

**OPTIMALISASI PROGRAM “SI PAHIT” DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA  
SAMARINDA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

Devy Rezchy Rada Valeryana  
NPP. 29.1119

*Asdaf Kota Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur  
Program Studi Praktik Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*

Email: devydara25@gmail.com

**ABSTRACT**

**Problem/Background (GAP):** "Si Pahit" program is an innovative development of population administration services by the Department of Population and Civil Registration which has a unique value, namely the service speed of 5-15 minutes in the process of making population documents. **Purpose:** This study aims to determine the optimization of the "Si Pahit" program in population administration services, the inhibiting factors in the implementation of the "Si Pahit" program, as well as efforts to overcome them. **Method:** In this research, optimization theory is used according to Hotniar Siringoringo with three dimensions, namely goals, decision alternatives, and limited resources. The research method used is descriptive qualitative with an inductive approach and data collection techniques in the form of observation, interviews, and documentation. **Result:** The results of this study indicate that the purpose of optimizing the "Si Pahit" program has not been fulfilled and the alternative decisions in running the program are not efficient even though the supporting resources are adequate. **Conclusion:** With the optimization of the "Si Pahit" Program, the population administration services provided and received by the people of Samarinda City will run more effectively and efficiently, then community participation will increase. Based on these results, the author provides several suggestions, namely making Regional Regulations regarding population administration services through online services in the "Si Pahit" program, further socialization related to the "Si Pahit" program including standard operating procedures for administrative services so that people are more aware of online services, and collect data on people who do not yet have population documents, so that community participation in the “Si Pahit” program can increase. **Keywords:** Optimization, “Si Pahit” Program, Population Administration

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Program “Si Pahit” merupakan pengembangan inovasi pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang memiliki nilai keunikan yaitu kecepatan layanan 5-15 menit dalam proses pembuatan dokumen kependudukan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui optimalisasi program “Si Pahit” dalam pelayanan administrasi kependudukan, Faktor penghambat dalam pelaksanaan program “Si Pahit”, serta upaya

dalam mengatasinya. **Metode:** Dalam penelitian ini digunakan teori Optimalisasi menurut Hotnir Siringoringo dengan tiga dimensi yaitu tujuan, alternatif keputusan serta sumber daya yang dibatasi. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, serta dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tujuan dari optimalisasi program “Si Pahit” ini belum terpenuhi dan alternatif keputusan dalam menjalankan program tersebut berjalan kurang efisien meskipun sumber daya penunjang cukup memadai. **Kesimpulan:** Dengan adanya optimalisasi Program “Si Pahit” maka pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan maupun yang diterima oleh masyarakat Kota Samarinda akan berjalan semakin efektif dan lancar, kemudian partisipasi masyarakat akan semakin meningkat. Hasil tersebut penulis memberikan beberapa saran yaitu membuat Peraturan Daerah tentang pelayanan administrasi kependudukan melalui layanan *online* dalam program “Si Pahit”, melakukan sosialisasi lagi terkait adanya program “Si Pahit” termasuk standar operasional prosedur pelayanan administrasi agar masyarakat lebih paham dengan adanya layanan *online*, serta melakukan pendataan masyarakat yang belum memiliki dokumen kependudukan, agar partisipasi masyarakat dalam program “Si Pahit” dapat meningkat.

**Kata Kunci:** Optimalisasi, Program “Si Pahit”, Administrasi Kependudukan

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Kondisi tatanan pemerintahan saat ini sudah memadai jika dibandingkan dengan masa awal kemerdekaan, namun hal ini tidak bisa dikatakan baik karena pada pelaksanaannya masih terdapat banyak kendala. Fungsi pemerintah salah satunya ialah pelayanan, Pelayanan yang diberikan pemerintah dan ditujukan kepada masyarakat disebut pelayanan publik. Pelayanan publik memiliki tujuan demi memenuhi hak serta kebutuhan dasar masyarakat. Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 tahun 2004 mengelompokkan pelayanan publik menjadi tiga jenis pelayanan yaitu pelayanan barang, pelayanan jasa, serta pelayanan administratif yang salah satunya yaitu pelayanan administrasi kependudukan dalam pembuatan dokumen kependudukan. Sebaik apapun perencanaan serta konsep pelayanan pemerintahan, masih belum bisa memuaskan masyarakat dalam pemberian pelayanan yang menjadi sasaran penerima pelayanan. Ini menunjukkan bahwa aparatur sipil negara dinilai kurang maksimal dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Peningkatan kualitas pelayanan publik pada era transformasi digital membutuhkan dukungan dari berbagai pihak. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) khususnya bagian pelayanan publik harus mampu beradaptasi dan bertransformasi menghadapi kondisi yang sangat dinamis dengan memberikan layanan yang mudah diakses kapanpun, dimanapun dan dengan menggunakan perangkat yang ada sehingga kebutuhan masyarakat dalam transformasi digital pelayanan menjadi urgensi yang dapat dipenuhi oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Realisasi transformasi digital dengan pemanfaatan teknologi informasi pada aspek pemerintahan yaitu *e-government* yang berupa laman *website* pemerintah daerah. ini merupakan perwujudan dari usaha pemerintah Indonesia dalam rangka melakukan penataan sistem manajemen serta prosedur kerja di lingkup pemerintahan baik dalam hal koordinasi antar instansi, maupun dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pemerintah Kota Samarinda adalah salah satu contoh pemerintahan

yang telah menerapkan *e-government* dalam memberikan pelayanannya berupa pelayanan administrasi kependudukan sesuai Undang–Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam hal ini menerapkan pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan melalui onlinewebsite maupun via *WhatsApp* (WA) oleh Disdukcapil Kota Samarinda guna memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien. Pada masa pandemi saat ini serta kendala-kendala lain yang terjadi Berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda Nomor: 470/ 04.a /100.16 Disdukcapil Kota Samarinda menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi baru pada awal Januari tahun 2021 lalu yaitu “Si Pahit” atau Sistem Pelayanan Hitungan Menit Selesai dari layanan kependudukan (Surat pindah datang, Surat pindah keluar, E-KTP, KIA, KK) di dalamnya ada layanan kependudukan ”Disdukcapil *Go Digital*” melalui *website* dan via *WhatsApp* (WA) serta disediakan juga layanan antar dokumen ke rumah masyarakat oleh kurir. Inovasi “ini sebuah pengembangan dari inovasi sebelumnya yaitu “Laskar” atau Layanan Sehari Kelar yang diinisiasi sejak tahun 2017. Inovasi “Si Pahit” memiliki nilai keunikan karena untuk lingkup wilayah Kalimantan Timur kecepatan layanan 5-15 menit yang diberikan telah memperoleh peringkat satu di level Provinsi.

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

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan optimalisasi program “Si Pahit” pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur yaitu melihat kondisi masa pandemi *Covid-19* ini yang tidak kunjung mereda, masyarakat dituntut untuk menjaga kesehatan dengan senantiasa melakukan protokol kesehatan dimanapun dan kapanpun sehingga menghambat proses pelayanan administrasi kependudukan. Disdukcapil Kota Samarinda menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi baru pada awal Januari tahun 2021 yaitu “Si Pahit” atau Sistem Pelayanan Hitungan Menit Selesai dari layanan kependudukan (Surat pindah datang, Surat pindah keluar, E-KTP, KIA, KK) di dalamnya ada layanan kependudukan ”Disdukcapil *Go Digital*” melalui *website* dan via *WhatsApp* (WA) serta disediakan juga layanan antar dokumen ke rumah masyarakat oleh kurir Disdukcapil Kota Samarinda yang selalu siap sedia mengantarkan dokumen yang telah selesai ke tempat pemohon. Pada tahun 2021 jumlah penduduk Kota Samarinda 831.220 jiwa (Data Kependudukan Bersih semester dua oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dirilis pada bulan Januari 2022) dan tersebar pada tiap-tiap kecamatan. Dalam pelayanan administrasi kependudukan masyarakat yang tersebar tersebut memiliki jarak tempuh bervariasi untuk menuju ke tempat pelayanan yaitu Disdukcapil Kota Samarinda, Dengan adanya penyebaran penduduk yang tidak merata ini menyebabkan masyarakat dengan jarak yang jauh dari Disdukcapil Kota Samarinda terkendala jarak dalam pengurusan administrasi kependudukan sehingga dengan adanya program “Si Pahit” dengan layanan melalui via *whatsapp* ini sangat membantu dalam mengatasi permasalahan tersebut.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu dalam konteks optimalisasi sendiri maupun program pelayanan khususnya dalam pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil. Berikut referensi penelitiannya. Penelitian pertama oleh Rachmat Gustiana dan MD Sukanto (2019) mengenai *Optimalisasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) (Studi Kasus di*

*Kecamatan Karawaci Kota Tangerang*)// penelitian kualitatif ini menunjukkan bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan tujuan PATEN yakni meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara mendekatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga dilihat dari aspek biaya lebih efisien serta jangka waktu penyelesaian akan lebih terukur sesuai standarisasi pelayanan. Selanjutnya oleh Vani Pebriani dan Abd. Rohman (2019) tentang *Analisis Inovasi Pelayanan Publik Gesit Aktif Merakyatnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (GAMPIL) Kota Malang*. Penelitian kualitatif ini menunjukkan pelaksanaan Program Inovasi Pelayanan Gesit, Aktif, Merakyatnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (GAMPIL) Kota Malang masih ditemukan beberapa kendala jaringan aplikasi yang tidak dikelola langsung oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, keterbatasan jumlah pegawai dan rendahnya masyarakat yang memang paham tentang persyaratan pengurusan. Kemudian penelitian oleh Dwi Listia Rika Tini (2019) mengenai *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis IT dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 di Kabupaten Sumenep*. Penelitian kualitatif ini menunjukkan beberapa inovasi pelayanan di Kabupaten Sumenep dalam menghadapi era revolusi industri 4.0 melalui Si Mantap (sistem informasi pelayanan pendidikan terpadu), Sakera Mesem (satu pintu administrasi kependudukan menjadi sejahtera dan membahagiakan), I-Sumenep, Barokah Tani, *Cloud Application*, Sikda/ Simpus pelayanan dan pengaduan masyarakat desa berbasis digital, yang tergolong dalam bentuk inovasi pelayanan publik berbasis IT. Berikutnya mengenai *Inovasi Pelayanan Publik SIMAWAR (Sistem Informasi Warga) di Kabupaten Bima* oleh Bima dkk (2020). Penelitian deskriptif kualitatif ini menunjukkan bahwa inovasi Simawar ini sudah bisa diterima oleh masyarakat dan dapat berjalan cukup efektif. Faktor pendukung dalam inovasi ini adalah sistem informasi teknologi, sumber daya anggaran, dan fasilitas yang sudah memadai serta partisipasi masyarakat yang tinggi. Terakhir terkait *Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Inovasi Loker Desa di Desa Karanglor Kecamatan Manyaran Kabupaten Wonogiri* oleh Zuriyah Evi Rahmawati dan Itok Dwi Kurniawan (2021) yang menunjukkan penelitian deskriptif kualitatif ini dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi Loker Desa di Desa Karanglor terdapat beberapa hambatan yang ditemui yaitu jaringan internet, sarana penunjang yang dinilai kurang memadai guna pelayanan administrasi desa yang sering eror di Kantor Desa Karanglor.

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

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni optimalisasi program “Si Pahit” pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur, metodenya yang digunakan menggunakan kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Selain itu pengukuran/indikator yang digunakan yakni menggunakan pendapat dari Siringiringo mengenai teori elemen permasalahan optimalisasi.

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

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan gambaran terkait optimalisasi program “Si Pahit” dalam pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. Selanjutnya untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor penghambat dalam pelaksanaan program “Si Pahit” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda serta

untuk mengetahui dan mendeskripsikan gambaran upaya yang dilakukan dalam mengatasi faktor penghambat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif guna dapat menghasilkan data dan fakta aktual yang terjadi di lokasi fokus tempat melaksanakan penelitian yang selanjutnya akan dihubungkan dengan teori-teori yang sesuai serta relevan dengan fokus penelitian, sehingga peneliti dapat memahami serta menyampaikan informasi dengan tepat.

Penulis mengumpulkan data dengan data yang bersumber dari data primer dan sekunder, data tersebut dikumpulkan dengan menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 8 orang informan yang terdiri Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang Pemanfaatan Data, Staf Bidang Pendaftaran Penduduk, serta Masyarakat yang pernah mengurus dokumen kependudukan melalui Program “Si Pahit”. Adapun analisisnya menggunakan pendapat dari Siringiringo mengenai teori elemen permasalahan optimalisasi. Untuk menganalisis teori tersebut digunakan teknik analisis data oleh Miles dan Huberman yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta verifikasi.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penulis menyimpulkan berkaitan optimalisasi program “Si Pahit” pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur menurut pendapat Siringiringo mengenai teori elemen permasalahan optimalisasi yang terdiri dari tujuan, alternative keputusan, dan sumber daya yang dibatasi. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

### **3.1. Tujuan**

Tujuan merupakan salah satu dimensi optimalisasi yang mana terbagi menjadi dua indikator yakni maksimalisasi dan minimalisasi.

#### **a. Maksimalisasi**

Disdukcapil Kota Samarinda dalam melaksanakan optimalisasi program “Si Pahit” selalu berusaha untuk konsisten serta meningkatkan pelaksanaannya agar masyarakat dapat dimudahkan dengan adanya program tersebut. Dapat dilihat dari semakin berkurangnya kunjungan masyarakat ke kantor Disdukcapil Kota Samarinda sendiri karena masyarakat sendiri sudah banyak yang mengerti tentang adanya pelayanan *online* melalui aplikasi *Whatsapp* serta melalui *Website* yang tersedia. maksimalisasi tujuan dari hadirnya program “Si Pahit” yaitu untuk meningkatkan terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan juga meningkatkan target penerbitan dokumen kependudukan di Kota Samarinda. Hal-hal tersebut tentu menjadi bukti adanya keuntungan yang didapat dari pengembangan pelayanan administrasi kependudukan secara *online* melalui program “Si Pahit”. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan dinilai dari pencapaian yang diperoleh Disdukcapil dalam pencetakan suatu dokumen kependudukan, inovasi dan keaktivitas program pelayanan serta tingkat kepuasan masyarakat. Dalam pelaksanaannya melalui program “Si Pahit”

tergolong berhasil dan hal tersebut sesuai dengan maksimalisasi tujuan dari optimalisasi program “Si Pahit”.

b. Minimalisasi

Tujuan diciptakannya program “Si Pahit” yaitu meminimalisasi waktu yang diperlukan dalam proses penerbitan dokumen kependudukan. Apabila masyarakat telah memenuhi persyaratan yang telah dicantumkan pada brosur maupun *website* dukcapil, maka dokumen juga dapat segera di buat serta dicetak yang kemudian masyarakat juga dapat segera mengambil dokumen tersebut. Disdukcapil Kota Samarinda membuat *website* yang salah satu tujuannya yaitu untuk melakukan pelayanan administrasi kependudukan. Dalam *website* tersebut tampilannya telah dibuat agar masyarakat mudah memahami serta mengerti apa saja berkas yang dibutuhkan dalam pembuatan suatu dokumen kependudukan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan *online* tidaklah susah dan tidak memakan banyak waktu jika dipahami dengan benar bagaimana prosedur pelaksanaannya. Dalam hal ini minimalisasi tujuan telah berhasil dalam optimalisasi program “Si Pahit”.

### 3.2. Alternatif Keputusan

Alternatif keputusan adalah hal mana yang paling memenuhi kriteria serta memiliki resiko paling kecil dalam penerapan alternatif tersebut. Adapun alternatif keputusan yang efektif yaitu berkaitan prosedur pelayanan administrasi kependudukan melalui program “Si Pahit”, termasuk cara sosialisasi dari pihak Disdukcapil kepada masyarakat Kota Samarinda mengenai adanya program “Si Pahit”. Kemudian untuk alternatif keputusan yang efisien yaitu ketepatan pelayanan administrasi kependudukan dalam program “Si Pahit” serta pelaksanaan pelayanan dalam program “Si Pahit” sesuai dengan tugas pokok dan fungsi pegawai. Alternative keputusan dalam hal ini terbagi atas dua indikator yakni alternative keputusan yang efektif dan alternative keputusan yang efisien.

a. Efektif

Disdukcapil Kota Samarinda membuat prosedur pelayanan administrasi kependudukan melalui program “Si Pahit” dengan sedemikian rupa agar dapat berjalan secara efektif. Pemanfaatan teknologi menjadi hal yang penting untuk mendukung berjalannya prosedur pelayanan dalam program “Si Pahit” ini karena pelayanan dilakukan secara *online*. Dari pihak Disdukcapil Kota Samarinda juga telah mencetak *banner* mengenai prosedur dalam pengajuan pembuatan dokumen kependudukan. Prosedur tersebut dibuat sedemikian rupa agar mudah dipahami dan dilakukan oleh masyarakat. Pemasangan *banner* tersebut bertempat pada depan pintu pelayanan di Disdukcapil. Adanya *banner* tentang prosedur pembuatan dokumen diatas juga merupakan salah satu bentuk sosialisasi atau pengenalan tentang pelayanan *online* melalui *website* yang termasuk dalam program “Si Pahit”. Selain pemasangan *banner* tersebut, sosialisasi juga dilakukan di beberapa platform sosial media agar lebih luas jangkauannya. Alternatif keputusan secara efektif ini telah dijalankan walaupun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala.

b. Efisien

Disdukcapil Kota Samarinda membuat alternatif keputusan yang efisien terkait ketepatan pelayanan administrasi kependudukan serta dalam pelaksanaan pelayanan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi pegawai. Alternatif keputusan ketepatan pelayanan administrasi kependudukan dibuat menyesuaikan dengan kebutuhan pelayanan yaitu pelayanan *online* dan *offline*. Yang mana hal tersebut tergolong efisien karena memudahkan pelaksanaannya bagi masyarakat. Disisi lain, yang menjadi pertimbangan

bagi staf Disdukcapil Kota Samarinda adalah, bagaimana cara mengurangi intensitas datangnya masyarakat dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan. Tidak hanya terkait ketepatan pelayanan saja, alternatif keputusan terkait dengan pelaksanaan pelayanan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi pegawai dibuat seefisien mungkin menyesuaikan dengan kondisi yang ada saat ini yakni pelayanan yang dilakukan secara *online*. Dapat disimpulkan bahwasanya pihak Disdukcapil serta merta membuat alternatif keputusan dari beberapa aspek secara efisien. Seperti melakukan *training* kepada pegawai agar lebih cakap dalam memberikan pelayanan secara *online*, dengan begitu pelayanan nantinya akan berjalan secara efektif dan efisien sehingga tujuan dari optimalisasi program “Si Pahit” dapat tercapai.

### **3.3. Sumber Daya Yang Dibatasi**

Ketersediaan sumber daya merupakan suatu nilai potensial dalam kehidupan yang mana bisa mengakibatkan diperlukannya proses optimalisasi agar pemanfaatannya bisa lebih terarah. Sumber daya dapat berupa fasilitas, bahan baku yang termasuk dalam sumber daya penunjang maupun tenaga kerja dari manusia yang termasuk dalam sumber daya manusia. Adapun yang termasuk dalam sumber daya manusia yang dimaksud yaitu kecakapan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi dan partisipasi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan dalam program “Si Pahit”.

#### **a. Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia, dalam hal ini yaitu pegawai yang bertugas dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan. Keterbatasan tersebut bukan karena populasi penduduk yang rendah, melainkan karena terbatasnya formasi pegawai ataupun terbatasnya tenaga ahli yang sesuai dengan suatu bidang pekerjaan. Disdukcapil Kota Samarinda dalam membentuk formasi kepegawaiannya, terbagi dalam empat bidang, yang mana dalam satu bidangnya terdiri dari satu orang selaku kepala bidang, 2-3 orang selaku kepala seksi, serta beberapa orang staf yang jumlahnya berbeda tergantung dengan kebutuhan masing-masing bidangnya. Dengan pegawai yang ada Disdukcapil Kota Samarinda memaksimalkan kinerja pegawainya dengan memberikan pelatihan sesuai dengan kebutuhan dalam menjalankan suatu program masing-masing. Dalam menjalankan program “Si Pahit” bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk menjadi bidang yang paling sibuk melakukan pembagian tugas menyesuaikan dengan pelayanan *online* dengan memanfaatkan jumlah pegawai yang ada dengan kebutuhan pelayanan. Pelayanan *online* memerlukan pegawai yang lebih sedikit dalam melakukan suatu pelayanan pembuatan dokumen dibandingkan dengan pelayanan *offline*. Namun pegawai yang telah dibagi tugasnya sesuai dengan bagiannya tersebut harus menguasai bagiannya sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan tepat. Untuk itu diperlukan penyesuaian oleh tiap pegawai berhubungan dengan pelayanan ini.

#### **b. Sumber Daya Penunjang**

Mengingat bahwa program “Si Pahit” merupakan pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan secara *online* sehingga ada beberapa sumber daya penunjang yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya. Internet menjadi penunjang terpenting dalam pelayanan *online*. Namun dalam pelaksanaannya jaringan menjadi kendala yang menghambat baik karena cuaca maupun akses yang terbatas. Solusi yang dapat dilakukan adalah melakukan pelayanan di kantor kecamatan terdekat untuk melakukan pelayanan *offline* atau bisa juga tetap melakukan pelayanan *online* dengan bantuan orang

sekita seperti tetangga, kerabat, maupun anggota keluarga yang bersedia membantu dalam pengurusan dokumen kependudukan secara online.

### **3.4 Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Program “Si Pahit” dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan**

Ditemukan beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam optimalisasi program “Si Pahit” yang mana pelayanan administrasi secara *online* tentunya memiliki beberapa penghambat dalam pelaksanaan. Berikut faktor penghambatnya:

#### **a. Perlunya Penyesuaian Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana yang ada di Disdukcapil Kota Samarinda, banyak dari alat perkantoran seperti komputer, *printer*, dan juga alat perkantoran lainnya masih berfungsi dengan baik. Namun, tidak sedikit pula dari sarana-sarana tersebut yang terkadang mengalami error sehingga menghambat proses pelayanan yang berlangsung. Adanya hambatan ini berasal dari hambatan diluar dari dilaksanakannya pelayanan. Prasarana penunjang dari pelayanan yaitu adanya kekuatan jaringan atau *server* di Kota Samarinda. Dalam hal ini bukan jaringan dari Disdukcapil Kota Samarinda yang dinilai masih kurang, namun jaringan dari masyarakat sendiri yang sering terjadi kendala. Selain itu kendala bagi Disdukcapil Kota Samarinda sendiri yaitu *server* yang menaungi proses validasi dan juga verifikasi persyaratan terkadang mengalami kendala atau melambat dan bahkan tidak bisa diakses, perangkat komputer yang digunakan sering tidak respon sehingga hal tersebut kemudian menghambat proses validasi dan verifikasi.

#### **b. Kurangnya Sosialisasi dan Pemahaman Masyarakat**

Mengenai program “Si Pahit” pelayanan administrasi kependudukan secara *online* ini sudah dilakukan dengan sangat baik. Namun sangat disayangkan masih ditemukan beberapa masyarakat yang dating untuk mengurus dokumen secara *offline* karena belum mengetahui bahwa telah ada pelayanan yang tidak mengharuskan mereka untuk hadir langsung atau pelayanan *online*. penyebaran informasi mengenai program “Si Pahit” dengan pelayanan administrasi secara *online*, belum dilakukan semaksimal mungkin dan ini merupakan hambatan yang berasal dari luar pelaksanaan pelayanan.

#### **c. Kurangnya Fasilitas yang Dimiliki Masyarakat**

Secara umum fasilitas merupakan faktor penunjang dalam memudahkan pelaksanaan suatu program yang juga merupakan sarana prasarana yang dibutuhkan dalam melakukan pelayanan berbasis *website*. Namun pada pelaksanaannya banyak ditemukan kendala pada masyarakat. Adapun dalam hal ini, tidak semua golongan masyarakat memiliki fasilitas sarana dan prasarana yang memadai. Seperti halnya tidak semua masyarakat keadaan ekonominya mencukupi sehingga tergolong dalam masyarakat tidak mampu seperti halnya terdapat masyarakat yang tidak memiliki gawai. Kemudian kondisi jaringan pada wilayah tempat tinggal setiap masyarakat tentunya berbeda-beda. Terutama bagi masyarakat yang tinggal di daerah pinggiran yang masih mengalami kesulitan dalam melakukan akses jaringan komunikasi, sehingga pelayanan *online* sangat tidak mungkin dilakukan.

### **3.5. Upaya Mengatasi Hambatan Program “Si Pahit” dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan**

Dengan adanya beberapa faktor penghambat dalam terlaksananya optimalisasi program “Si Pahit” dalam pelayanan administrasi kependudukan yang dialkukan secara *online* maka Disdukcapil Kota

Samarinda perlu melakukan berbagai upaya untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, sebagai berikut:

a. Memelihara serta Meningkatkan Kualitas Sarana Prasarana

Pemeliharaan kualitas jaringan dan server yang sudah baik saat ini sehingga optimalisasi program “Si Pahit” dalam pelayanan administrasi kependudukan tidak lagi tertunda mengingat terkadang masalah yang dihadapi adalah mengenai jaringan dan server. Dengan lancarnya jaringan yang ada, pelayanan *online* baik melalui *website* maupun *whatsapp* akan berjalan lancar juga. Selain itu, Disdukcapil juga memperbaiki ataupun meningkatkan sarana prasarana perkantoran yang menunjang terlaksananya pelayanan administrasi kependudukan yang baik sehingga tercapainya pelayanan yang maksimal.

b. Meningkatkan Kegiatan Sosialisasi

Sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Samarinda sebelumnya sebenarnya sudah baik. Untuk meningkatkan pemahaman dan tingkat partisipasi masyarakat, Disdukcapil Kota Samarinda telah melakukan upaya sosialisasi terkait adanya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan yaitu memanfaatkan media sosial dan lewat radio. Disdukcapil Kota Samarinda telah memanfaatkan teknologi di bidang informasi dan komunikasi yang ada. Sosial media telah menjadi kebutuhan utama masyarakat dalam berkomunikasi. Selain itu, kepemilikan *smartphone* juga mendukung penggunaan sosial media di tengah masyarakat. Sosial media yang sering digunakan oleh masyarakat seperti grup *Whatsapp*, dan menggunakan fasilitas iklan yang ada dalam jaringan *online* seperti *Facebook*, *Instagram*, dan juga *YouTube*

c. Meningkatkan Inovasi Pelayanan

Pemerintah Kota Samarinda selalu berupaya agar dapat memberikan pelayanan secara maksimal dengan inovasi lain dengan mengadakan program jemput bola untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan yang diberikan sudah berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, maka masyarakat juga akan merasa terbantu dan terpenuhi kebutuhannya. Pemerintah Kota Samarinda melalui Disdukcapil Kota Samarinda sebagai instansi pelaksana administrasi kependudukan, yang mempunyai tanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap warga Kota Samarinda harus mendapatkan pelayanan yang maksimal sesuai dengan prosedur yang ada.

### 3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Program “Si Pahit” pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur merupakan suatu program layanan inovasi dalam administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Pengoptimalisasian pada Program “Si Pahit” pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dalam pelaksanaannya telah menunjukkan optimalisasi dengan adanya program layanan ini masyarakat dapat terbantu dalam mengurus segala hal berkaitan dengan kependudukan dan pencatatan sipil seperti pelayanan Surat pindah datang, Surat pindah keluar, E-KTP, KIA, KK yang sudah dapat dilakukan secara efektif dan efisien melalui Disdukcapil Kota Samarinda sama halnya dengan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Karawaci Kota Tangerang oleh Rachmat Gustiana dan MD Sukamto (2019) yang mana dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan telah sesuai dengan tujuan PATEN dilihat dari aspek biaya lebih efisien serta jangka waktu

penyelesaian yang terukur. Program seperti inilah atau inovasi yang harus terus diterapkan oleh semua pelayan public dalam rangka melayani masyarakat, seiring perkembangan zaman digitalisasi saat ini yang begitu pesat serta era revolusi industry 4.0 yang sangat mengedepankan IT dalam setiap pelaksanaannya seperti halnya dalam penelitian oleh Dwi Listia dan Rika Tini (2019).

Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi terutama pada program “Si Pahit” Disdukcapil Kota Samarinda tentunya dalam implementasinya tidak luput dari hambatan-hambatan yang terjadi. Namun, sebelum itu terdapat faktor-faktor pendukung yang menjadi *suppot* dalam pelaksanaan pelayanan ini dalam melayani masyarakat Kota Samarinda adalah masyarakat yang sangat mendukung penuh akan pelaksanaan layanan pada program “Si Pahit” ini terutama dilihat dari latar belakang masyarakat Kota Samarinda yang sangat bervariasi serta dilihat dari jarak tempuh untuk menuju Disdukcapil yang tidak tentu tergantung wilayah, masyarakat sangat menuntut keefektifan serta keefisienan dalam pelayanan yang disediakan Disdukcapil Kota Samarinda sama halnya dalam penelitian oleh Ayu Wulandari dan Wiranta (2020) dimana inovasi pelayanan SIMAWAR di Kabupaten Bima berjalan cukup efektif. Faktor pendukung dalam inovasi ini adalah sistem informasi teknologi, sumber daya anggaran, dan fasilitas yang sudah memadai serta partisipasi masyarakat yang tinggi. Selain dari faktor pendukung tadi terdapat faktor penghambat yang mana terjadi dalam pelaksanaan program ini yaitu perlunya penyesuaian sarana dan prasarana dengan kebutuhan pelayanan saat ini, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai adanya program “Si Pahit” dan pelayanan administrasi kependudukan secara *online*, serta kurangnya fasilitas yang dimiliki oleh masyarakat sama seperti halnya dalam penelitian oleh Vani Pebrian dan Abd Rohman (2019) dan Zuriyah Evi Rahmawati dan Itok Dwi Kurniawan (2021) yang mana tiap-tiap penelitian tersebut memiliki kendala masing-masing.

Diharapkan kedepannya program seperti “Si Pahit” oleh Disdukcapil Kota Samarinda tidak hanya diaplikasikan didaerah-daerah tertentu saja namun perlu adanya visioner dari pemerintah setempat diberbagai daerah guna meningkatkan pelayanan masyarakat terutama dalam administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

#### **IV. KESIMPULAN**

Penulis menyimpulkan berkaitan optimalisasi program “Si Pahit” pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur menurut pendapat Siringiringo mengenai teori elemen permasalahan optimalisasi bahwa proses optimalisasi belum berlangsung dengan baik, karena pada ketiga dimensi dari optimalisasi masih terdapat kekurangan serta beberapa tujuan dari optimalisasi masih belum dicapai oleh Disdukcapil Kota Samarinda. Ada beberapa hambatan yang di alami dalam proses optimalisasi ini yaitu perlunya penyesuaian sarana dan prasarana dengan kebutuhan pelayanan saat ini, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai adanya program “Si Pahit” dan pelayanan administrasi kependudukan secara *online*, serta kurangnya fasilitas yang dimiliki oleh masyarakat. Dalam hal ini yaitu keterbatasan jangkauan internet bagi masyarakat di wilayah Kota Samarinda terutama daerah Pinggiran, yang sering mengalami gangguan. Adapun upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan, diantaranya melakukan pemeliharaan serta peningkatan pada sarana dan prasarana yang ada, kemudian meningkatkan kegiatan sosialisasi terkait program “Si Pahit” dan juga meningkatkan inovasi pelayanan yang sudah ada.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada lokus yang telah ditetapkan sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Siringoringo mengenai elemen permasalahan optimalisasi.

**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 mengenai optimalisasi program “Si Pahit” pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

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

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Jones, Charles O. 1996. *Kebijakan Publik*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.
- Moenir, H.A.S. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, L.J 2017. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset
- Nawawi Ismail. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Siringoringo, Hotniar. 2015. *Pemrograman Linear: Seri Teknik Riset Operasi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Ayu Wulandari, Wiranta. 2020. *Inovasi Pelayanan Publik SIMAWAR (Sistem Informasi Warga) di Kabupaten Bima*.
- Dwi Listia Rika Tini. 2019. *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis IT dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 di Kabupaten Sumenep*,
- Rachmat Gustiana dan MD Sukamto. 2019. *Optimalisasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) (Studi Kasus di Kecamatan Karawaci Kota Tangerang)*.
- Vani Pebriani dan Abd. Rohman. 2019. *Analisis Inovasi Pelayanan Publik Gesit Aktif Merakyatnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (GAMPIL) Kota Malang*.
- Zuriyah Evi Rahmawati dan Itok Dwi Kurniawan. 2021. *Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Inovasi Loker Desa di Desa Karanglor Kecamatan Manyaran Kabupaten Wonogiri*
- <https://tuxedovation.inovasi.litbang.kemendagri.go.id/>
- <http://disdukcapil.samarindakota.go.id/>
- <https://menpan.go.id/>