

**FEKTIVITAS PELAYANAN BERBASIS ONLINE DI MASA PANDEMI COVID-19
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BANJARBARU PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

Rizqullah Nafis Nakhair

NPP. 29.1199

Asdaf Kota Banjarbaru, Provinsi Kalimantan Selatan

Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email: nafisnakhair@gmail.com

ABSTRACT

Digitalization makes every human business easier, more effective and efficient. This causes the government of the Republic of Indonesia to be able to adapt and apply existing technological developments, one of which is in the field of population administration services. The Department of Population and Civil Registration of the City of Banjarbaru has created an application-based population administration service innovation called Dukcapil Banjarbaru Mobile. This research was conducted to determine the effectiveness of the Banjarbaru Duccapil application in the issuance of population documents and how the service process using the Banjarbaru Duccapil mobile application at the Banjarbaru City Population and Civil Registration Service was conducted. The research method used is descriptive qualitative method. Data collection techniques were carried out by observation, interviews, and documentation. The data that has been collected was analyzed using the theory of effectiveness according to Gibson, in which there are 5 dimensions, namely: productivity, efficiency, quality, flexibility, and satisfaction. The results showed that the effectiveness of services using the Banjarbaru Dukcapil Mobile application in publishing population documents at the Banjarbaru City Population and Civil Registration Office was effective and the population document process through the Banjarbaru Dukcapil Mobile application was able to facilitate services. However, in its implementation there are still problems in it, namely the lack of public knowledge regarding information and technology, people who still do not have mobile phones, applications that are still not optimal. The suggestions given by the author are to carry out socialization to the village, carry out cooperation with third parties, and procure computers or cellphones to the village.

Keywords: Dukcapil Banjarbaru Mobile Application; Service Effectiveness; Residence Document

ABSTRAK

Digitalisasi membuat setiap urusan manusia menjadi lebih mudah, efektif, dan efisien. Hal tersebut menyebabkan pemerintah Republik Indonesia harus mampu beradaptasi dan menerapkan perkembangan teknologi yang ada, salah satunya pada bidang pelayanan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru membuat suatu inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi yang diberi nama Dukcapil Banjarbaru Mobile. Penelitian ini dilakukan guna mengetahui sejauh mana Efektivitas Pelayanan aplikasi dukcapil banjarbaru mobile dalam penerbitan dokumen kependudukan dan bagaimana proses pelayanan dengan menggunakan aplikasi dukcapil banjarbaru mobile di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, serta dokumentasi. Data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan teori Efektivitas menurut Gibson yang dalamnya terdapat 5 dimensi yaitu : produktivitas, efisiensi, mutu atau kualitas, fleksibilitas, dan kepuasan. Dari hasil penelitian menunjukkan efektivitas pelayanan dengan menggunakan aplikasi dukcapil banjarbaru mobile dalam penerbitan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru sudah dapat dikatakan efektif dan proses dokumen kependudukan melalui aplikasi dukcapil banjarbaru mobile sudah dapat mempermudah pelayanan. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat permasalahan dalamnya yaitu kurangnya pengetahuan masyarakat terkait informasi dan teknologi, Masyarakat yang masih belum memiliki handphone, aplikasi yang masih belum optimal. Adapun saran yang diberikan peneliti yaitu melakukan sosialisasi ke perkampungan, melaksanakan kerjasama dengan pihak ketiga, dan mengakan pengadaan komputer atau handphone kepada pihak kelurahan. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat permasalahan dalamnya yaitu kurangnya pengetahuan masyarakat terkait informasi dan teknologi, Masyarakat yang masih belum memiliki handphone, aplikasi yang masih belum optimal. Adapun saran yang diberikan peneliti yaitu melakukan sosialisasi ke perkampungan, melaksanakan kerjasama dengan pihak ketiga, dan mengakan pengadaan komputer atau handphone kepada pihak kelurahan.

Kata kunci: Aplikasi Dukcapil Banjarbaru Mobile; Efektivitas Pelayanan; Dokumen Kependudukan

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 menerangkan bahwasanya pemerintahan daerah diberikan wewenang dalam menjalankan, mengatur, serta mengurus sendiri urusan pemerintahan di daerahnya dan diberikan otonomi yang seluas-luasnya. perihal ini dimaksudkan agar

meningkatkan atas pelayanan, pemberdayaan serta peran dan juga warga dalamnya bisa lekas terwujud.

Pada zaman sekarang banyak sekali penduduk yang menganggap remeh tentang pentingnya dokumen kependudukan. Mereka masih menganggap hal-hal seperti itu tidak penting serta bisa diurus kapan saja. Mereka menganggap dokumen kependudukan tidak berpengaruh terhadap kehidupan mereka, dengan adanya masalah seperti itu pemerintah melakukan satu gerakan atau program yang diberi nama GISA (gerakan Indonesia sadar administrasi) lewat program yang dilakukan oleh pemerintah tentang GISA yang tertuang dalam Instruksi Mendagri (Inmendagri) Nomor 470/837/SJ 7 Februari 2018 tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) pemerintah bertujuan untuk meningkatkan kesadaran warga akan pentingnya dalam tertib ber administrasi. Adapun manfaat yang diharapkan oleh pemerintah terhadap berjalannya program GISA ini ialah warga bisa menyadari pentingnya tertib akan ber administrasi khususnya pada administrasi dokumen kependudukan. Indonesia sedang menghadapi problematika yang begitu serius yakni berupa penyebaran virus corona yang menyebar pertama kali pada tahun 2019. Virus ini berkembang pertama kali di Negara Tiongkok lebih tepatnya di Kota Wuhan. Penyebaran virus corona begitu cepat karena itulah virus ini begitu berbahaya serta juga karena belum ditemukannya obat yang benar benar ampuh untuk menangani covid-19 ini itulah mengapa virus ini begitu ditakuti oleh warga.

Menanggapi kemajuan zaman pada era ini pemerintah Kota Banjarbaru berdasarkan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan berbasis daring yang mana di dalamnya menerangkan perlu adanya pemanfaatan teknologi dalam pelayanan administrasi kependudukan mengingat pesatnya perkembangan teknologi dari masa ke masa dan dengan adanya musibah yang sedang menimpa dunia yakni wabah panemi covid-19.

Pemerintah Kota Banjarbaru memberikan satu solusi dalam perihal pelayanan kepada warga dengan pelayan berbasis daring atau online. Solusi yang diberikan oleh Pemerintah Kota Banjarbaru ialah berupa peluncuran satu aplikasi pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru yang diberi nama “Dukcapil Banjarbaru Mobile”. Aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan warga dalam pengurusan dokumen kependudukan mereka, serta dengan adanya aplikasi ini pemerintah Kota Banjarbaru mengharapkan bisa memutus mata rantai penyebaran virus corona atau yang biasa kita sebut dengan covid-19.

Pelaksanaan aplikasi “Dukcapil Banjarbaru Mobile” dilakukan juga karena pemerintah Kota Banjarbaru menindak lanjuti surat Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor 433.1/2978/Dukcapil 16 Maret 2020 tentang pelayanan administrasi kependudukan serta pencegahan penyebaran virus corona dan pemerintah Kota Banjarbaru berkeinginan untuk menjadikan pelayanan publik di Kota Banjarbaru jauh lebih efektif serta efisien.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Pada pelaksanaannya aplikasi ini cukup menuai pro kontra di kalangan warga karena terdapat beberapa warga yang begitu merasa terbantu serta terdapat sebagian warga juga yang merasa aplikasi ini sulit di jalan kan serta susah untuk di mengerti. terdapat beberapa kendala juga yang dirasakan oleh para pengguna aplikasi ini yakni seperti persyaratan antara administrator satu dengan admin lainnya kadang berbeda. Terdapat juga warga yang mengeluhkan lambatnya dari respon admin dan aplikasi yang kadang mengalami gangguan.

Pelayanan aplikasi dukcapil mobile ini sendiri mempunyai permasalahan yakni kurangnya pegawai, khususnya yang paham akan menjadi administrator. Permasalahan ini didapatkan oleh peneliti lewat pengamatan yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru. Pelayanan masih belum dapat dibidang efektif karena tenaga pendukung dari pelayanan berbasis aplikasi ini masih kurang. Contohnya seperti banyak pegawai yang masih tidak mengerti atau memahami tentang penggunaan komputer, sedangkan untuk pelayanan berbasis aplikasi online pegawai dituntut untuk memahami tentang komputer karena sistem kerja pelayanan online ini begitu bergantung pada komputer. perihal itu menyebabkan beberapa pegawai yang memahami tentang komputerisasi juga merangkap sebagai administrator dari aplikasi Dukcapil Banjarbaru Mobile.

Masalah dalam pelayanan aplikasi dukcapil mobile ini sendiri disebabkan bukan hanya soal sistem dan administrator dari aplikasi tersebut, namun permasalahan juga timbul dari warga sendiri. warga masih banyak yang bingung terkait pelaksanaan atau penggunaan dari aplikasi Dukcapil Banjarbaru Mobile karena tidak sedikit dari warga yang masih buta akan kemajuan teknologi dan tidak sedikit juga warga yang masih belum mempunyai smartphone. Permasalahan tersebut juga timbul karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru kurang mensosialisasikan lebih lanjut terkait dari pelayanan berbasis online tersebut.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai pelayanan online berbasis aplikasi sudah beberapa kali dilakukan. Banyak penelitian yang dilakukan serta menghasilkan kesimpulan atau output yang berbeda-beda pula. Peneliti mengambil beberapa referensi dari penelitian terdahulu yang berhubungan dengan pelayan publik secara online berbasis aplikasi dalam penerbitan administrasi kependudukan.

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, yaitu Pelaksanaan Aplikasi Dukcapil Prima Mobile di Kabupaten Pasaman Barat (Oka Sulistyono Nanda, 2021). Fokus penelitiannya adalah Pelaksanaan aplikasi Dukcapil Prima Mobile dalam pelayanan penerbitan dokumen kependudukan. Pelaksanaan Aplikasi Dukcapil Prima Mobile dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat masih belum berjalan dengan maksimal.

Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Secara Daring lewat Aplikasi Whatsapp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu (Cahyo Sunarko, 2021) juga menjadi inspirasi pada penelitian ini. Fokus penelitiannya adalah Pelayanan secara daring. Kesimpulan dari peneliti dari penelitian yang dilakukan ialah pelayanan penerbitan akta kelahiran secara daring sudah efektif serta memudahkan bagi masyarakat.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni Efektivitas Pelayanan aplikasi dukcapil banjarbaru mobile dalam penerbitan dokumen kependudukan dan bagaimana proses pelayanan dengan menggunakan aplikasi dukcapil banjarbaru mobile di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, serta dokumentasi. Data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan teori Efektivitas menurut Gibson yang dalamnya terdapat 5 dimensi yaitu: produktivitas, efisiensi, mutu atau kualitas, fleksibilitas, dan kepuasan.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keefektifan dari pelayanan berbasis online menggunakan aplikasi Dukcapil Banjarbaru Mobile, mengetahui faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam pelayanan menggunakan aplikasi Dukcapil Banjarbaru Mobile, dan mengetahui upaya apa saja yang telah dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru dalam hambatan terhadap pelayanan.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Harapannya, agar penelitian ini dapat menggambarkan apa yang terjadi di lapangan se jelas mungkin sesuai dengan masalah yang peneliti angkat mengenai efektivitas pelayanan berbasis online di masa pandemi covid-19 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru.

Penulis mengumpulkan data melalui angket, wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 8 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Seksi Kerjasama serta Inovasi Pelayanan, Administrator Aplikasi Dukcapil Banjarbaru Mobile, dan masyarakat (dalam hal ini pemuda sebagai objek penelitian sebanyak 3 orang).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pencarian data terkait pelaksanaan pelayanan aplikasi Dukcapil Banjarbaru Mobile peneliti laksanakan dengan menggunakan metode triangulasi data atau dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi yang peneliti dapatkan selama melaksanakan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru.

3.1. Data Tentang Pelaksanaan Pelayanan Aplikasi Dukcapil Banjarbaru Mobile Dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan

Terkait pelaksanaan pelayanan aplikasi Dukcapil Banjarbaru Mobile dalam penerbitan dokumen kependudukan, peneliti menelusuri dengan mencari data-data yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan aplikasi Dukcapil Banjarbaru Mobile dalam penerbitan dokumen kependudukan, aplikasi ini sendiri dibuat karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru menindak lanjuti Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018

Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan Permendagri Nomor 07 Tahun 2019 tentang pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring, hal itu dilakukan guna memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Jumlah pelayanan yang sudah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru dengan menggunakan aplikasi Dukcapil Banjarbaru Mobile pun sudah cukup banyak.

Tabel 1

Jumlah Penerbitan Dokumen Kependudukan Pada Bulan Oktober, November, Desember 2021

Dokumen Kependudukan	Jumlah Penerbitan Dokumen Kependudukan Dalam 3 Bulan Terakhir
Akta Kelahiran	1908
Akta Kematian	4561
KTP	2700
Permohonan Pindah	850
Permohonan Datang	1948
KIA	1168
KK	3245

Sumber : Database Disdukcapil Kota Banjarbaru

Selanjutnya, peneliti menanyakan pertanyaan sebagai berikut kepada bapak Helmy Nazar, S.Kom selaku Kepala Seksi Informasi dan Administrasi Kependudukan “Apakah pelayanan dengan menggunakan aplikasi Dukcapil Banjarbaru Mobile sudah dirasakan oleh seluruh kalangan masyarakat?” dan informan memberikan jawaban sebagai berikut :

“Aplikasi Dukcapil Banjarbaru Mobile sudah banyak dapat dirasakan oleh masyarakat, masyarakat sudah semakin banyak yang paham dan mengerti dalam penggunaan aplikasi Dukcapil Banjarbaru Mobile. Tetapi memang belum 100% masyarakat sudah merasakannya karna ada beberapa masyarakat yang memiliki kendala seperti tidak mempunyai smartphone atau memang mereka tidak memahami akan kemajuan teknologi hal ini biasanya terjadi terhadap orang tua yang sudah lanjut usia.”

Selanjutnya peneliti menanyakan pertanyaan kepada ibu Andina Puspasari, S.STP selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data tentang “apakah antusias masyarakat akan kepengurusan pembuatan dokumen kependudukan dengan menggunakan aplikasi Dukcapil Banjarbaru Mobile mengalami penurunan atau kenaikan dibandingkan dengan masyarakat datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru” dan informan memberikan jawaban :

“Untuk Target Nasional Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru alhamdulillah dapat memenuhi target nasional yang sudah di tetapkan, walaupun di era pandemi Covid-19 ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru masih belum bisa melaksanakan pelayanan secara langsung dan hanya bertumpu pada pelayanan melalui Aplikasi Dukcapil Banjarbaru Mobile.”

Pelaksanaan aplikasi Dukcapil mobile juga didukung oleh sarana dan prasarana yang ada, berikut daftar sarana dan pra sarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru.

Tabel 2.
Sarana dan prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru
Tahun 2020/2021

No	Nama Barang	Kondisi	Jumlah
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	Komputer/Notebook	Baik	45
2.	Printer	Baik	20
3.	Scaner	Baik	18
4.	Komputer	Baik	50
5.	Router	Baik	15
6.	Kelengkapan Komputer	Baik	25
7.	Printer Cetak KTP-EL	Baik	40
8.	Printer Impact LQ-2190	Baik	36
9.	Komputer PC HP Elite One	Baik	35
10.	AC Standing	Baik	24
11.	Pengadaan Kursi Kerja	Baik	100
12.	Kursi Tamu	Baik	1
13.	Almari Arsip	Baik	20
14.	Hard Disk Internal 2 Tera	Baik	50
15.	Meja kerja	Baik	100
16.	Meja Pelayanan	Baik	5
17.	Printer Scanner	Baik	9
18.	Hub	Baik	9

Sumber : Database Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru

Di atas adalah daftar sarana dan pra sarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru untuk mendukung dan melancarkan pelaksanaan pelayanan dengan menggunakan aplikasi Dukcapil Banjarbaru Mobile. Semua sarana dan pra sarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru masih dalam keadaan baik dan dapat digunakan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru.

3.2. Data Tentang Hambatan Pelaksanaan Pelayanan Aplikasi Dukcapil Banjarbaru Mobile Dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan

Data tentang hambatan pelaksanaan pelayanan aplikasi Dukcapil Banjarbaru Mobile peneliti kumpulkan dengan menggunakan metode triangulasi data atau dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti melakukan wawancara ke beberapa pegawai dan masyarakat yang sudah pernah menggunakan aplikasi Dukcapil Banjarbaru Mobile terkait keluhan-keluhan tentang pelayanan aplikasi Dukcapil Banjarbaru Mobile dalam penerbitan Dokumen kependudukan. Peneliti melaksanakan wawancara dengan bapak Helmy Nazar, S.Kom terkait apa saja hambatan yang terjadi selama pelaksanaan pelayanan dengan menggunakan aplikasi Dukcapil Banjarbaru Mobile, beliau mengatakan:

“Permasalahan atau hambatan yang kami rasakan adalah tidak semua masyarakat memahami tentang informasi teknologi atau kemajuan teknologi, kebanyakan dari mereka yang mengalami kendala ini adalah para orang tua yang sudah memasuki usia lanjut, itulah salah satu hambatan bagi kami untuk melaksanakan pelayanan secara online ini selain itu memang terkadang ada masyarakat yang datang kesini ingin meminta pelayanan secara langsung karena mereka beralasan tidak memiliki handphone, dan biasanya langsung kami arahkan ke helpdesk supaya bisa langsung dibantu oleh petugas kami disana dengan menggunakan handphone dari petugas kami. Terkadang juga permasalahan timbul pada sistem kami yang terkadang harus diperbaharui atau ada sedikit sistem yang harus diperbaiki atau maintenance.”

3.3. Data Tentang Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru Atas Hambatan Yang Terjadi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru terus berupaya mencari solusi atau jalan keluar yang dapat dilakukan demi mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi. Peneliti melaksanakan wawancara dengan bapak Zaprany, S.Ap terkait upaya apa saja yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru dalam mengatasi hambatan, dan jawaban dari informan adalah :

“Untuk mengatasi hambatan yang terjadi kami melakukan beberapa kerjasama dengan instansi serta organisasi lain untuk meningkatkan pelayanan. Contohnya seperti untuk penyediaan jaringan kami melaksanakan kerjasama dengan Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Banjarbaru hal ini bertujuan agar meminimalkan permasalahan jaringan, lalu kami juga melakukan kerjasama dengan jasa pengiriman agar pengiriman dokumen kependudukan kepada masyarakat tidak terhambat.”

Peneliti juga melakukan wawancara kepada salah satu masyarakat yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru terkait mengapa mereka datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru dan mengapa tidak melakukan pelayanan melalui aplikasi Dukcapil Banjarbaru Mobile, dan jawaban dari masyarakat adalah sebagai berikut :

“Saya sudah mendownload aplikasi tersebut namun saya masih tidak mengerti bagaimana cara menggunakannya, saya memang tidak terlalu mengerti tentang kemajuan teknologi seperti ini maka dari itu saya agak kesulitan pada saat harus melaksanakan pelayanan secara online.”

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru juga mencoba mencari solusi atas hambatan yang terjadi, peneliti pun melaksanakan wawancara kepada ibu Andina Puspasari, S.STP terkait upaya saja yang sudah dilakukan, beliau mengatakan:

“Untuk mengatasi hambatan yang terjadi seperti masyarakat yang tidak memiliki handphone dan tidak mengerti cara penggunaan aplikasi Dukcapil Banjarbaru Mobile kami menyediakan pelayanan help desk dan bagi masyarakat yang memiliki handphone tetapi tidak bisa menggunakannya kami menyediakan call center via whatsapp, masyarakat bisa menanyakan langsung kendala yang mereka alami disana.”

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan pelayanan aplikasi Dukcapil Banjarbaru Mobile dalam penerbitan dokumen kependudukan dibuka 1x24 jam setiap hari, masyarakat dapat melaksanakan pengaduan kapan saja dan akan langsung di proses, apabila masyarakat melaksanakan pengaduan pada hari libur atau bukan jam kerja maka permohonan tersebut akan diproses pada saat hari kerja.

Pelayanan dengan menggunakan aplikasi Dukcapil Banjarbaru Mobile ini sudah satu tahun berjalan masyarakat pun sudah semakin banyak yang mengerti dan memahami pelayanan dengan aplikasi Dukcapil Banjarbaru Mobile ini, terkait hal tersebut peneliti melakukan wawancara dengan bapak Helmy Nazar S.Kom pada tanggal 11 Januari 2021 beliau mengatakan :

“Aplikasi ini setelah satu tahun berjalan sudah mengalami banyak kemajuan dan masyarakat pun sudah banyak yang mengerti dan memahami mekanisme pelayanann dengan aplikasi Dukcapil Banjarbaru Mobile ini. Itu terbukti dengan masyarakat yang melaksanakan pelayanan setiap harinya volume nya sangat besar pernah kami satu hari mencapai 200 pengaduan lebih.”

Pelayanan dengan menggunakan aplikasi Dukcapil Banjarbaru Mobile ini sangat lah mudah dan simpel, orang tua pun cukup mudah untuk menggunakannya sendiri. Informasi dan fitur nya pun sangat lengkap dalam aplikasi Dukcapil Banjarbaru Mobile contohnya seperti ketersediaan blanko dan masih banyak lagi.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Pelaksanaan pelayanan dengan aplikasi dukcapil banjarbaru mobile didasarkan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring dan Peraturan Walikota Banjarbaru Nomor 5 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik, Aplikasi Dukcapil Mobile awalnya direncanakan launching pada saat bertepatan dengan HUT Kota Banjarbaru yang ke-21 namun karena adanya pandemi covid-19 dan pelayanan secara langsung ditutup maka peluncuran aplikasi Dukcapil Banjarbaru Mobile jadi dipercepat guna mencegah penyebaran covid-19 dan pelaksanaan pelayanan dengan menggunakan aplikasi Dukcapil Banjarbaru Mobile ini sudah efektif. Selain itu,

Hambatan dalam pelaksanaan pelayanan dengan menggunakan aplikasi Dukcapil Banjarbaru Mobile yang peneliti temukan selama penelitian adalah masih banyak masyarakat yang kurang

memahami tentang informasi dan teknologi, aplikasi yang masih belum optimal, dan masyarakat masih ada yang belum mempunyai handphone. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru berupaya memberikan jalan keluar atau solusi atas terjadinya hambatan dalam pelaksanaan pelayanan dengan menggunakan aplikasi Dukcapil Banjarbaru Mobile berupa memberikan pelayanan via call center whatsapp, membuka pelayanan help desk, dan menjalin kerjasama dengan SKPD lain atau pihak ketiga.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

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 dengan program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

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

VI. DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku

- Adib, Helen Sabera. *Seminar Nasional Pendidikan, Sains Dan Teknologi. prosiding seminar nasional & internasional*. Vol. 0, 2017.
- Anggito, Albi dan Johan Setaiwan. “*Metodologi Penelitian Kualitatif* - Albi Anggito, Johan Setaiwan - Google Buku.” *CV Jejak*, 2018.
- Drs.H.A.S Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Bumi Aksara, 2016.
- Fakhrulloh, Zudan Arief dan Wismulyani, Endar. *Tertib Administrasi Kependudukan*. Klaten: Cempaka Putih, 2016.
- Edi, Fandi Rosi Sarwo, *Teori Wawancara Psikodignostik*. Google Buku: Penerbit LeutikaPrio, 2016
- I Nyoman Sumaryadi, *Perencanaan Pembangunan Daerah Otonom Dan Pemberdayaan Masyarakat*, Jakarta : Citra Utama, 2005
- Kartono Kartini. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Bandung : Mandar Maju, 1986.
- Mardiasmo. (2016). *Efisiensi dan Efektifitas*. Jakarta: Andy
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif/ Peneliti, Prof. DR. Lexy J. Moleong, M.A. PT Remaja Rosdakarya*, 2018.
- Muchson, Muhammad. *Statistik Deskriptif*. Google Buku: SPASI MEDIA.
- Nazir, Moh. *Metode Penelitian*. Bogor: Gaila Indonesia, 2017.
- Simangunsong, Fernandes. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan Dan Implementasi*. Bumi Aksara, 2017.
- Soemartono, Triyuni dan Hendrastuti, Sri. *Administrasi Kependudukan Berbasis Registrasi*. Bandung: Yayasan Bina Profesi Mandiri, 2011.
- Sugiyono. “Memahami Penelitian Kualitatif.” *Bandung: Alfabeta* (2016).
- . “Pengertian Data Primer Dan Sekunder.” *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 (2012).
- . *Metode Penelitian Dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2015

Jurnal

Kurniadi, D, K Effendy, and ... "Implementasi kebijakan penertiban penambangan emas tanpa izin dalam mengurangi kerusakan lingkungan hidup di kabupaten ..." ... *Daerah di Indonesia* (2019).

Sugiyono. "Pengertian Data Primer Dan Sekunder." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 (2012).

Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring

Peraturan Walikota Banjarbaru Nomor 5 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Peraturan Daerah Kota Banjarbaru Nomor 4 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Sumber lain

Jumlah penduduk kota Banjarbaru per kecamatan
<https://banjarbarukota.bps.go.id/indicator/12/49/1/jumlah-penduduk-per-kecamatan-menurut-jenis-kelamin.html>

