

**OPTIMALISASI PELAYANAN ONLINE MELALUI SOSIAL MEDIA UNTUK
MEMENUHI PROTOKOL KESEHATAN COVID-19 DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MAJENE**

AHMAD SYAHRIAL MURTEDZA ISKANDAR
NPP. 29.1930

*Asdaf Provinsi Sulawesi Barat
Program Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*

Email:
tedzamurtedza12@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *(Contains the background behind the research). The This online service is implemented to provide convenience as well as one way to prevent the spread of COVID-19. In terms of optimizing online services through social media, there are several problems, such as the lack of staff, especially the operator, many people still do not use gadgets, and the condition of people who still have limitations in accessing online services through social media because the network is not yet available in the area. Certain. .Purpose: to obtain data and information as well as analyze the steps and efforts made by the Majene Regency Population and Civil Registration Service regarding optimizing online services through social media to meet the COVID-19 health protocol. Metode: This study uses descriptive qualitative research methods with an inductive approach, where the authors obtain data by means of interviews, observation and documentation Result shows that human resources and infrastructure conditions as well as field conditions significantly positively affect the optimization of online services through social media. Conclusion: The process of optimizing online services through social media has not been optimal. Obstacles experienced in the process of optimizing online services through social media. The obstacles experienced include the lack of operators owned by the Population and Civil Registration Office, many people still do not use their gadgets or smartphones, and the network is not yet available in all areas of Majene Regency.*

Keywords: *Optimization, Online Services, Social Media, COVID-19 Health Protocol*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): (Berisi background yang melatarbelakangi penelitian). Pelayanan Online ini dilaksanakan untuk memberikan kemudahan sekaligus sebagai salah satu cara dalam mencegah penyebaran COVID-19. Dalam hal mengoptimalkan Pelayanan Online melalui Media Sosial Ini terdapat beberapa masalah seperti kurangnya tenaga pegawai terutama bagian operator, masyarakat masih banyak yang belum menggunakan gawai, dan kondisi masyarakat yang masih memiliki keterbatasan dalam mengakses Pelayanan Online melalui Sosial Media ini karena jaringan yang belum tersedia di daerah tertentu. **Tujuan:** untuk mendapatkan data dan informasi serta menganalisis langkah dan upaya yg dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene mengenai optimalisasi pelayanan online melalui sosial media untuk memenuhi protokol kesehatan COVID-19. **Metode:** Penelitian ini menggunakan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif, dimana penulis mendapatkan data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** menunjukkan bahwa sumber daya manusia dan kondisi infrastruktur serta keadaan lapangan secara signifikan positif mempengaruhi pengoptimalisasian pelayanan online melalui sosial media. **Kesimpulan:** Proses optimalisasi pelayanan online melalui sosial media belum optimal. Hambatan yang di alami dalam proses mengoptimalisasi Pelayanan Online melalui Sosial Media ini. Hambatan yang dialami diantaranya tenaga operator yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih kurang, masyarakat masih banyak yang belum menggunakan gawai atau *smartphone*, dan jaringan yang belum tersedia di seluruh wilayah Kabupaten Majene.

Kata kunci: Optimalisasi, Pelayanan Online, Sosial Media, Protokol Kesehatan COVID-19



I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah adalah sebagai suatu organisasi dari orang-orang yang mempunyai kekuasaan, bagaimana manusia itu bisa diperintah (R Mac Iver dalam Inu Kencana Syafii, 2003:135). Seiring berjalannya waktu, masyarakat terus membutuhkan layanan yang praktis, efisien dan memuaskan dalam semua layanan yang disediakan pemerintah terkait dengan operasi pemerintah sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Menurut Kotler (2008:83), pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Provinsi Sulawesi barat terdiri atas 6 Kabupaten, 69 Kecamatan, 575 Desa dengan jumlah penduduk Provinsi ini sekitar 1.380.256 jiwa (Menurut hasil sensus Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Barat). Provinsi Sulawesi Barat memiliki 6 Kabupaten salah satunya Kabupaten Majene. Kabupaten Majene terdiri dari 8 Kecamatan, 82 Desa/Kelurahan dengan jumlah penduduk laki-laki 87.116 jiwa, penduduk perempuan 87.823 jiwa dengan jumlah total penduduk 174.939 jiwa. Masyarakat Kabupaten Majene masih banyak yang belum mendaftarkan peristiwa kependudukan maupun peristiwa krusial yang terus terjadi sehingga belum dimasukkan ke dalam data dan dokumen administrasi kependudukan contohnya dalam administrasi kependudukan akta kelahiran tingkat kepemilikan administrasi kependudukan contohnya akta kelahiran ini harus ditingkatkan agar dapat dioptimalkan fungsinya. Jarak dari Kecamatan Malunda menjadi kecamatan yang paling jauh jaraknya yakni dengan jarak 102 km untuk menuju ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang hanya terdapat di kecamatan Banggae saja.

Berkenaan dengan merebaknya virus *corona*, telah menyebabkan kelesuan ekonomi di setiap wilayah dan kemacetan dalam pelayanan publik. Dengan berkembangnya teknologi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene telah memiliki layanan *online* atau *online* 24 jam dengan platform media sosial untuk mencegah penyebaran virus *corona* di masyarakat. *Online* merupakan singkatan dari “*On the Network*” yang berarti dalam jaringan. Pelayanan *Online* melalui sosial media ini melayani seluruh jenis pengurusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, namun masyarakat masih banyak yang kurang paham terkait mekanisme pelayanannya sehingga masih banyak masyarakat yang lebih memilih untuk datang langsung ke kantor walaupun masih banyak masyarakat yang tidak mendapatkan kesempatan untuk dilayani karena pegawai yang bekerja secara *shift* atau jadwal yang diatur.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menerapkan platform pelayanan *online* melalui sosial media untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan kepengurusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, pelayanan ini belum optimal karena banyaknya masalah yang menghambat kelancaran dalam pelaksanaannya seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga mereka belum mengetahui secara pasti mengenai prosedur pelayanan secara *online*, selain itu sumberdaya manusia yang dimiliki kantor disdukcapil itu sendiri yang masih kurang, dan juga kendala yang dimiliki oleh jaringan yang masih sering bermasalah di daerah masyarakat maupun di kantor disdukcapil itu sendiri. Selain itu, jarak yang jauh dari masing-masing kecamatan untuk menuju kantor disdukcapil yang hanya terdapat di kecamatan Banggae saja, tentunya warga yang ada di kecamatan Malunda akan sangat mempertimbangkan hal tersebut dikarenakan jarak dan juga biaya yang harus dikeluarkan dalam perjalanan menuju kantor disdukcapil Kabupaten Majene. Dikarenakan hal ini, mengakibatkan banyaknya peristiwa penting yang dialami masyarakat tidak terekam oleh pemerintah.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian skripsi dengan judul **“OPTIMAIISASI PEIAYANAN ONIINE MEIAIUI SOSIAI MEDIA UNTUK MEMENUHI PROTOKOI KESEHATAN COVID-19 DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPII KABUPATEN MAJENE”**

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Pelayanan Online ini dilaksanakan untuk memberikan kemudahan sekaligus sebagai salah satu cara dalam mencegah penyebaran COVID-19. Dalam hal mengoptimalkan Pelayanan Online melalui Media Sosial Ini terdapat beberapa masalah seperti kurangnya tenaga pegawai terutama bagian operator, masyarakat masih banyak yang belum menggunakan gawai, dan kondisi masyarakat yang masih memiliki keterbatasan dalam mengakses Pelayanan Online melalui Sosial Media ini karena jaringan yang belum tersedia di daerah tertentu.

1.3 PENELITIAN TERDAHULU

Pertama, Wingfi Japami dan Fitri Eriyanti (2018) ,dengan judul penelitian Efektivitas pelayanan online keliling ada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten tanah datar. menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya yakni Disdukcapil Kabupaten Tanah Datar menggunakan program ini untuk memudahkan pelayanan kepada

masyarakat. Dengan adanya program tersebut, masyarakat puas karena dimudahkan untuk memperoleh dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.

Kedua, Tri Sari Utami (2021) ,dengan judul Optimalisasi Pelayanan Publik Selama Masa Pandemi COVID-19 Dalam Mewujudkan *Clean and Good Governance* di Kota Semarang. Menggunakan metode kualitatif deskriptif . Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Optimalisasi pelayanan publik selama masa pandemi covid-19 dalam mewujudkan *clean and good governance* di Kota Semarang mengenai aplikasi *good governance* di Semarang membuat puas warga terhadap pelayanan pemerintah biasanya masih belum paripurna. Pengembangan praktik *good governance* terutama pada masa pandemi ini, diharapkan anugerah prioritas dalam membenahan kinerja birokrasi pemerintah pada pelayanan publik sebagai langkah awal yang sangat strategis.

Ketiga, Suryati, Institut Pemerintahan Dalam Negeri, (2021) Laporan Akhir ,dengan judul Efektivitas Pelayanan Kartu Keluarga Secara Online Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Pulang Pisau Provinsi Kalimantan Tengah, menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitian yakni Pelayanan Kartu Keluarga secara online yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulang Pisau belum efektif, hal ini dapat dilihat beberapa dari indikator efektivitas pelayanan Kartu Keluarga secara online terhadap masyarakat belum semua berjalan sesuai dengan yang diharapkan, karena masih adanya keluhan dari masyarakat mengenai prosedur layanan secara online serta banyaknya hambatan yang muncul pada proses pelaksanaannya.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan yang baharu serta informan yang lebih luas. GAP penelitian juga hanya ada dan merupakan masalah khusus yang terjadi diLokus Penulis.

1.5 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini tentunya untuk memperoleh keterampilan dan pengalaman dalam menyusun usulan proposal penelitian, sehingga tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor penghambat dan pendorong dalam mengoptimalkan pelayanan online melalui sosial media untuk memenuhi protokol kesehatan COVID-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene dalam mengoptimalkan pelayanan online melalui sosial media untuk memenuhi protokol kesehatan COVID-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana optimalisasi pelayanan online melalui sosial media untuk memenuhi protokol kesehatan COVID-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene.

II. METODE

Sugiyono (2012:29) mengemukakan bahwa, “setiap peneliti harus dapat menyajikan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara kuesioner (angket) atau dokumen”. Prinsip dasar penyajian data adalah komunikasi dan kelengkapan, dalam artian data yang disajikan dapat menarik perhatian pihak lain untuk membacanya dan dengan mudah memahami isinya. Data yang diperoleh berupa data kuantitatif dari skor jawaban masyarakat dan data kualitatif dari jawaban wawancara.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Optimalisasi Pelayanan Online Melalui Sosial Media Untuk Memenuhi Protokol Kesehatan COVID-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene

Optimalisasi berkaitan erat dengan upaya perbaikan situasi dimana yang sebelumnya pekerjaan ataupun kegiatan tersebut bisa terlaksana sesuai dengan rencana dan fungsi yang telah ditetapkan. Dalam bukunya yaitu Pemrograman Linear: Seri Teknik Riset Operasi (2005) bahwa optimalisasi dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu: Tujuan, Alternatif Keputusan dan Sumberdaya yang dibatasi. Berdasarkan pengamatan dan pengumpulan data dan informasi di lapangan, peneliti menggambarkan tiga elemen tersebut sebagai berikut.

A. Tujuan

Tujuan optimalisasi Pelayanan Online melalui Sosial Media untuk memenuhi Protokol Kesehatan COVID-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene, sesuai dengan konsep tujuan yang telah dijelaskan oleh Hotniar Siringoringo mencakup proses maksimalisasi dan juga minimalisasi. Dalam hal tersebut, peneliti memperoleh data dan informasi yang kemudian dipaparkan sebagai berikut:

1. Minimalisasi

Tujuan minimalisasi dari optimalisasi Pelayanan Online melalui Sosial Media untuk memenuhi Protokol Kesehatan COVID-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene diperoleh apabila terjadi penurunan materi maupun non-materi yang tidak mengakibatkan kerugian. jika dokumen yang dibuat secara manual, jumlah kunjungan masyarakat bisa terjadi sebanyak dua kali. Pertama untuk pendaftaran dan menyerahkan dokumen yang dipersyaratkan, kedua untuk menerima dokumen yang sudah jadi. Sehingga biaya transportasi pada tabel diatas akan berlipat ganda. Namun, dengan adanya Pelayanan Online melalui Sosial Media ini selain untuk menghindari kerumunan di masa pandemi COVID-19, masyarakat yang berkunjung ke kantor hanya datang satu kali hanya untuk mengambil dokumen yang sudah jadi sehingga jarak yang memakan waktu yang Panjang dan juga biaya yang dikeluarkan untuk mencapai kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil dapat terminimalisir. Kondisi tersebut tentunya dapat memberi kemudahan bagi para masyarakat terkhusus kepada masyarakat yang tinggal di kecamatan Malunda, Ulumanda, Tubo Sendana dan Tammero'do yang memakan waktu untuk menempuh perjalanan selama berjam-jam dan juga biaya yang lumayan besar.

Untuk mendapatkan layanan secara Online melalui akun whatsapp Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene, masyarakat hanya perlu menghubungi akun tersebut dengan nomor layanan +62 853-3300-0505 lalu menanyakan dokumen apa yang masyarakat ingin terbitkan seperti pada dokumentasi tangkapan layar yang diperlihatkan diatas. penggunaan layanan online yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene sangatlah sederhana dan dapat dioperasikan dengan sangat mudah. selain itu, pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai tenaga honorer di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene menjadi lebih efisien dan sederhana. semenjak Pelayanan Online ini diterapkan, pekerjaan di bidang pelayanan menjadi lebih ringan. adanya pengurangan intensitas kunjungan masyarakat ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene sehingga peneliti menarik

kesimpulan bahwa tujuan minimalisasi dari optimalisasi Pelayanan Online melalui Sosial Media untuk memenuhi Protokol Kesehatan COVID-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene ini sudah dapat dikatakan telah tercapai.

2. Maksimalisasi

Tujuan maksimalisasi dari adanya Optimalisasi Pelayanan Online melalui Sosial Media untuk memenuhi Protokol Kesehatan COVID-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene yaitu untuk memaksimalkan keuntungan baik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene maupun pada Masyarakat. maksimalisasi merupakan tujuan utama dari munculnya Pelayanan Online ini yang meningkatkan kualitas pelayanan adminduk dan juga data yang telah terekam lebih mudah untuk diperbaharui, tingkat kepemilikan dan perekaman juga meningkat dan juga data lebih mudah untuk divalidasi.

B. Alternatif Keputusan

Salah Satu elemen dalam teori optimalisasi menurut Hotniar Siringoringo (2005) adalah alternatif keputusan. Alternatif keputusan muncul disebabkan karena adanya dua atau lebih cara pengambilan keputusan yang berarti setiap pengambilan keputusan memerlukan cara atau alternatif lain dalam pelaksanaannya. Untuk mengoptimalkan pelayanan online yang hampir seluruhnya sudah berbasis digital, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene harus menaruh perhatian lebih terhadap keputusan yang akan ditetapkan sehingga keputusan yang dibuat dapat berjalan dengan efisien dan efektif.

1. Efisien

Nilai efisien sebagai tolak ukur optimalnya suatu alternatif keputusan didapat jika keputusan yang ditetapkan terlaksana sesuai dengan rencana tanpa menguras banyak hal seperti uang, tenaga dan juga waktu. Dalam perencanaan Pelayanan Online Melalui Sosial Media untuk memenuhi Protokol Kesehatan COVID-19 ini memiliki target untuk memudahkan masyarakat dengan memberikan layanan yang lebih efisien. Realita yang terjadi saat ini, berdasarkan data yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene tepatnya pada tanggal 1 Desember 2021, masyarakat yang dilayani melalui Pelayanan Online ini terus mengalami peningkatan sejak pertama kali dilaksanakan pada tanggal 21 April tahun 2020. Permintaan pembuatan dokumen kependudukan yang terus meningkat ini menuai respon yang positif dari masyarakat. Berikut ini merupakan perbandingan pelayanan administrasi kependudukan secara manual dan secara online. Ampak Pelayanan yang dilakukan secara Online melalui Sosial Media

ini sangatlah tinggi dibandingkan secara manual meskipun hanya dilaksanakan dalam waktu 9 bulan saja, selain itu Pelayanan Online melalui Sosial Media ini mampu mengefisienkan kinerja pegawai, hanya dengan menerima dokumen persyaratan yang diserahkan oleh masyarakat melalui pesan di aplikasi whatsapp kemudian di teruskan ke operator SIAK untuk perekaman dan pendataan lalu siap dicetak dan diserahkan ke petugas loket pengambilan dokumen.

Waktu yang digunakan dalam mengerjakan suatu dokumen kependudukan juga menjadi lebih cepat dan praktis, resiko tercecernya suatu dokumen juga tidak ada dan juga potensi terjadinya kerumunan di kantor juga dapat diminimalisir karena masyarakat hanya datang ke kantor Ketika dokumen yang diurus telah selesai diproses dan siap untuk diambil sehingga dapat membuktikan bahwa perencanaan yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene dalam meningkatkan kualitas Pelayanan dengan cara Online melalui Sosial Media untuk memenuhi Protokol Kesehatan COVID-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene merupakan alternatif keputusan yang efisien.

Namun sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya yakni Pelayanan Online menggunakan aplikasi Malolo (Majene Layanan Online) ini belum dapat direalisasi dikarenakan program ini masih menjadi rencana dan baru dapat dianggarkan karena banyaknya alokasi anggaran untuk penanggulangan pandemi COVID-19 sehingga dapat disimpulkan apabila Pelayanan Online melalui aplikasi Malolo tersebut sudah diterapkan akan menjadi lebih baik ketika pandemi COVID-19 mulai mereda.

2. Efektif

Untuk menyukseskan suatu program, terdapat beberapa usaha yang harus dilakukan dan dibuat seefektif mungkin, dan tentunya hal ini diperlukan untuk menyesuaikan dengan situasi keseluruhan masyarakat yang menjadi sasaran. Dalam peningkatan Pelayanan Online melalui Sosial Media untuk memenuhi Protokol Kesehatan COVID-19 terdapat beberapa hal yang dipertimbangkan salah satunya kondisi masyarakat Kabupaten Majene. Kondisi masyarakat merupakan suatu unsur yang penting dalam menjalankan suatu program dikarenakan masyarakat adalah target utama dalam melaksanakan program tersebut.

Pelayanan Online melalui Sosial Media ini merupakan alternatif keputusan yang sangat efektif, hal ini dikarenakan Pelayanan Online melalui Sosial Media ini sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang menginginkan pelayanan adminduk yang lebih efektif dan lebih mudah dan tidak harus berada di kantor disdukcapil untuk mendapatkan layanan adminduk tersebut. Peneliti turun

langsung menuju kecamatan yang terjauh dari kecamatan banggae yang merupakan lokasi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene untuk mewawancarai salah satu masyarakat disana. Alternatif keputusan yang dilaksanakan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene sudah sangat sesuai dengan kondisi masyarakat yang ada di Kabupaten Majene dan tentunya bernilai efektif.

Peneliti menyimpulkan bahwa kegiatan sosialisasi melalui group whatsapp yang beranggotakan para kepala desa dan kelurahan yang bekerja sama dengan pihak kantor disdukcapil ini sudah efektif dikarenakan Pelayanan Online ini disampaikan oleh masing-masing kepala Desa dan Kelurahan kepada masyarakatnya masing-masing.

C. Sumberdaya Yang Dibatasi

Sumberdaya yang dibatasi merupakan nilai potensial suatu materi dalam kehidupan yang dibatasi oleh sesuatu. Dalam hal ini, sumberdaya yang digunakan dan dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene menjadi patokan untuk mengukur dimensi ini. Sumberdaya tersebut akan diklasifikasikan menjadi sumberdaya penunjang dan sumberdaya manusia.

1. Sumberdaya Penunjang

Seluruh kantor pemerintah salah satunya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene sebagai penyedia layanan publik pastinya membutuhkan sumberdaya yang dapat menunjang berjalannya urusan kantor dan urusan pelayanan. Sarana dan prasarana inventaris yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene sudah lengkap dan sesuai, tetapi untuk memperlancar proses Pelayanan Online melalui Sosial Media sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat karena banyaknya jenis pengurusan administrasi kependudukan yang diproses setiap harinya. Ketersediaan jaringan internet ini tidak hanya dibutuhkan oleh para pegawai kantor saja, karena Pelayanan administrasi secara online ini sasarannya kepada masyarakat yang artinya sebagai pihak yang dilayani juga perlu akses jaringan internet apabila ingin melakukan pembuatan dokumen kependudukan.

Peneliti mengamati bahwa dua lokasi yang disebutkan diatas sebagai perbandingan dan memberi informasi yang sama terkait kondisi jaringan internet yang ada pada wilayah Kabupaten Majene. Kondisi jaringan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil lebih baik karena berada di daerah perkotaan dibandingkan dengan Daerah Kecamatan Tubo Sendana yang terletak jauh dari kota sehingga sering mengalami gangguan dan hanya tersedia satu penyedia layanan

internet yakni Telkomsel berbeda dengan kondisi penyedia layanan internet yang ada di daerah perkotaan terdapat enam penyedia layanan internet yakni Telkomsel, Indosat, XL, Axis, By U, dan Three serta dapat dibantu oleh Jaringan Wifi. Kesimpulannya yaitu Pelayanan Online melalui Sosial Media dari segi ketersediaan jaringan internet masih menjadi kendala bagi masyarakat di beberapa daerah karena mengalami gangguan jaringan internet yang menjadi modal utama dalam pelaksanaan Pelayanan Online yang dilaksanakan Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene.

2. Sumberdaya Manusia

Pada proses pelayanan administrasi kependudukan, salah satu komponen yang utama dengan peranan penting namun bersifat terbatas disebut dengan sumberdaya manusia. Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data tidak memberikan pelayanan secara langsung dalam membuat dokumen kependudukan, namun mereka lebih berperan sebagai penanggung jawab, penyedia, serta pengelola seluruh data administrasi kependudukan dan proses pelayanan.

4.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Wingfi Japami dan Fitri Eriyanti (2018) ,dengan judul penelitian Efektivitas pelayanan online keliling ada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten tanah datar. Temuan penelitiannya yakni Disdukcapil Kabupaten Tanah Datar menggunakan program ini untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya program tersebut, masyarakat puas karena dimudahkan untuk memperoleh dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.

Tri Sari Utami (2021) ,dengan judul Optimalisasi Pelayanan Publik Selama Masa Pandemi COVID-19 Dalam Mewujudkan *Clean and Good Governance* di Kota Semarang. Temuan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa optimaiisasi peayanan publiik seياما masa pandemi covid-19 daيام mewujudkan *ciean and good governance* di Kota Semarang mengenai apiikasi *good governance* di Semarang membuat puas warga terhadap peayanan pemerintah biasanya masih beium paripurna. Pengembangan praktik *good governance* terutama pada masa pandemi ini, diharapkan anugerah prioritas daيام pembenahan kinerja birokrasi pemerintah pada peayanan publiik sebagai langkah awai yang sangat strategis. Suryati, Institut Pemerintahan Dalam Negeri, (2021) Laporan Akhir ,dengan judul Efektivitas Pelayanan Kartu Keluarga Secara Online Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Pulang Pisau Provinsi Kalimantan Tengah. Temuan hasil penelitian yakni Pelayanan Kartu Keluarga secara online yang diberikan

oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulang Pisau belum efektif, hal ini dapat dilihat beberapa dari indikator efektivitas pelayanan Kartu Keluarga secara online terhadap masyarakat belum semua berjalan sesuai dengan yang diharapkan, karena masih adanya keluhan dari masyarakat mengenai prosedur layanan secara online serta banyaknya hambatan yang muncul pada proses pelaksanaannya.

Pembaharuan temuan penelitian sebelumnya dari penelitian terdahulu yakni Proses optimalisasi pelayanan online melalui sosial media belum optimal. Hambatan yang di alami dalam proses mengoptimalkan Pelayanan Online melalui Sosial Media ini. Hambatan yang dialami diantaranya tenaga operator yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih kurang, masyarakat masih banyak yang belum menggunakan gawai atau *smartphone*, dan jaringan yang belum tersedia di seluruh wilayah Kabupaten Majene. Manfaat optimalisasi pelayanan online ini ialah proses pelayanan menjadi lebih mudah, pekerjaan menjadi lebih efisien dan sederhana, kualitas pelayanan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene meningkat, intensitas kunjungan masyarakat di kantor disdukcapil berkurang, dan meningkatnya penerbitan dokumen administrasi kependudukan.

IV. KESIMPULAN

Berikut ini merupakan kesimpulan dari ketiga fokus pembahasan diatas:

1. Proses optimalisasi pelayanan online melalui sosial media belum optimal.
2. Hambatan yang di alami dalam proses mengoptimalkan Pelayanan Online melalui Sosial Media ini. Hambatan yang dialami diantaranya tenaga operator yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih kurang, masyarakat masih banyak yang belum menggunakan gawai atau *smartphone*, dan jaringan yang belum tersedia di seluruh wilayah Kabupaten Majene.
3. Manfaat optimalisasi pelayanan online ini ialah proses pelayanan menjadi lebih mudah, pekerjaan menjadi lebih efisien dan sederhana, kualitas pelayanan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene meningkat, intensitas kunjungan masyarakat di kantor disdukcapil berkurang, dan meningkatnya penerbitan dokumen 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 Seri Teknik Riset Operasi (2005) saja.

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 Optimalisasi Pelayanan Online Melalui Sosial Media Untuk Memenuhi Protokol Kesehatan Covid-19 Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene untuk Menemukan Hasil Yang Lebih Mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan sebesar- besarnya kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene serta jajaran, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Indrajit, Eko. 2016. *Electronic Government In Action*. Yogyakarta: Preinexus
- Kotler, Phillip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia
- Komariah, A'an dan Satori Djam'an. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Lupiyoadi, Rambat, dan Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa* Jakarta: Salemba Empat
- Moleong, Lexy. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Moenir. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nasrullah, Rulli. 2016. *Media Sosial Perspektif, Komunikasi, Budaya, Sosioteknologi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media