SPICES
[SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES] JOURNAL
Volume 01 Nomor 01 Mei 2023
https://ojs.unikom.ac.id/index.php/spices

ASPEK PROSES PRODUKSI DALAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN MELALUI SITUS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BEKASI

Aulia Zharifah[1], Fanisa Nurfazriah[2], Nia Karniawati[3]

[1, 2, 3] Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Komputer Indonesia. Jalan Dipatiukur No. 102-116, Kota Bandung, Jawa Barat, 40132, Indonesia.

E-Mail: auliazharifah1@gmail.com[1]

Abstract

The purpose of this study was written to determine the effectiveness of Population Services through the Sitepak website. This study uses a descriptive method with a qualitative approach in which the data for this study were collected by observation, interviews, and recording using a descriptive method with a qualitative approach. Informants in this study were determined using purposive technique. The results showed that the effectiveness of Population Services through the Sitepak website manage by Department of Population and Civil Registration of Bekasi Regency, the input criteria have not been effective, the production process criteria are constrained by incomplete socialization to the community and decision-making related to the clarity of time on the delivery of population documents. Criteria results (output) in online population services in Department of Population and Civil Registration of Bekasi Regency the products and services provided, and the criteria for productivity of Population Services through the Sitepak website already running effectively seen from the level of education apparatus in accordance with the provisions, the motivation provided, and the absence of income earned because of Population Services through the Sitepak website obtained for free.

Keywords: *Service Effectiveness, population service, Sitepak Website.*

Abstrak

Tujuan penelitian ini ditulis untuk mengetahui sejauhmana efektivitas pelayanan kependudukan melalui situs Sitepak. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang mana data untuk penelitian ini dikumpulkan dengan cara observasi, wawancara, dan pencatatan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan pada penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive*. Hasil penelitian menunjukan bahwa efektivitas pelayanan kependudukan melalui situs Sitepak yang dikelola oleh Disdukcapil Kabupaten Bekasi pada kriteria *input* belum berjalan efektif, kriteria proses produksi yang terkendala pada sosialisasi yang tidak menyeluruh kepada masyarakat serta pengambilan keputusan terkait kejelasan waktu pada pengiriman dokumen kependudukan. Kriteria hasil (*output*) pada pelayanan kependudukan secara *online* di Disdukcapil Kabupaten Bekasi adanya produk dan jasa yang diberikan, dan pada kriteria produktivitas pelayanan kependudukan melalui situs Sitepak sudah berjalan efektif dilihat dari tingkat pendidikan aparatur yang sesuai ketentuan, adanya motivasi yang diberikan, serta tidak adanya pendapatan yang diperoleh sebab pelayanan kependudukan melalui situs Sitepak diperoleh secara gratis.

Kata kunci: Efektivitas Pelayanan, pelayanan kependudukan, Website Sitepak.

SPICES
[SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES] JOURNAL
Volume 01 Nomor 01 Mei 2023
https://ojs.unikom.ac.id/index.php/spices

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah menjadi kebutuhan untuk kebutuhan dalam kehidupan sehari-hari mulai dari masyarakat, sektor komersial, dan pemerintah di era globalisasi saat ini yang sangat terkait dengan peran bidang komunikasi dan informatika. Dengan adanya TIK, pemerintah mengambil tindakan untuk membangun tata kelola yang baik sehingga informasi dapat disampaikan secara efektif dan efisien dari pemerintah kepada masyarakat atau sebaliknya.

Pemerintah Indonesia mengambil langkah menuju *good governance* dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media, dan Informatika). Kemudian dilanjutkan dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government* atau *E-Government*.

E-Government yang telah diadaptasi ke dalam bahasa Indonesia menjadi *Electronic Government* adalah kependekan dari electronic government. Penerapan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dikenal dengan istilah *e-government* atau biasa disebut sebagai E-Gov atau digital government. penataan proses kerja dan sistem manajemen dalam rangka pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan sebaik-baiknya. Dalam penyelenggaraan pemerintahan, terdapat empat fungsi pemerintahan salah satunya yaitu fungsi pelayanan. Seluruh jajaran pemerintahan, baik pemerintah pusat, pemerintah daerah, maupun pemerintah desa, wajib memenuhi tugas pelayanan sebagai salah satu tugasnya. Pemerintah harus memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sebagai pemberi pelayanan. Layanan yang dibahas di sini yaitu berbentuk layanan publik.

Menurut Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Saat ini dengan berkembangnya teknologi informasi berbasis web, serta jaringan global berbasis ekonomi dalam kemajuan TIK yang paling terlihat. Banyak organisasi sektor publik, khususnya pemerintah, memanfaatkan penggunaan teknologi informasi untuk memberikan layanan publik. Teknologi informasi ini berupaya untuk meningkatkan standar pelayanan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah, khususnya terkait pelayanan administrasi kependudukan menggunakan teknologi informasi. Dalam proses pelayanan administrasi selalu terhambat oleh berbagai faktor salah satunya yaitu mengenai waktu pelayanan yang lama. Sehingga untuk mengatasi hal tersebut seluruh pemerintah di berbagai daerah tak terkecuali pemerintah Kabupaten Bekasi mengembangkan *website* yang digunakan untuk mengajukan permohonan penerbitan dokumen administrasi kependudukan.

Dalam upaya memberikan pelayanan yang mudah dan cepat Disdukcapil Kabupaten bekasi sebagai pelaksana layanan administrasi kependudukan membuat sebuah *website.* Pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Bekasi telah berlangsung secara *online* website https://sitepak.bekasikab.go.id/esiak/ terhitung mulai dari tahun 2020 sejak pandemi covid-19 telah menyebar di Indonesia. Sitepak kepanjangan dari Sistem Terpadu Pelayanan Administrasi Kependudukan adalah program layanan dokumen kependudukan yang beroperasi secara online. Dengan menggunakan sitepak akan lebih memudahkan masyarakat dalam mengelola pencatatan kependudukan kapanpun dan dimanapun diperlukan tanpa harus datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bekasi.

Walaupun pelayanan kependudukan ini sudah dilakukan secara online melalui situs Sitepak, tetapi masih adanya masyarakat yang datang ke kantor karena mereka tidak mengetahui *website*

sitepak ini. Hal ini disebabkan tidak adanya sosialisasi khusus dari disdukcapil kabupaten bekasi terkait *website* sitepak kepada masyarakat. Selain itu pelayanan yang terkadang lama sebab jumlah aparatur yang menangani pelayanan kependudukan di sitepak belum memadai karena masih kurangnya aparatur yang paham dan kurang menguasai terkait informasi dan teknologi (IT).

Pelayanan kependudukan melalui situs Sitepak oleh Disdukcapil Kabupaten Bekasi dikatakan efektif apabila ada kesesuaian dengan kriteria efektivitas, hal ini sebagaimana menurut Sedarmayanti (2009) yaitu untuk mengukur suatu efektivitas dilihat dari kriteria masukan (*input),* proses produksi, hasil *(output),* dan produktivitas.

Penelitian tentang layanan administrasi kependudukan online ini sudah dikaji dalam berbagai penelitian diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Atika Farhani, Fachri Adnan (2020) berjudul Efektifitas Sistem Paduko Dalam Pelayanan Dokumen Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. Metode penelitian deskriptif kualitatif. Berdasarkan indikator efektivitas yang dikemukakan oleh Ni Wayan Budiani, temuan penelitian menunjukkan bahwa layanan dokumen kependudukan yang disediakan oleh sistem Paduko telah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat kendala dalam penerapan Paduko di beberapa daerah.

Karniawati, N., & Pratama, A. (2019) dengan judul *Effectiveness of Routelicence Online Services in Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP) Office West Java*. Penelitian ini menunjukan bahwa Perizinan trayek online merupakan layanan di DPMPTSP Jawa Barat untuk meningkatkan pelayanan publik di angkutan. Namun masih terdapat kendala dalam perizinan layanan online. Seperti pelamar yang lebih memilih layanan manual dibandingkan online.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Wulandari, H. (2020). Dengan judul Efektivitas Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* (Studi Kasus Aplikasi "Dr. Kepo" Dokter Kependudukan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik). Penelitian ini menunjukan bahwa pelayanan administrasi kependudukan pada aplikasi Dr. Kepo dapat dibilang efektif karena terdapat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi tersebut serta dengan adanya aplikasi Dr. Kepo pelayanan administrasi di disdukcapil Kabupaten gresik menjadi efektif. Disamping itu adanya faktor pendukung yakni adanya kerjasama dengan pihak tertentu, sosialisasi yang didukung media, dan sumber daya manusia yang memadai.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengangkat topik penelitian tentang efektivitas pelayanan kependudukan melalui situs Sitepak Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bekasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui ukuran efektivitas pelayanan kependudukan melalui situs Sitepak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah: Bagaimana Efektivitas Pelayanan Kependudukan Melalui Situs Sitepak dilihat dari kriteria masukan (*input)*, proses produksi, hasil (*output*), dan produktivitas Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi?

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengkaji secara mendalam mengenai Efektivitas Pelayanan Kependudukan Melalui Situs Sitepak Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah:

a. Untuk mengetahui masukan (*input)* pelayanan kependudukan melalui situs Sitepak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi;

b. Untuk meninjau alur proses pelayanan kependudukan melalui situs Sitepak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi;
c. Untuk menelaah hasil (*output)* pelayanan kependudukan melalui situs Sitepak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi;
d. Untuk mengetahui produktivitas pelayanan kependudukan melalui situs Sitepak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi;

2. Kajian Pustaka dan Kerangka Pemikiran

2.1. Kajian Pustaka

Efektivitas

Efektivitas adalah melaksanakan serangkaian tugas yang sudah ditetapkan pada suatu rencana, dilaksanakan sesuai dengan pedoman dan prosedur yang berlaku sehingga tujuan yang dikehendaki dapat dicapai". (Mahmudi, 2005:92). Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa efektivitas merupakan suatu strategi untuk mencapai keberhasilan yang telah ditetapkan oleh individu, kelompok maupun organisasi dalam melaksanakan suatu kegiatan yang diharapkan mencapai tujuan yang sesaui dengan pedoman dan prosedur yang berlaku.

Ukuran Efektivitas

Mengukur efektivitas menurut Budiani yaitu mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan variabel seperti di bawah ini:

a. Ketetapan Sasaran Program yaitu sejauhmana keberhasilan peserta program sesuai dengan tepat sasaran yang telah ditentukan.
b. Sosialisasi Program yaitu kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada khususnya.
c. Pencapaian Tujuan Program yaitu sejauhmana kesesuaian antara hasil dengan tujuan program yang telah ditetapkan.
d. Pemantauan Program yaitu kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian terhadap peserta program (Budiani, 2007:53).

Electronic Government

Menurut pendapat Kurniasih (2008:2) "E-Government merupakan bentuk implementasi pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi interaktif antar Pemerintah dengan pihak-pihak lain baik dari kelompok masyarakat, kalangan bisnis maupun sesama lembaga pemerintahan penerapan E-Government dimulai dari bentuk layanan yang sederhana yaitu penyediaan informasi dan data-data berbasis komputer tentang pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan".

Website

Menurut Susanto (2007:304) "Internet singkatan dari *international network*. Internet merupakan jaringan komputer raksasa yang mengintegrasikan ribuan jaringan komputer dari 200 negara diseluruh dunia dengan 4.000.000 host atau induk komputer. Internet merupakan jaringan komputer terbesar yang digunakan saat ini. Jaringan ini bukan saja merupakan jaringan antar komputer tapi juga merupakan jaringan antar jaringan komputer di seluruh dunia".

Website memiliki beberapa manfaat diantaranya:

a. Media Promosi

   Sebagai media promosi dapat dibedakan menjadi media promosi utama, misalnya website yang berfungsi sebagai toko online, atau sebagai penunjang promosi utama, namun website dapat berisi informasi yang lebih lengkap daripada media promosi offline seperti koran atau majalah

SPICES
[SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES] JOURNAL
Volume 01 Nomor 01 Mei 2023
https://ojs.unikom.ac.id/index.php/spices

b. Media Pemasaran
Pada toko online atau system afiliasi, website merupakan media pemasaran yang cukup baik, karena dibandingkan dengan toko sebagaimana di dunia nyata, untuk membangun toko online diperlukan modal yangr relatif lebih kecil, dan dapat beroperasi 24 jam walaupun pemilik website tersebut sedang istirahat atau tidak ditempat, serta dapat diakses darimana saja.

c. Media Informasi
Website portal dan radio atau tv online menyediakan informasi yang bersifat global karena dapat diakses dari mana saja selama dapat terhubung ke internet, sehingga dapat menjangkau lebih luas daripada media informasi konvensional seperti koran, majalah, radio atau televisi yang bersifat lokal.

d. Media Pendidikan
Ada komunitas yang membangun website khusus berisi informasi atau artikel yang sarat dengan informasi ilmiah misalnya wikipedia.

e. Media Komunikasi
Sekarang banyak terdapat website yang dibangun khusus untuk berkomunikasi seperti forum yang dapat memberikan fasilitas bagi para anggotanya untuk saling berbagi informasi atau membantu pemecahan masalah tertentu.
(Ardianto, 2011:156-157).

Pelayanan Publik

Pelayanan publik diartikan pembelian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sehingga Sinambela mengatakan Pelayanan Publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan negara. (Sinambela, et al. 2011:5).

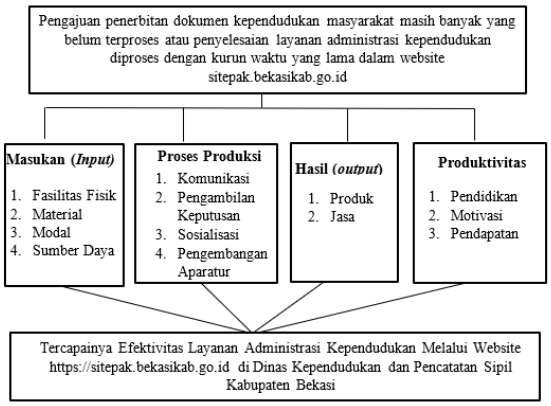
Administrasi Kependudukan

"Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain". (Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006).

2.2. Kerangka Teoritis

Landasan pemikiran peneliti dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 1. Kerangka Pemikiran



Sumber: Peneliti, 2022

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif dengan pendekatan kualitatif, penelitian deskriptif berkonsentrasi pada isu-isu yang ada pada saat penelitian dilakukan. Dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini akan mendeskripsikan efektivitas pelayanan kependudukan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bekasi melalui situs Sitepak. Melalui observasi, wawancara, dan perekaman, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif ini untuk mengumpulkan informasi, memverifikasi fakta, dan menjelaskan situasi sosial yang sebenarnya secara rinci tanpa berusaha membentuk asumsi.

Selanjutnya untuk menganalisa secara mendalam mengenai efektivitas pelayanan kependudukan melalui situs Sitepak, peneliti tidak hanya mengumpulkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi, melainkan peneliti mengumpulkan data dari beberapa masyarakat Kabupaten Bekasi yang pernah melakukan layanan administrasi kependudukan melalui situs Sitepak. Peneliti kemudian akan memberikan interpretasi hasil penelitian berdasarkan informasi faktual dari lapangan yang disusun secara teratur.

Dalam teknik pengumpulan informan, peneliti menggunakan teknik purposive sampling, yaitu metode pengambilan sampel berdasarkan tujuan tertentu dimana yang diwawancarai dianggap sebagai orang yang paling mengetahui atau memahami data yang kita butuhkan, guna memudahkan peneliti dalam pengambilan data dan mendapatkan informasi tentang topik penelitian ini. Informan dalam penelitian ini terbagi atas:

1. Informan dari kalangan aparatur yang melayani pelayanan kependudukan melalui situs Sitepak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi yang terdiri dari:
    a. Kepala Disdukcapil Kabupaten Bekasi, peneliti jadikan narasumber karena mengetahui kebijakan penyelenggaraan pelayanan kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi.
    b. Sekretaris Disdukcapil Kabupaten Bekasi, peneliti jadikan narasumber karena dirasa mengetahui penyelenggaraan pelayanan kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi.
    c. Kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk, bidang pelayanan pencatatan sipil, serta kepala seksi sistem informasi administrasi kependudukan, peneliti jadikan narasumber karena dirasa mengetahui penyelenggaraan pelayanan kependudukan pada Disdukcapil Kabupaten Bekasi.
    d. Lima orang Operator/admin situs Sitepak, peneliti jadikan narasumber karena aparatur yang memegang admin website sitepak.bekasikab.go.id dan paham terkait proses penyelenggaraan pelayanan kependudukan melalui situs Sitepak.
2. Empat informan dari kalangan masyarakat Kabupaten Bekasi yang sedang/pernah melakukan layanan administrasi kependudukan melalui situs Sitepak pada tahun 2020-2022.

Pada penelitian ini peneliti mengumpulkan data-data terkait efektivitas pelayanan kependudukan melalui situs Sitepak oleh Disdukcapil Kabupaten Bekasi dengan cara studi pustaka dan studi literatur. Adapun teknik analisis data adalah analisa deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu analisanya menggunakan data yang ada dan dianggap penting dari layanan yang diterapkan oleh Disdukcapil Kabupaten Bekasi terkait dengan pelayanan adminduk. Sehingga informasi yang dikumpulkan dan dianggap akurat dapat disajikan sesuai dengan informasi yang dikumpulkan peneliti melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Gambaran Umum Sistem Terpadu Pelayanan Administrasi Kependudukan (SITEPAK)

Sitepak kepanjangan dari Sistem Terpadu Pelayanan Administrasi Kependudukan adalah program layanan dokumen kependudukan yang beroperasi secara online. Sistem ini dikeluarkan oleh disdukcapil kabupaten pada 19 November 2020, sitepak dikeluarkan karena pelayana offline yang membeludak. Tujuan diadakannya sitepak untuk mempermudah masyarakat melakukan permohonan layanan administrasi kependudukan, dengan sitepak ini masyarakat cukup masuk ke situs sitepak.bekasikab.go.id dan mengunggah dokumen-dokumen yang diperlukan untuk mengurus pendokumentasian kependudukan.

Website sitepak ini hanya dapat diakses oleh seluruh masyarakat yang memiliki NIK dan KK kabupaten bekasi yang ingin melakukan permohonan layanan adminduk. Pada *website* sitepak terdapat 5 pelayanan antara lain sebagai berikut:

a. Kartu Keluarga (KK)
b. E-KTP
c. Kartu Identitas Anak (KIA)
d. Akte Kelahiran
e. Surat Pindah

Pada masing-masing 5 pelayanan di sitepak memiliki operator tersendiri, dan operator atau admin *livechat* pada *website* sitepak yang bertugas untuk merespon pertanyaan yang diajukan dari masyarakat.

4.2. Aspek Proses Produksi Dalam Efektivitas Pelayanan Kependudukan Melalui Situs Sitepak Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi

Sistem terpadu administrasi kependudukan (SITEPAK) merupakan suatu program pelayanan administrasi berbasis daring yang dikeluarkan oleh disdukcapil Kabupaten Bekasi untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan permohonan penerbitan dokumen adminduk yang mana di dalamnya terdapat 5 menu pilihan permohonan dokumen adminduk.

Pelayanan administrasi kependudukan melalui *website* sitepak merupakan bentuk dukungan disdukcapil Kabupaten Bekasi terhadap program pemerintah terkait layanan adminduk secara daring, selain itu layanan adminduk melalui sitepak merupakan perluasan dari Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pencatatan Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 470/837/SJ tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrasi. Menurut kedua undang-undang tersebut, setiap departemen diperbolehkan untuk menerapkan berbagai inovasi layanan, termasuk layanan online, dalam upaya meningkatkan tertib administrasi kependudukan.

Proses Produksi dalam efektifitas pelayanan kependudukan melalui situs Sitepak merupakan suatu tingkatan yang dilakukan untuk menjalankan layanan tersebut agar dapat berjalan sesuai tujuan yang telah ditetapkan. Tahapan dalam proses produksi yaitu komunikasi, pengambilan keputusan, sosialisasi dan pengembangan aparatur. Tahapan - tahapan tersebut memiliki keterkaitan antara satu dengan lainnya, jika salah satu tahapan tersebut tidak berjalan dengan baik maka akan mempengaruhi tahapan yang lain dan dampaknya dapat berpengaruh terhadap proses pelayanan kependudukan di kabupaten bekasi. Proses produksi yaitu aparatur disdukcapil kabupaten bekasi yang memiliki peran untuk mengolah *input* dengan baik agar menghasilkan tujuan yang telah direncanakan sesuai dengan hasil dicapai.

Dalam hal ini peneliti akan membahas proses produksi dalam efektivitas pelayanan meliputi Komuukasi, pengambilan keputusan, sosialisasi, pengembangan aparatur.

a. Proses Produksi

Proses Produksi dalam efektifitas pelayanan kependudukan melalui situs Sitepak adalah tingkat yang diselesaikan untuk menyelesaikan layanan agar dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Komunikasi, pengambilan keputusan, sosialisasi, dan pengembangan peralatan merupakan langkah-langkah dari proses produksi.

Berdasarkan hasil temuan peneliti dilapangan bahwa pada sub kriteria komunikasi sudah terjalin antara aparatur dengan masyarakat. Komunikasi ini terjalin melalui suatu fitur *livechat* yang ada pada *website* sitepak yang digunakan oleh masyarakat untuk menanyakan terkait pelayanan kependudukan dan keluhannya serta Komunikasi yang dilakukan oleh aparatur Disdukcapil khususnya aparatur yang melayani pelayanan secara online di Disdukcapil Kabupaten Bekasi harus dapat dipahami oleh masnyarakat. Pada sub kriteria pengambilan keputusan pada Disdukcapil Kabupaten Bekasi merupakan tindkan yang dilakukan dalam memilih atau menetapkan sesuatu. Pengambilan keputusan di Disdukcapil Kabupaten Bekasi terkait kejelasan waktu pelayanan kependudukan melalui *website* sitepak. Dalam pelayanan online ini waktu yang ditetapkan yaitu 1 hari dan maksimal 3 hari sesuai dengan prosedur. Namun dalam kejelasan waktu pada opsi pengantaran KIA dan KTP via POS terbilang lama sehingga pelayanan ini belum berjalan dengan maksimal.

Selanjutnya sub kriteria sosialisasi yang mana sosialisasi sangat penting dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Bekasi dalam menginformasikan atau memperkenalkan pelayanan kependudukan melalui *website* sitepak. Disdukcapil Kabupaten Bekasi telah melakukan sosialisasi berupa kegiatan rapat dengan mengundang OPD terkait yaitu aparatur disdukcapil, kecamatan dan desa di seluruh Kabupaten Bekasi, selain itu sosialisasi juga dilakukan melalui Instagram disdukcapil. Namun masih adanya masyarakat yang belum mengetahui pelayanan online ini sebab tidak adanya sosialisasi berupa poster dan terkendala oleh oknum terkait yang memiliki kepentingan tersendiri. Sedangkan pada sub kriteria pengembangan aparatur yaitu tindakan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas SDM. Disdukcapil kabupaten Bekasi dalam pengembangan aparatur yaitu dengan adanya penilaian kinerja, bagi yang kinerjanya baik akan mendapatkan sebuah penghargaan namun apabila kinerjanya buruk maka akan diberikan sanksi berupa teguran hingga pengeluaran. Selain itu adanya pelatihan berupa bintek bagi aparatur pelayanan kependudukan online, hal ini dilakukan agar aparatur paham terkait pelayanan kependudukan melalui sitepak ini.

Berdasarkan penjelasan diatas maka proses produksi pada Disdukcapil Kabupaten Bekasi Belum dibilang efektif hal ini terkendala pada pengambilan keputusan dan sosialisasi yang dilakukan.

b. Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu tahapan dalam proses produksi dalam Efektifitas pelayanan kependudukan melalui situs Sitepak. Komunikasi memberikan dampak yang sangat besar dalam menyampaikan layanan kependudukan secara online ini kepada masyarakat kabupaten bekasi, komunikasi yang jelas dan akurat dapat mempermudah masyarakat menerima iniformasi dan memahaminya dengan mudah dan baik sehingga tidak terjadi *missed comunincation*. Pengambilan keputusan adalah tahap selanjutnya dalam proses produksi pelayanan kependudukan melalui situs Sitepak oleh Disdukcapil kabupaten bekasi. Berdasarkan uraian diatas, komunikasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Bekasi pada pelayanan kependudukan melalui situs Sitepak sudah berjalan efektif. Hal ini dilihat dari tersedianya fitur *livechat* yang ada pada situs Sitepak serta terjalinnya komunikasi antara setiap aparatur pelayanan di sitepak dengan masyarakat.

c. Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan yang dimaksud disini yaitu terkait adanya kejelasan waktu pelayanan kependudukan melalui situs Sitepak dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta pengambilan keputusan aparatur dalam memproses permohonan masyarakat. Dari hasil wawancara peneliti

dengan kepala dinas, waktu pelayanan kependudukan melalui situs Sitepak ini 1x24 jam apabila tidak ada kendala, namun terkait waktu pelayanan ini tergantung pada banyaknya permohonan yang masuk pada setiap pelayanan. Serta kejelasan waktu pelayanan kependudukan sudah dilakukan sesuai dengan standar operasional prosedur.

Berdasarkan uraian diatas bahwasanya pengambilan keputusan yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kependudukan melalui situs Sitepak pada Disdukcapil Kabupaten Bekasi yaitu adanya kejelasan waktu pelayanan kependudukan melalui *website* yang sudah dilakukan sesuai prosedur, namun kejelasan waktu ini masih terkendala seperti waktu pengantaran KIA dan KTP yang lama karena jasa pengiriman POS, sehingga dapat dikatakan pelayanan belum berjalan dengan optimal. Disamping itu juga adanya pertimbangan dan pengecekan berkas persyaratan masyarakat untuk memilah mana yang dapat diproses dan mana yang tidak dapat diproses/ditolak permohonannya dalam menerbitkan dokumen kependudukan melalui situs Sitepak.

d. Sosialisasi

Sosialisasi dilakukan bertujuan untuk menginformasikan kepada masyarakat bahwa disdukcapil kabupaten bekasi memiliki pelayanan kependudukan *online* melalui situs Sitepak, dengan adanya pelayanan kependudukan *online* ini diharapkan dapat membantu dan mempermudah masyarakat untuk mendapatkan haknya. Sosialisasi yang dilakukan berupa penyuluhan melalui instagram disdukcapil hingga instagram kepala dinas, selain itu diadakannya rapat oleh disdukcapil kepada OPD-OPD terkait sudah dilaksanakan berulang kali, yang mana pada rapat tersebut membahas terkait pelayanan kependudukan secara menyeluruh dan diselingi dengan pembahasan terkait pelayanan kependudukan melalui *website* sitepak.

e. Pengembangan Aparatur

Pengembangan aparatur Disdukcapil Kabupaten Bekasi pada pelayanan kependudukan melalui situs Sitepak dapat dikatakan efektif. Hal ini dapat dilihat dari adanya pemberian piagam sebagai bentuk penghargaan bagi aparatur terbaik, dan pelatihan melalui kegiatan bintek (bimbingan teknis) untuk aparatur pelayanan kependudukan melalui situs Sitepak.

Berdasarkan penjelasan secara keseluruhan pada indikator ini bahwasanya proses produksi pada pelayanan kependudukan melalui situs Sitepak di Disdukcapil Kabupaten Bekasi belum berjalan efektif, hal ini dikarenakan dalam pengambilan keputusan kurang yakni terkait kejelasan waktu pelayanan terutama pada waktu pengiriman KIA dan KTP-el, dan kurangnya sosialisasi yang dilakukan aparatur dalam menginformasikan pelayanan kependudukan melalui situs Sitepak terutama pada aparatur kecamatan dan desa sehingga masih terdapat masyarakat yang tidak mengetahui adanya pelayanan kependudukan secara online.

5. Simpulan dan Rekomendasi

5.1. Simpulan

Berdasarkan temuan penelitian mengenai efektivitas pelayanan kependudukan melalui situs Sitepak oleh Disdukcapil Kabupaten Bekasi maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

a. Masukan (*input)* pada pelayanan kependudukan melalui situs Sitepak oleh Disdukcapil Kabupaten Bekasi belum maksimal dilihat dari fasilitas fisik yang belum memadai pada salah satu pelayanan dan sedikitnya sumber daya aparatur yang ahli pada bidang teknologi sehingga menyebabkan pelayanan kependudukan melalui situs Sitepak belum berjalan efektif.
b. Proses produksi pada pelayanan kependudukan melalui situs Sitepak di Disdukcapil Kabupaten Bekasi dilihat dari kebijakan pengambilan keputusan kurang yakni terkait kejelasan waktu pelayanan terutama pada waktu pengiriman KIA dan KTP-el yang lama, serta kurangnya sosialisasi yang dilakukan aparatur dalam menginformasikan pelayanan kependudukan melalui

situs Sitepak terutama pada aparatur kecamatan dan desa sehingga masih ada sebagian masyarakat yang tidak mengetahui adanya pelayanan kependudukan online. Oleh karena itu pelayanan kependudukan melalui situs Sitepak ini belum berjalan efektif.

c. Hasil (*output*) pada pelayanan kependudukan melalui situs Sitepak oleh Disdukcapil Kabupaten Bekasi yaitu pada produk dan jasa dapat dikatakan efektif. Produk yang dihasilkan mudah di dapatkan melalui situs Sitepak serta masyarakat dapat mengunduhnya dan mencetaknya secara mandiri. Pelayanan jasa yang diberikan oleh aparatur dilakukan dengan sopan, ramah, cakap, dan terampil.
d. Produktivitas pada pelayanan kependudukan melalui situs Sitepak oleh Disdukcapil Kabupaten Bekasi dilihat dari pendidikan, motivasi dan pendapatan dapat dikatakan berjalan efektif. Hal ini dilihat dari *pertama* tingkat pendidikan aparatur sudah sesuai dengan ketentuan yang ada. *Kedua,* adanya motivasi aparatur seperti adanya pemberian penghargaan dan dorongan secara lisan untuk memberikan pelayanan kependudukan dengan maksimal. *Ketiga,* pendapatan yang diperoleh untuk pelayanan kependudukan melalui situs Sitepak ini berasal dari APBD sehingga semua pelayanan administrasi kependudukan itu gratis.

5.2. Rekomendasi

a. Disdukcapil Kabupaten Bekasi perlu meningkatkan lebih banyak fasilitas fisik seperti komputer untuk menunjang pelayanan kependudukan secara *online* serta meningkatkan sumber daya manusia yang lebih paham atau ahli dibidang IT dalam pelayanan kependudukan melalui situs Sitepak**.**
b. Disdukcapil kabupaten bekasi semestinya tidak hanya melakukan sosialisasi melalui media sosial serta melalui OPD terkait, tetapi ditambah dengan sosialisasi menggunakan banner atau poster terkait pelayanan kependudukan melalui situs Sitepak ini, agar masyarakat yang tidak memiliki media sosial dapat mengetahui pelayanan kependudukan online ini.
c. Disarankan kepada Aparatur Disdukcapil Kabupaten Bekasi untuk terus meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada warga agar warga merasa senang dan nyaman dengan pelayanan dan hasil yang diberikan.
d. Produktivitas pada pelayanan kependudukan melalui *website* sitepak ini sudah baik. Namun menurut saya sebaiknya pimpinan terus memberikan motivasi kepada staf-stafnyanya baik secara lisan ataupun penghargaan, selain itu juga bentuk motivasi lainnya dapat diberikan seperti pemberian hadiah berupa barang ataupun voucher kuota atau uang tunai bagi aparatur yang memiliki kinerja tinggi.

Referensi

Buku

Ardianto, E. (2011). *Komunikasi Teoritisasi dan Implikasi*. Yogyakarta: Mata Padi Pressindo.

Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja.* Bandung: CV Mandar Maju.

Sinambela, L. P., et al. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Susanto, A. (2007). Sistem Informasi Manajemen. Bandung: Lingga Jaya.

Peraturan dan Dokumen

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika)

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

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

Jurnal/Skripsi

Budiani, N. W. (2007). *Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Taruna Bhakti" Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar*. *Jurnal ekonomi dan sosial input*, *2*(1), 49-57.

Farhani, A., & Adnan, M. F. (2021). *Efektivitas Pelayanan Dokumen Kependudukan melalui Sistem Paduko*. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, *5*(1), 65-78.

Karniawati, N., & Pratama, A. (2019). *Effectiveness of route license online services in penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (pmptsp) office west java*. *Prosiding ICOGISS 2019*, 571-580.

Kurniasih, D. (2008) *Penerapan E-Governmentdalam SIstem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) di Provinsi Jawa Barat*

Wulandari, H. (2020). *Efektivitas Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi Kasus Aplikasi "dr. Kepo" Dokter Kependudukan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik).*

Rujukan Elektronik

https://disdukcapil.bekasikab.go.id/ (Diakses pada tanggal 9 April 2022 Pukul 09.00 WIB).

https://sitepak.bekasikab.go.id/esiak/ (Diakses pada tanggal 10 April 2022 Pukul 11.00 WIB).

Twitter @Dsdukcplkabbksi

Instagram @disdukcapilkabbekasi3216