limiting the number of submissions, conducting socialization, cooperating with third parties. **Conclusion:** The effectiveness of the Drive-Thru Service in retrieval of population documents at the Department of Population and Civil Registration of Bogor City has been going well because the number of queues that have arisen due to services has decreased to 65%, but still needs to be optimized because there are still indicators that have not been met. The effectiveness of the Drive-Thru Service in retrieval of population documents at the Department of Population and Civil Registration of Bogor City was analyzed using the effectiveness theory of Gibson et al. and Steers in Sumaryadi which has 5 dimensions, namely: Productivity, quality and quality, efficiency, flexibility, and satisfaction concluded that it has been implemented well, but on the productivity dimension there are still obstacles, namely the work quantity indicator.

Keywords: Effectiveness, Resident Documents, Drive-Thru.

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): (Berisi background yang melatarbelakangi penelitian). Penulis berfokus pada permasalahan yang dialami masyarakat terkait efektivitas layanan Drive-Thru dalam pengambilan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kota Bogor Provinsi Jawa Barat. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas layanan Drive-Thru dalam pengambilan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kota Bogor Provinsi Jawa Barat. **Metode :** Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif untuk menggambarkan fenomena sebenarnya dari kejadian di lapangan. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumen yang terkait dengan penelitian. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan *Drive-Thru* dalam pengambilan dokumen ini sudah berjalan dengan efektif meskipun belum terlalu optimal, hambatan dalam layanan *Drive-Thru* ini yaitu tingkat kemampuan SDM yang masih kurang di bidang teknologi informasi dan operator layanan, kondisi infrastruktur sudah baik namun koneksi jaringan yang masih terbatas, prosedur pemanfaatan layanan Si Kancil dalam pembuatan dokumen kependudukan yang belum tersosialisasikan secara lengkap dan menyeluruh. Adapun upaya yang dilakukan adalah peningkatan kualitas sumber daya manusia, pembatasan jumlah pengajuan permohonan, melakukan sosialisasi, melakukan kerja sama dengan pihak ketiga. **Kesimpulan:** Efektivitas Layanan Drive-Thru dalam pengambilan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor sudah berjalan dengan baik karena jumlah antrean yang timbul akibat pelayanan sudah berkurang sampai 65%, namun masih perlu dioptimalkan karena masih ada indikator yang belum terpenuhi. Efektivitas Layanan Drive-Thru dalam pengambilan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor dianalisis menggunakan teori efektivitas dari Gibson dkk. dan Steers dalam Sumaryadi yang memiliki 5 dimensi yaitu: Produktivitas, mutu dan kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan disimpulkan sudah terlaksana dengan baik, namun pada dimensi produktivitas masih menemui hambatan yaitu pada indikator kuantitas kerja. Hal ini disebabkan karena keterbatasan jumlah pegawai pada setiap bidang pelayanan yang mengakibatkan pekerjaan yang menumpuk tidak dapat dibagi bersama pegawai lainnya sehingga beban pekerjaan dan tanggungjawab pegawai yang bersangkutan semakin besar.

Kata kunci : Efektivitas, Dokumen Kependudukan, *Drive-Thru*.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada dua tahun terakhir negara-negara di Dunia dan tidak terkecuali Indonesia sedang berperang melawan pandemi Corona Virus Disease 2019 yang selanjutnya disebut Covid-19. Saat ini jumlah total kasus Covid-19 yang ditemukan di Indonesia sejak Maret 2020 hingga 22 Agustus 2021 adalah sebanyak 3.979.456 kasus dan 306.760 jumlah kasus aktif. Mengingat bahaya dan mudahnya virus ini untuk menular, Menteri Dalam Negeri mengeluarkan beberapa kebijakan untuk meminimalisir penularan covid-19 ini mulai dari Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) sampai pada yang terbaru ini yaitu Penerapan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) level 2 sampai 4 yang berlaku di Jawa-Bali yang diatur dalam Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2021 tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Level 4, Level 3, Dan Level 2 Corona Virus Disease 2019 Di Wilayah Jawa Dan Bali. Wilayah Jawa-Bali memang mendapat perhatian lebih terkait penanganan pandemi Covid-19 ini, mengingat jumlah penduduk dari 2 pulau ini yang tergolong padat dan mobilitas penduduknya yang sangat tinggi, hal ini memang dapat menjadikan wilayah Jawa-Bali menjadi wilayah dengan kerentanan Covid-19 yang lebih tinggi dari pada daerah lain di Indonesia.

Perhatian semua orang pasti akan tertuju kepada kota metropolitan yaitu DKI Jakarta, dengan mobilitasnya yang tinggi wajar saja menjadikan Provinsi DKI Jakarta menjadi daerah yang angka terinfeksi Covid-19 tertinggi se-Indonesia, sebanyak 849.369 jumlah terinfeksi dan 8002 kasus aktif di DKI Jakarta. Dari jumlah terinfeksi yang sangat banyak ini tentunya akan memiliki efek terhadap daerah penyangga Ibukota yaitu Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi. Sebagai salah satu daerah penyangga Ibukota, tentunya juga menjadikan Kota Bogor sebagai pusat perhatian. Sempat mengalami puncak infeksi Covid-19 pada bulan Januari 2021 lalu, saat ini angka penularan Covid-19 di Kota Bogor telah mengalami penurunan yang signifikan yaitu kurang dari 100 orang terinfeksi perharinya dan angka pasien yang sembuh naik rata rata 200 pasien perharinya. Tentunya ini adalah pencapaian yang sangat baik jika dibandingkan dengan bulan Juni 2021 lalu yang rata-rata penyebaran Covid-19 di Kota Bogor saat itu mencapai 204 kasus perharinya. Namun menanggapi hal ini, Kota Bogor tetap harus waspada terhadap angka penyebaran Covid-19 yang dapat kembali meningkat jika tidak konsisten menerapkan protokol-protokol kesehatan. Mengingat salah satu protokol kesehatan Covid-19 yaitu adalah menjauhi kerumunan, maka dari itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor harus melakukan inovasi pada pelayanannya agar tidak terjadi kerumunan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor pada saat melakukan pelayanan kepada masyarakat. Untuk memecah kerumunan dimasa pandemi ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor pada maret 2020 lalu telah melakukan inovasi Pelayanan secara *online* "Sikancil Berlari" (Sistem Kependudukan Dan Catatan Sipil Berintegritas Layanan Prima) yang dapat mengurus dokumen-dokumen kependudukan secara *online*.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Layanan “Si Kancil Berlari” atau disebut juga Si Kancil menjadi salah satu wujud implementasi dari Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang mana Pemerintah mengintergrasikan data yang dikelola dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk mewujudkan *good governance* dan tertibnya administrasi. Pemanfaatan layanan *online* Si Kancil Berlari melalui situs disdukcapilkotabogor.go.id berguna sebagai alternatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta dapat mengurangi kerumunan akibat antrean di Kantor Disdukcapil Kota Bogor. Pelayanan daring dalam administrasi kependudukan merupakan bagian yang tidak bisa dipisahkan dari sistem pengelolaan administrasi kependudukan yang digunakan dalam melaksanakan tupoksi Disdukcapil Kota Bogor sebagaimana telah diatur dalam peraturan perundang-undangan tentang pengelolaan administrasi kependudukan dalam rangka optimalisasi capaian hasil kerja untuk percepatan pelayanan kependudukan masyarakat di bidang kependudukan dan pencatatan sipil serta mendapatkan data kependudukan yang akurat, valid dan terkini.

Pelayanan administrasi kependudukan secara daring diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Disdukcapil Kota Bogor membuat inovasi Sikancil Berlari ini bertujuan agar memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan, menjadikan masyarakat Kota Bogor tertib administrasi. Disdukcapil Kota Bogor memberikan pelayanan secara daring dalam hal ini sehingga pelayanan yang dilaksanakan lebih efisien dalam segi waktu dan masyarakat dapat dimudahkan dalam mencatat peristiwa penting ataupun mengurus dokumen kependudukan. Tetapi pada bulan juni 2021 lalu layanan “Sikancil berlari” mengalami kebocoran data dan mengakibatkan Dirjen Dukcapil memerintahkan untuk menghentikan sementara layanan pengurusan dokumen kependudukan melalui *online* di Indonesia. Hal ini tentunya membuat masyarakat Kota Bogor yang ingin mengurus dokumen kependudukan harus kembali datang ke Kantor Disdukcapil Kota Bogor dan tidak bisa mengurus dokumen kependudukan melalui layanan “Sikancil Berlari”.

Setelah dilakukan perbaikan sistem, layanan pengurusan dokumen *online* “Sikancil Berlari” pada 3 Agustus 2021 kembali dioperasikan dan sayangnya kini mengalami pengurangan layanan yang dapat diurus melalui layanan ini. Kini melalui layanan *online* “Sikancil Berlari” hanya bisa mengurus KTP dan KIA saja, padahal sebelumnya layanan ini dapat mengurus beberapa dokumen kependudukan seperti KTP, KK, KIA, Surat Pindah Datang, Akta Kelahiran, dan sebagainya. Sehingga menyebabkan masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan selain KTP dan KIA harus datang langsung ke Kantor Disdukcapil Kota Bogor, tentunya hal ini menjadi sangat berpotensi kembali terjadinya kerumunan akibat antrean di Disdukcapil Kota Bogor. Pada 10 Agustus 2021 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor melalui layanan “Sikancil Berlari” miliknya kembali melakukan inovasi dalam sistem pengambilan dokumen yang kini dapat diambil dengan sistem *Drive-Thru* yang sebelumnya harus terlebih dahulu telah diurus melalui layanan *online* “Sikancil Berlari”.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah pedoman yang dijadikan untuk penelitian selanjutnya dengan bahasan tema yang menyerupai maupun relevan untuk dijadikan bahan pertimbangan dan perbandingan sebagai perbaikan kedepannya. Penelitian pertama, yaitu penelitian Parubak, Kishela. 2020 yang berjudul Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Toraja Utara. Hasil penelitian menunjukkan Efektivitas SIAK pada Disdukcapil Toraja Utara yang diukur menggunakan pendekatan oleh Martani dan Lubis meliputi sumber daya manusia, data kependudukan, sarana. Penelitian kedua, yaitu Pratiwi, Desi. 2020 yang berjudul Efektivitas Program Keluarga Harapan (PKH) Dalam Pengentasan Kemiskinan Ditinjau Dari Ekonomi Islam. Hasil penelitian menunjukkan Program Keluarga Harapan (PKH) di Desa Kedaton masih belum efektif, hal ini dikarenakan saat pengusulan penerima PKH masih dapat tergolong kepada masyarakat miskin, rentang waktu yang diperlukan dalam penerimaan bantuan yang masih relatif lama sehingga masyarakat sudah mengalami perkembangan pada sisi ekonomi. Penelitian ketiga, yaitu Maulana, Rudi. 2017 yang berjudul Efektivitas Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Perspektif Peraturan Daerah Kabupaten Blora Nomor 8 Tahun 2016. Hasil penelitian menunjukkan Implementasi Perda Kab. Blora No. 8 Tahun 2016 sudah efektif.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni pada penelitian yang dilakukan penelitian Parubak, Kishela. 2020 Fokus Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) menggunakan Metode deskriptif kualitatif, menggunakan Teori pengukuran efektivitas menurut Sondang P. Siagian. Penelitian kedua Pratiwi, Desi. 2020 Fokus penelitian Efektivitas Program Keluarga Harapan Dalam Pengentasan Kemiskinan, Metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan Teori David J. Lawless. Penelitian ketiga yaitu Maulana, Rudi. 2017 Fokus efektivitas penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, Metode kualitatif dengan jenis penelitian yuridis sosiologis, Teori yang digunakan yaitu George C. Edward III.

1.5 Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas layanan Drive-Thru dalam pengambilan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kota Bogor Provinsi Jawa Barat, membahas faktor penghambat yang dihadapi dalam pelaksanaannya dan upaya yang dilakukan untuk memecahkan penghambat yang timbul.

II. METODE

Penelitian ini mendeskripsikan efektivitas layanan Drive-Thru dalam pengambilan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kota Bogor Provinsi Jawa Barat menggunakan Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif untuk menggambarkan fenomena sebenarnya dari kejadian di lapangan. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumen yang terkait dengan penelitian. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif. Dalam menganalisis efektivitas ini penulis menggunakan teori dari gibson dkk. dan steers dalam Sumaryadi yang memiliki lima indikator yaitu: Produktivitas, mutu kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis efektivitas layanan Drive-Thru dalam pengambilan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kota Bogor Provinsi Jawa Barat penulis menggunakan teori dari gibson dkk. dan steers dalam Sumaryadi yang memiliki lima indikator yaitu: Produktivitas, mutu kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan.

3.1 Produktivitas

Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor dalam pelayanan pengambilan dokumen kependudukan adalah suatu ukuran produktivitas agar dapat mengurai antrean masyarakat Kota Bogor yang datang untuk mendapatkan layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor agar dapat terpisah antara Masyarakat yang hanya datang untuk mengambil dokumen kependudukan dengan masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukannya. Gibson dan Steers dalam buku Sumaryadi menyatakan bahwa “Produksi atau produktivitas merupakan cerminan dari sebuah organisasi yang dalam membuat atau menghasilkan sejumlah barang atau jasa.” Produktivitas layanan Drive-Thru dalam pengambilan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor dapat dilihat dari Prosedur layanan *Drive-Thru* dan Jumlah permohonan pencetakan KTP dan KIA melalui web “Sikancil Berlari” dalam pengambilan melalui layanan *Drive-Thru*. Prosedur merupakan suatu langkah – langkah yang dilewati dalam melaksanakan suatu kegiatan dan telah memiliki standar tertentu. Suatu organisasi dapat dikatakan efisien apabila menunjukkan kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dalam mencapai target sasaran.

Adanya petunjuk pelaksanaan melalui SOP yang jelas berpedoman dari Renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor Tahun 2020 yang sangat mendukung efektivitas pelayanan administrasi kependudukan. Untuk itu penulis menelusuri alternatif yang bisa dimanfaatkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Pengajuan permohonan secara *online* melalui layanan Si Kancil Berlari berbeda dengan pelayanan pembuatan dokumen secara konvensional. Alur pemanfaatan layanan Si Kancil Berlari dapat digambarkan dalam skema berikut:

Gambar 1
Mekanisme Pelayanan melalui Layanan Si Kancil Berlari



Sumber : disdukcapil.kotabogor.go.id, diolah penulis, 2021

SOP ini dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor untuk menunjang layanan Drive-Thru agar dapat berjalan efektif. layanan *online* Si Kancil Berlari dibuat dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam pengajuan permohonan pembuatan dokumen kependudukan juga sebagai salah satu cara untuk mengurangi antrian dan kerumunan dalam masa pandemi saat ini. Penulis melakukan observasi secara langsung dalam pelaksanaan Penelitian Riset Terapan Pemerintahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor. Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis manfaat dari layanan *online* “Si Kancil Berlari” dalam meningkatkan kepemilikan KIA di Kota Bogor.

3.2 Kualitas

Indikator efektivitas pada pelayanan *Drive-Thru* dalam pengambilan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor adalah menggunakan mutu atau kualitas yang dihasilkan dari berbagai pelaksanaan suatu kegiatan. Mutu atau Kualitas dapat dilihat dari sebuah produksi yang nantinya akan dihasilkan dari suatu program maupun kegiatan yang sangat bergantung pada kompetensi dari aparatur pegawainya. Menurut Gibson dan Streers dalam Sumaryadi, mutu dan kualitas merupakan suatu produk dan jasa yang memenuhi harapan pelanggan yang dinilai dari pendapat masyarakat terhadap barang atau jasa yang dihasilkan. Sumber daya manusia adalah keutamaan yang sangat penting untuk menentukan perkembangan organisasi ke arah yang lebih berkualitas. Sumber Daya Manusia yang mendukung pelaksanaan pelayanan tanda tangan elektronik merupakan tenaga aparatur yang telah memahami bidang tersebut. Begitu juga dengan petugas register yang berasal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkait telah diberikan pengetahuan melalui peraturan yang berlaku tentang persyaratan dan prosedur pelayanan *Drive-Thru* dalam pengambilan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor secara langsung oleh kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga dalam proses pengumpulan persyaratan di bagian pelayanan pendaftaran penduduk tidak menjadi kendala. Mutu dan Kualitas layanan Drive-Thru dalam pengambilan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor dapat dilihat dari Kualitas pelayanan *Drive-Thru* dalam pengambilan Dokumen Kependudukan dan Kompetensi SDM pemberi layanan. indikator kualitas kerja mendapatkan hasil yang cukup baik karena pemanfaatan layanan Si Kancil berpengaruh dalam meningkatkan kepemilikan KIA dengan meminimalisir kesalahan penulisan data yang tertera pada KIA. Serta

kuantitas kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor pada pemanfaatan layanan Si Kancil sudah baik, namun masih membutuhkan tenaga di bagian operator Si Kancil Berlari agar pekerjaan satu orang tenaga ahli IT dapat lebih terbantu.

3.3 Efisiensi

Kualitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat untuk memberikan suatu layanan dalam pembuatan Kartu Keluarga dengan tepat, cepat dan gratis. Efisiensi merupakan suatu kegiatan dalam meminimalisir suatu permasalahan dengan mengurangi dampak negatifnya dan mendapatkan yang terbaik. Selain kuantitas dan kualitas kerja, ketepatan waktu juga menjadi tolak ukur dari peningkatan produktivitas. indikator ketepatan waktu pelayanan pembuatan KIA dengan menggunakan layanan Si Kancil Berlari, memiliki hasil yang sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari respons baik dan dukungan yang disampaikan masyarakat melalui wawancara yang dilakukan. Dilihat dari dimensi peningkatan produktivitas, pemanfaatan layanan *online* Si Kancil Berlari dalam meningkatkan kepemilikan KIA di Kota Bogor sudah baik. Dua indikator memiliki hasil yang baik dan satu indikator memiliki hasil yang sangat baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan layanan *online* Si Kancil Berlari berpengaruh baik dalam meningkatkan kepemilikan KIA di Kota Bogor.

3.4 Fleksibilitas

Fleksibilitas menurut Gibson dan Steers dalam buku Sumaryadi, merupakan “suatu keterampilan yang harus dimiliki suatu instansi untuk memanfaatkan dan mengalihkan sumber daya dari kegiatan satu ke yang lainnya sehingga menghasilkan suatu inovasi yang baru dalam pelaksanaan kegiatannya melayani masyarakat. Fleksibilitas layanan Drive-Thru dalam pengambilan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor dapat dilihat dari Sarana dan prasarana pendukung dan kemampuan organisasi dalam menyelesaikan pelayanan pengambilan dokumen secara *Drive-Thru*. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor melengkapi kebutuhan sarana dan prasarana untuk mendukung pelayanan *online* melalui layanan Si Kancil Berlari. Adapun kelengkapan sarana dan prasarana tersebut termasuk dalam keadaan sangat baik dan cukup memadai. Sarana dan prasarana pendukung yang dimiliki disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel 1
Sarana dan Prasarana Layanan Si Kancil Berlari

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah	Keterangan
1	Monitor	5	Baik
2	CPU	5	Baik
3	PC Client Operator	4	Baik
4	Server Backup	1	Baik
5	Printer Cetak KTP-el	1	Baik
6	Printer Cetak KIA	2	Baik
7	Printer Cetak KK/Akta kelahiran	2	Baik
8	Harddisk eksternal	2	Baik

Sumber : Data Aset Disdukcapil Kota Bogor 2021

Dari data diatas dapat dilihat bahwa semua sarana dan prasarana berjalan dengan baik, dan cukup untuk memenuhi permohonan dokumen dari masyarakat sehingga efisiensi layanan Drive-Thru dalam pengambilan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor dapat dinilai sudah efektif. layanan *online* Si Kancil Berlari dalam meningkatkan kepemilikan KIA di Kota Bogor sudah baik karena terjadi peningkatan efektivitas kinerja pada pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, khususnya operator pelayanan KIA.

3.5 Kepuasan

Kepuasan menurut Gibson dan Steers dalam buku Sumaryadi, merupakan “perasaan yang nantinya akan ditunjukan oleh masyarakat sebagai konsumen terhadap pekerjaan dan peran dari organisasi”. Kepuasan layanan Drive-Thru dalam pengambilan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor dapat dilihat dari Tanggapan masyarakat terhadap pekerjaan dan peran dari organisasi dan berkurangnya permasalahan yang ada dimasyarakat akibat pelaksanaan pelayanan pengambilan dokumen secara *Drive-Thru*. Selain jumlah hasil yang dikeluarkan, efektivitas juga dapat diukur dari tingkat kepuasan yang diperoleh melalui *feedback* dari masyarakat mengenai pemanfaatan layanan *online* Si Kancil Berlari dalam meningkatkan kepemilikan KIA di Kota Bogor. *Feedback* dari masyarakat berperan penting terhadap kemajuan dari layanan Si Kancil ini. Berdasarkan observasi penulis, sejak adanya layanan *online* Si Kancil Berlari, penilaian/*rating* yang diberikan bagi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor sudah cukup baik.

Gambar 2
Rating Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Bogor di Laman Google



Sumber : google.com/Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kota bogor 2022

Berdasarkan penilaian pada laman tersebut, *rating* yang didapatkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menunjukkan angka 3,3 dari 351 ulasan yang diberikan. Angka ini menunjukkan bahwa *feedback* masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor sudah cukup baik.

3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Diskusi temuan yang penelitian dapat yaitu pada penelitian Parubak, Kishela. 2020 penelitian ini berfokus pada efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupatrn Toraja Utara yang dilihat dari indikator sumber daya manusia, data kependudukan, serta sarana dan prasarana. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kedua yaitu Pratiwi, Desi. 2020 Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Dan penelitian ketiga Maulana, Rudi. 2017 Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian dengan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian yuridis sosiologis, dengan lokus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penelitian ini menggunakan sumber data primer, data sekunder, dan sumber data tersier dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa teknik wawancara, dokumentasi dan observasi.

IV. KESIMPULAN

Efektivitas Layanan Drive-Thru dalam pengambilan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor sudah berjalan dengan baik karena jumlah antrean yang timbul akibat pelayanan sudah berkurang sampai 65%, namun masih perlu dioptimalkan karena masih ada indikator yang belum terpenuhi. Efektivitas Layanan Drive-Thru dalam pengambilan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor dianalisis menggunakan teori efektivitas dari Gibson dkk. dan Steers dalam Sumaryadi yang memiliki 5 dimensi yaitu: Produktivitas, mutu dan kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan disimpulkan sudah terlaksana dengan baik, namun pada dimensi produktivitas masih menemui hambatan yaitu pada indikator kuantitas kerja. Hal ini disebabkan karena keterbatasan jumlah pegawai pada setiap bidang pelayanan yang mengakibatkan pekerjaan yang menumpuk tidak dapat dibagi bersama pegawai lainnya sehingga beban pekerjaan dan tanggungjawab pegawai yang

bersangkutan semakin besar. Beberapa faktor hambatan yang penulis temui berdasarkan hasil observasi dan wawancara adalah tingkat kemampuan SDM yang masih kurang di bidang teknologi informasi dan operator layanan, kondisi infrastruktur sudah baik namun koneksi jaringan yang masih terbatas, dan prosedur pemanfaatan layanan Si Kancil dalam pembuatan dokumen kependudukan khususnya KIA yang belum tersosialisasikan secara lengkap dan menyeluruh. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengatasi hambatan dalam pemanfaatan layanan Si Kancil Berlari dalam meningkatkan kepemilikan KIA adalah peningkatan kualitas sumber daya manusia, memberlakukan pembatasan jumlah pengajuan permohonan, melakukan sosialisasi terkait manfaat dari dokumen kependudukan dan informasi mengenai layanan *online* Si Kancil Berlari, dan melakukan kerja sama dengan pihak ketiga.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan yakni waktu yang dimiliki dalam pelaksanaan penelitian terbatas hanya 14 hari.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis memfokuskan hasil penelitian yang dilakukan efektivitas layanan Drive-Thru dalam pengambilan dokumen kependudukan di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor diharapkan dapat bermanfaat dan berguna bagi pemerintah dan masyarakat daerah kedepannya.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor dan serta seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu selama pelaksanaan penelitian ini berlangsung.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Sumaryadi, I Nyoman. 2005. *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta: Citra Utama
- Parubak, Kishela. 2016. *Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Toraja Utara*
- Pratiwi, Desi. 2020. *Efektivitas Program Keluarga Harapan (PKH) Dalam Pengentasan Kemiskinan Ditinjau Dari Ekonomi Islam (Studi Pada Peserta PKH Desa Kedaton I Kec. Batanghari Nuban Kab. Lampung Timur)*
- Purba, Budiman. 2020. *Efektivitas Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Perspektif Peraturan Daerah Kabupaten Blora Nomor 8 Tahun 2016)*. Edisi iv. No. 4
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Peraturan