

**EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN ONLINE ‘SI PAHIT’ DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT DI MASA PANDEMI COVID-19  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SAMARINDA**

Datu Muhammad Panji Bangsawan

NPP. 29.1117

*Asdaf Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur*

*Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email: datupanji17@gmail.com

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background :** *The COVID-19 pandemic is a challenge for the Samarinda City Population and Civil Registration Office to maintain the existence of innovations in its service programs, especially the 'SI PAHIT' program to be able to increase community satisfaction progressively. **Purpose:** This study aims to find out the effectiveness of the 'SI PAHIT' online service program during the COVID-19 pandemic, find out the supporting and inhibiting factors of the 'SI PAHIT' online service program during the COVID-19 pandemic and find out what efforts are made by the Samarinda City Population and Civil Registration Office to overcome these obstacles. **Method:** The research design used is qualitative research with descriptive methods. Data collection techniques through interviews, observations, and documentation. Determination of informants using purposive sampling. Data analysis techniques used according to Miles and Huberman consisting of data reduction, data presentation, and conclusion drawing and Gibson and Steers theory. **Result:** The implementation of the 'SI PAHIT' online service program during the COVID-19 pandemic is reviewed from the productivity dimension is considered unproductive as a result of the unmet achievement of procedure indicators and service output, from the quality dimension is considered to have been fulfilled in accordance with the established achievements, from the efficiency dimension is considered inefficient as a result of not achieving the entire expected standard, from the dimension of flexibility is already considered good, and from the dimension of satisfaction is considered satisfactory. **Conclusion:** The implementation of the 'SI PAHIT' online service program during the COVID-19 pandemic as a whole has been going well, but it still cannot be said to be effective, because the service effectiveness rate is only 60% (percent) of the formulation of the effectiveness value proposition of 80% (percent). The outline of the problem is the low socialization of the 'SI PAHIT' program so researchers suggest to increase socialization by forming a creative team and recruiting videographers to serve as content creators. As well as encroaching on TikTok social media as a new place for socialization.*

**Keywords:** *Effectiveness; Online Services; 'SI PAHIT' Program; COVID-19 Pandemic*

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang :** Masa pandemi COVID-19 menjadi tantangan tersendiri bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda untuk menjaga eksistensi inovasi program pelayanannya terkhusus program ‘SI PAHIT’ untuk dapat meningkatkan kepuasan masyarakat secara progresif. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas program

pelayanan *online* ‘SI PAHIT’ di masa pandemi COVID-19, mengetahui faktor pendukung dan penghambat program pelayanan *online* ‘SI PAHIT’ di masa pandemi COVID-19 serta mengetahui apa saja upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda untuk mengatasi hambatan tersebut. **Metode:** Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penentuan informan menggunakan *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan menurut Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta pendekatan teori Gibson dan Steers. **Hasil/Temuan:** Pelaksanaan program pelayanan *online* ‘SI PAHIT’ di masa pandemi COVID-19 ditinjau dari dimensi produktivitas dianggap belum produktif sebagai akibat belum terpenuhinya capaian indikator prosedur dan *output* pelayanan, dari dimensi kualitas dianggap sudah terpenuhi sesuai dengan capaian yang ditetapkan, dari dimensi efisiensi dianggap belum efisien sebagai akibat belum tercapainya keseluruhan standar yang diharapkan, dari dimensi fleksibilitas sudah dianggap baik, dan dari dimensi kepuasan dianggap sudah memuaskan. **Kesimpulan:** Pelaksanaan program pelayanan *online* ‘SI PAHIT’ di masa pandemi COVID-19 secara keseluruhan sudah berjalan baik, namun masih belum bisa dikatakan efektif, karena tingkat efektivitas pelayanan hanya sebesar 60% (persen) dari rumusan proposisi nilai keefektifan sebesar 80% (persen). Garis besar permasalahan adalah rendahnya sosialisasi program ‘SI PAHIT’ sehingga peneliti menyarankan untuk meningkatkan sosialisasi dengan membentuk tim kreatif dan merekrut *videographer* untuk dijadikan sebagai *content creator*. Serta merambah media sosial *TikTok* sebagai wadah baru sosialisasi.

**Kata kunci:** Efektivitas; Pelayanan *Online*; Program ‘SI PAHIT’; Pandemi COVID-19

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri sebagai salah satu instansi pemerintah yang cukup penting keberadaannya di Indonesia karena kependudukan dan pencatatan sipil merupakan dasar dari semua pelayanan, mengeluarkan inovasi digitalisasi pelayanan yang bernama “Dukcapil *Go Digital*” sebagai perwujudan implementasi *e-government*. Inovasi “Dukcapil *Go Digital*” ini memungkinkan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil bisa dilakukan secara daring atau *online*. Kebijakan ini pun telah diatur berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Dengan tingginya tuntutan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat Kota Samarinda, memacu pemerintah melakukan peningkatan dalam hal pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda untuk memberikan pelayanan yang lebih efisien dan efektif serta menjawab berbagai keluhan masyarakat seperti penyelesaian berkas yang memakan waktu berhari-hari, adanya calo sehingga timbul pungli, dan lain-lain. Berangkat dari hal tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dahulu pernah meluncurkan inovasi ‘LASKAR’ (Layanan Satu Hari Kelar) yang cukup berdampak positif terhadap keefektifan pelayanan Kependudukan maupun Pencatatan sipil.

Akan tetapi seiring berjalannya waktu, evaluasi terus dilakukan untuk membenahi kekurangan inovasi LASKAR. Adapun kekurangannya terletak pada percepatan pengurusan dokumen dan kepastian waktu penyelesaian pelayanan. Alhasil di awal tahun 2020 dilakukan perbaikan, pembaharuan dan pengembangan dari inovasi LASKAR oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dengan sebutan ‘SI PAHIT’ (Sistem Pelayanan Hitungan Menit).

Program ‘SI PAHIT’ diharapkan menjadi langkah solutif untuk terus memacu pemerintah memberikan pelayanan yang sejalur dengan ekspektasi tinggi masyarakat luas khususnya masyarakat

Kota Samarinda. Terlebih dengan diterapkannya pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM), pelayanan tatap muka untuk sementara ditiadakan. Pelayanan secara penuh dilaksanakan secara daring atau *online* melalui *website* atau *whatsApp*. Ini menjadi tantangan tersendiri bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda untuk menjaga eksistensi inovasi program pelayanannya terkhusus program ‘SI PAHIT’ untuk dapat meningkatkan kepuasan masyarakat secara progresif.

### **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil**

Kota Samarinda merupakan salah satu kota yang menerapkan pelayanan administrasi kependudukan secara *online* sejak tahun 2019 yang lalu dengan menciptakan dua *website* yang terpisah, yang satu khusus untuk pelayanan kependudukan dan yang satunya khusus untuk pelayanan pencatatan sipil. Adanya pelayanan administrasi kependudukan secara *online* tentunya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Mengingat sebagian wilayah masyarakat yang jaraknya cukup jauh dari letak kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda yang relatif berada di tengah kota.

Semenjak adanya kebijakan pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) dari pemerintah pusat, pelayanan administrasi kependudukan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda *full* diberlakukan secara *online* dengan pembatasan jam pelayanan dari pukul 08.00 – 13.00 di hari senin sampai dengan kamis dan khusus hari jum’at dari pukul 08.00 – 11.00, yang harapannya bisa menekan laju penyebaran serta penularan dari virus corona tersebut. Tapi, temuan yang didapati oleh peneliti di lapangan adalah keramaian di kantor pelayanan yang menunjukkan masih banyaknya masyarakat yang awam dan belum mengetahui adanya pelayanan administrasi kependudukan secara *online*. Hal ini sangat kontradiktif dan tidak sesuai harapan dengan kebijakan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda yang hanya melayani pelayanan secara *online* yang pada akhirnya tetap menimbulkan kerumunan masyarakat di tengah kebijakan PPKM.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, yang memiliki relevansi teori, konsep, maupun objek penelitian dengan penelitian yang dilaksanakan sudah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Penelitian dari Abizhar Alghifari yang berjudul “Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Meningkatkan Surat Pindah Datang Melalui Program ‘SI PAHIT’ di Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur” menemukan bahwa Upaya yang dapat dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda untuk mendukung kelancaran program ‘SI PAHIT’ dengan melakukan penambahan PTTT ataupun memberikan jadwal untuk membantu pelayan tatap muka, serta meningkatkan kualitas tim IT sehingga dapat mengelola pelayanan online dan mengelolanya dengan baik (Abizhar Alghifari, 2021). Penelitian dari Iis Sumirah yang berjudul “Efektivitas Program SIMPAY ARUM dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat” menemukan bahwa pelayanan Program Simpay Arum sudah berjalan dengan baik meskipun terdapat beberapa hambatan diantaranya alamat pengiriman yang kurang jelas, komputer yang error, serta tempat pengepakan barang yang belum memadai. Dari Program ini Kabupaten Sumedang telah mencapai target kepemilikan akta kelahiran. Berbagai upayaupun dilakukan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang seperti mengubah mindset masyarakat dan meningkatkan komunikasi untuk mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan (Iis Sumirah, 2020). Penelitian dari Tri Haryati yang berjudul “Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali” menemukan bahwa Efektivitas

pelayanan administrasi kependudukan online masih belum efektif dikarenakan sosialisasi dari program yang dinilai masih kurang, proses masih memakan waktu yang lama, tetapi ketepatan sasaran program dinilai sudah tepat sasaran (Tri Haryati, 2019).

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

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana pada penelitian dari (Abizhar Alghifari, 2021) terdapat perbedaan dari segi konsep penelitian yaitu Strategi serta teknik analisis data yaitu analisis ASOCA, sedangkan peneliti menggunakan konsep Efektivitas dan menggunakan model interaktif analisis data dari Miles dan Huberman. Selain itu, pada penelitian dari (Iis Sumirah, 2020) terdapat perbedaan lokus penelitian yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang, sedangkan peneliti meneliti di lokus yang berbeda yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. Kemudian fokus pembahasan yaitu dalam penerbitan akta kelahiran, sedangkan fokus pembahasan peneliti yaitu dalam pelayanan administrasi kependudukan. Begitupun dengan penelitian dari (Tri Haryati, 2019) yang memiliki perbedaan lokus penelitian yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali sedangkan lokus peneliti yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dan teori yang digunakan yaitu teori Subagyo dalam Budiani, sedangkan peneliti menggunakan teori Gibson dan Steers.

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

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai efektivitas program pelayanan *online* 'SI PAHIT' dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Masa Pandemi COVID-19 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda, faktor pendukung dan penghambat program pelayanan *online* 'SI PAHIT' serta mengetahui apa saja upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda untuk mengatasi hambatan tersebut.

### **II. METODE**

Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data menurut Creswell (2016:253) melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penentuan informan menggunakan *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan menurut Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta pendekatan teori Gibson dan Steers dalam Sumaryadi (2005:107) terkait efektivitas yang terdiri dari lima dimensi teori yaitu produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Peneliti menganalisis efektivitas program pelayanan *online* 'SI PAHIT' menggunakan teori dari Gibson dan Steers yang menyatakan bahwa efektivitas dapat diukur dari lima dimensi, yaitu produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

#### **3.1. Produktivitas**

Peneliti meninjau produktivitas dari dua indikator yaitu prosedur dan *output* pelayanan.

Dari indikator prosedur pelayanan menunjukkan bahwa prosedur pelayanan *online* di masa pandemi COVID-19 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda masih belum dipahami oleh kalangan masyarakat dikarenakan banyak masyarakat yang masih bingung bahkan belum

mengetahui adanya pelayanan dokumen kependudukan secara *online*. Artinya, edukasi serta pengetahuan masyarakat mengenai pelayanan dokumen kependudukan secara *online* masih sangat rendah sehingga kegiatan sosialisasi kepada masyarakat luas perlu digalakkan dan ditingkatkan. Media sosial menjadi solusi yang cukup bagus untuk dijadikan sebagai wadah sosialisasi. Peneliti menemukan, konten yang diunggah oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda di *facebook* dan *instagram* sangat tidak menarik dan informatif sehingga peneliti memiliki gagasan, sosialisasi dilakukan dengan cara yang lebih modern dengan membentuk tim kreatif Disdukcapil Samarinda dan merekrut *videographer* untuk dijadikan sebagai *content creator* khusus untuk mensosialisasikan pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. Peneliti juga menghimbau untuk bisa merambah ke media sosial terkini yang banyak diminati masyarakat dan punya algoritma yang bagus seperti TikTok.

Dari indikator *output* pelayanan menunjukkan bahwa jumlah *output* pelayanan secara *online* dalam penerbitan dokumen kependudukan di masa pandemi COVID-19 belum tercapai sesuai dengan target dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda sebanyak 1500 dokumen sebagaimana data yang peneliti peroleh dari informan mengenai target penerbitan dokumen kependudukan dalam sehari. Tetapi secara keseluruhan, kinerja yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda sudah cukup progresif dan untuk kedepannya *output* pelayanan hanya perlu ditingkatkan sampai pada akhirnya bisa mencapai target yang diharapkan.

### **3.2. Kualitas**

Peneliti meninjau Kualitas dari tiga indikator yaitu kualitas program, kompetensi dan profesionalisme, serta sarana dan prasarana.

Dari indikator kualitas program menunjukkan bahwa pelayanan *online* melalui program ‘SI PAHIT’ yang berjalan di masa pandemi COVID-19 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda telah tergambar kualitasnya dengan cukup baik yang ditandai dengan terselenggaranya pelayanan yang cepat, mudah, dan aman sehingga ini berbanding lurus dengan harapan dan kebutuhan yang masyarakat inginkan.

Dari indikator kompetensi dan profesionalisme menunjukkan bahwa kompetensi dan profesionalisme yang dimiliki para pegawai telah mewujudkan pelayanan yang profesional karena para pegawai yang telah diberikan diklat dan menjalankan pelayanan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya serta adanya pengawasan dan evaluasi dari pimpinan untuk memantau proses pelayanan yang berjalan.

Dari indikator sarana dan prasarana menunjukkan bahwa sarana dan prasarana untuk mendukung program pelayanan *online* ‘SI PAHIT’ di masa pandemi COVID-19 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda sudah cukup memadai dengan adanya penambahan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang dimiliki.

### **3.3. Efisiensi**

Peneliti meninjau efisiensi dari dua indikator yaitu ketepatan waktu dan pencapaian tujuan program.

Dari indikator ketepatan waktu menunjukkan bahwa ketepatan waktu dalam program pelayanan *online* ‘SI PAHIT’ di masa pandemi COVID-19 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda belum sesuai harapan yang disebabkan oleh hambatan seperti blangko yang tidak tersedia karena distribusi yang lambat sehingga pelayanan tidak bisa tepat waktu.

Dari indikator pencapaian tujuan program menunjukkan bahwa tujuan dari program ‘SI PAHIT’ untuk menciptakan pelayanan yang mudah, aman dan, cepat bisa dikategorikan tercapai dengan terwujudnya kemudahan dan tahapan yang tidak berbelit-belit.

### **3.4. Fleksibilitas**

Peneliti meninjau fleksibilitas dari dua indikator yaitu penyesuaian dan penyelesaian pelayanan.

Dari indikator penyesuaian pelayanan menunjukkan bahwa kesiapan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda terhadap penyesuaian pelayanan di tengah situasi dan kondisi tak terduga di masa pandemi COVID-19 bisa dikategorikan baik karena bisa menghadapi dan mengatasi tantangan permasalahan tak terduga yang terjadi di kehidupan masyarakat.

Dari indikator penyelesaian pelayanan menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda mampu dalam menyelesaikan pelayanan di masa pandemi COVID-19 yang ditandai dengan inovasi-inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang dicanangkan di tengah melanda pandemi COVID-19

### **3.5. Kepuasan**

Peneliti meninjau kepuasan dari dua indikator yaitu tanggapan masyarakat dan pengaruh program.

Dari indikator tanggapan masyarakat menunjukkan bahwa tanggapan masyarakat terhadap peran dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda memberikan kepuasan tercapai dengan wujud kepuasan yang dirasakan masyarakat langsung oleh masyarakat melalui inovasi program pelayanan *online* 'SI PAHIT' dan tercapainya target indeks kepuasan masyarakat di tahun 2020.

Dari indikator pengaruh program menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Samarinda menghimbau selama pandemi sebisa mungkin meminimalisir kerumunan masyarakat dalam proses pelayanan. Dari sinilah program pelayanan *online* 'SI PAHIT' mempunyai andil dalam memutus rantai penyebaran COVID-19 serta menjawab kebutuhan masyarakat di tengah kebijakan PPKM yang memaksa adanya pembatasan kegiatan masyarakat di luar rumah. Sehingga terlihat adanya pengaruh dari program pelayanan *online* 'SI PAHIT' dalam membantu permasalahan masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan di tengah situasi pandemi COVID-19 dan kebijakan PPKM yang mengharuskan masyarakat untuk tetap berada di rumah.

### **3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Kondisi pandemi COVID-19 yang memaksa masyarakat harus menggunakan layanan *online* sehingga menimbulkan kebingungan di kalangan masyarakat yang awam dan gagap teknologi. Sehingga masyarakat lebih memilih untuk mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda agar dilayani secara tatap muka dan menanyakan kebingungan mereka secara langsung. Hambatan lainnya yaitu kerumitan dalam proses pemenuhan berkas persyaratan dalam pelayanan secara *online* karena memerlukan kapasitas tertentu saat *diinput* sehingga terkadang menimbulkan kegagalan saat pendaftaran layanan *online*. Kondisi tersebut sejalan dengan temuan (Abizhar Alghifari, 2021) yang menyarankan melakukan penambahan PTTH ataupun memberikan jadwal untuk membantu pelayanan tatap muka, serta meningkatkan kualitas tim IT sehingga dapat mengelola pelayanan *online* dengan baik.

Sama halnya dengan temuan (Iis Sumirah, 2020), bahwa pelaksanaan dalam pelayanan administrasi kependudukan di masa pandemi COVID-19 telah diupayakan sebaik-baiknya agar prosesnya dapat berjalan dengan aman, tepat, cepat, dan membahagiakan masyarakat sesuai dengan motto pelayanan. Berbagai upaya tersebut diantaranya tetap melayani masyarakat yang datang secara langsung ke kantor pelayanan yang notabene pelayanan dilaksanakan *full* secara *online* karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda sangat menjunjung tinggi prinsip motto membahagiakan masyarakat sehingga tidak bisa mengabaikan begitu saja masyarakat yang memerlukan pelayanan.

Sosialisasi kepada masyarakat juga menjadi upaya dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda untuk bisa memberikan pemahaman terkait pelayanan yang dimiliki agar mudah dimengerti dan dipahami oleh masyarakat. Hal ini sejalan dengan temuan dari (Tri Haryati, 2019) yang menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Boyolali belum efektif karena rendahnya sosialisasi yang dilakukan. Oleh karenanya, Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda berupaya bekerjasama bersama Dinas Pendidikan untuk melakukan sosialisasi di sekolah-sekolah, membuat grup *whatsapp* bersama 10 kecamatan, sosialisasi via media sosial *instagram* dan *facebook* serta sosialisasi melalui program Dukcapil Menyapa Masyarakat melalui *zoom meeting*. Namun sosialisasi yang dilakukan masih terbilang minim karena adanya hambatan dalam pelaksanaannya.

### 3.7. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Peneliti menemukan garis besar permasalahan adalah rendahnya sosialisasi program 'SI PAHIT' sehingga peneliti merumuskan sebuah *novelty* atau unsur kebaruan yaitu sosialisasi wajib ditingkatkan dan dilakukan dengan cara yang lebih modern dengan membentuk tim kreatif Disdukcapil Samarinda dan merekrut *videographer* untuk dijadikan sebagai *content creator* khusus untuk mensosialisasikan pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda serta mengeksplor media sosial *TikTok* sebagai wadah baru sosialisasi.

## IV. KESIMPULAN

Peneliti menyimpulkan bahwa pelaksanaan program pelayanan *online* 'SI PAHIT' di masa pandemi COVID-19 oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda ditinjau dari dimensi produktivitas dianggap belum produktif sebagai akibat belum terpenuhinya capaian indikator prosedur dan *output* pelayanan, dari dimensi kualitas dianggap sudah terpenuhi sesuai dengan capaian yang ditetapkan, dari dimensi efisiensi dianggap belum efisien sebagai akibat belum tercapainya keseluruhan standar yang diharapkan, dari dimensi fleksibilitas sudah dianggap baik, dan dari dimensi kepuasan dianggap sudah memuaskan.

Faktor pendukung terhadap efektivitas program pelayanan *online* 'SI PAHIT' di masa pandemi COVID-19 diantaranya sarana dan prasarana yang semakin memadai, jumlah SDM yang melimpah, jaringan internet yang semakin stabil dengan adanya penambahan *bandwith* serta tampilan *website* yang semakin *fresh* dan modern. Faktor penghambat terhadap efektivitas program pelayanan *online* 'SI PAHIT' di masa pandemi COVID-19 diantaranya masyarakat awam yang tidak mengetahui dan bingung terhadap penggunaan layanan *online*, distribusi blangko yang lamban sehingga menghambat proses pelayanan serta persyaratan berkas yang tidak lengkap karena kerumitan dalam proses pemenuhan berkas bagi masyarakat awam.

Upaya untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan *online* di masa pandemi COVID-19 kepada masyarakat berupa tetap melayani masyarakat di tengah kebijakan PPKM, pembinaan pegawai berupa pemberian pendidikan dan pelatihan, edukasi dan motivasi serta *reward* dari pimpinan, melakukan pendampingan, pengawasan dan evaluasi secara rutin serta sosialisasi melalui sekolah-sekolah, grup *whatsapp* bersama 10 kecamatan, "Dukcapil Menyapa Masyarakat" dan media sosial.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan informan. Karena waktu penelitian hanya berlangsung selama dua minggu serta informan kunci yang tidak berkenan untuk diwawancarai.

**Arah Masa Depan Penelitian.** Peneliti menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan

dengan program 'PAK DOLA KADIS' di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda untuk mendalami keberlangsungan program tersebut.

## **V. UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Pemerintah Kota Samarinda khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda yang telah menyajikan dengan baik publikasi data yang diperlukan dan telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## **VI. DAFTAR PUSTAKA**

- Budiani, Ni Wayan, 2007. *"Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna 'Eka Taruna Bhakti' Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar"*, Jurnal Ekonomi dan Sosial Vol. 2 Nomor 1 Hal. 47-52
- Creswell, John W. 2016. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kualitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Sumaryadi, I Nyoman. 2005. *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta : Citra Utama
- Steers, Richard. M. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Diterjemahkan oleh: Jamin. Jakarta: Sapodadi
- Miles, Mathew B. dan Huberman, A. Michael. 2014 . *Analisis Data Kualitatif*. Diterjemahkan oleh: Rohidi. Jakarta: Universitas Indonesia
- Gibson, James L. et al. 1996. *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*. Diterjemahkan oleh Ninuk Adriani. Jakarta: Binarupa Aksara.

