

Efektivitas Pelayanan Administrasi Online di Masa Pandemi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa

Margareth Rantung
Universitas Negeri Manado

Article Info

Article history:

Accepted: 24 Februari 2022

Publish: 30 April 2022

Keywords:

Effectiveness,
Online Administration,
Pandemic Period.

Article Info

Article history:

Diterima: 24 Februari 2022

Terbit: 30 April 2022

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa bagaimana Efektivitas Pelayanan Administrasi Online di Masa Pandemi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa. Penelitian ini bertempat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil yang didapatkan adalah; 1). Ketepatan sasaran program, sudah jelas, tapi pada pelaksanaannya ketetapan sasaran ini belum berjalan dengan baik; 2). Sosialisasi program administrasi online belum dilaksanakan secara optimal, dimana belum semua masyarakat mengetahui program ini; 3). Program ini tidak berjalan sesuai dengan tujuannya karena di kantor Disdukcapil Kabupaten Minahasa masih banyak orang yang datang langsung untuk pembuatan berbagai keperluan administrasi sehingga masih terdapat kerumunan yang mungkin akan meningkatkan resiko peneluran virus Corona; 4). Pemantauan yang dilakukan pada program belum dilaksanakan secara optimal karena berbagai keterbatasan seperti jaringan yang belum memadai bagi semua kalangan masyarakat serta keterbatasan penyedia layanan yaitu pegawai yang kesulitan menghadapi pelayanan online ini.

Abstract

This study aims to analyze the Effectiveness of Online Administration Services in the Pandemic Period at the Department of Population and Civil Registry of Minahasa Regency. This research took place at the Department of Population and Civil Registration of Minahasa Regency using qualitative research methods. The results obtained are; 1). The accuracy of the program targets, is clear, but in the implementation of this target setting has not been going well; 2). The socialization of the online administration program has not been carried out optimally, where not all people know about this program; 3). This program did not run according to its objectives because at the Minahasa Regency Disdukcapil office there were still many people who came directly for various administrative purposes so that there were still crowds that might increase the risk of spreading the Corona virus; 4). The monitoring carried out on the program has not been carried out optimally due to various limitations such as inadequate networks for all circles of society and the limitations of service providers, namely employees who have difficulty dealing with this online service.

This is an open access article under the [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)



Corresponding Author:

Margareth Rantung,

Universitas Negeri Manado

Email: margarethrantung@unima.ac.id

1. PENDAHULUAN

Virus Corona (COVID-19) merupakan penyakit menular yang di sebabkan oleh virus coronaa yang baru-baru ini di temukan yaitu di akhiir tahun 2019 yang pertama muncul di Wuhan, China. Sehingga di tengah masa pandemi covid-19 ini, ada banyak sekali perubahan serta kebiasaan-

kebiasaan baru yang harus di terapkan oleh seluruh manusia yang ada di dunia sekarang ini. Walaupun ruang gerak manusia di batasi, namun aktivitas sehari-hari manusia tetap harus dilaksanakan meski keadaannya sangat jauh berbeda di dibandingkan dengan sebelum adanya pandemi Covid-19 ini. Ada banyak kebijakan-kebijakan baru yang dikeluarkan oleh pemerintah dalam rangka pencegahan penyebaran virus ini. Dampak pandemi Covid-19 ini memang sangat terasa dalam semua bidang dan lini kehidupan demikian juga dalam jajaran pemerintahan. Banyak orang kehilangan pekerjaan, banyak restoran yang tutup akibat menurunnya pengunjung, menurunnya pendapatan perekonomian masyarakat, dalam bidang pendidikan juga yang mewajibkan untuk belajar melalui daring namun tidak semua yang memiliki kapasitas ekonomi untuk akses internet dan Salah satunya juga pada akses pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat yang tentunya harus menjaga kualitas pelayanannya walaupun harus dilaksanakannya prosedur tetap (protap) dari pemerintah yaitu dengan menerapkan *Social Distancing* dan *Physical Distancing*. Sehingga Salah satu kebijakan yang di keluarkan oleh pemerintah baru-baru ini ialah pada penyelenggaraan pelayanan publik.

Saat sekarang ini, pelayanan publik sudah menjadi kebutuhan dasar masyarakat yang tentunya harus di penuhi oleh pemerintah. Walaupun di masa pandemi ini, kebutuhan tetap harus mampu di laksanakan secara baik oleh para penyelenggara layanan. Akhir-akhir ini, kita juga mulai terbiasa dengan istilah-istilah baru yang muncul di antaranya yang sering di sebut di kalangan Aparatur Sipil Negara (ASN) yakni istilah *Work From Home* (WFH), e-Musrenbang, Webinar, e-Kinerja bahkan istilah *virtual meeting* yang sudah banyak di dengar dan dikenal di kalangan masyarakat luas sehingga sudah banyak yang mengunduh aplikasi seperti *zoom meetings* dan aplikasi-aplikasi yang serupa. Bukan hanya di Indonesia saja tetapi hampir di seluruh dunia melakukan pelaksanaan pertemuan virtual karena keadaan yang tidak bisa bertemu atau bertatap muka secara langsung. Sampai di kalangan pelajar pun baik sekolah maupun perguruan tinggi melakukan proses belajar mengajar secara virtual.

Dalam organisasi pemerintah, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang telah menjadi kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Selain itu, pemerintah juga mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi masyarakat mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan - pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Seiring dengan perkembangan zaman dan semakin modernnya kehidupan manusia, dewasa ini pemerintah banyak mendapat sorotan publik terutama dalam hal pelayanan yang menuntut aparatur negara sebagai pelayan masyarakat memberikan pelayanan sebaik – baiknya menuju *good governance*, sedangkan masyarakat Indonesia sendiri semakin kritis dalam menginginkan pelayanan yang maksimal dari pemerintah. Oleh sebab itu, substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Berkaitan dengan tugas yang harus dilaksanakan, maka penyediaan pelayanan oleh pemerintah itu sendiri harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik secara kualitas maupun secara kuantitas.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri, aparat pemerintah sangatlah bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai wujud dari penciptaan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang efektif dan terbaik oleh pemerintah karena sistem demokrasi yang ada juga kembali pada rakyatnya, selain itu karena masyarakat juga telah memberikan dananya dalam bentuk pungutan pajak, retribusi serta berbagai pungutan yang lainnya [1]. Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana atau target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai, maka usaha atau hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan rencana maka hal itu dikatakan tidak efektif. Dalam hal ini, efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (*input*) maupun

keluaran (*output*). Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan dapat memberikan hasil yang bermanfaat [2]. Menurut Ratminto dan Atik efektivitas didasari atas tujuan yang ingin dicapai sesuai dengan perencanaan yang telah ada, namun masih ada saja publik yang kurang merespon akan hal ini karena tidak diharapkan oleh publik, yakni dari segi biaya yang tidak transparan yang memungkinkan terjadinya pungli di instansi tersebut, apabila terdapat biaya dalam segi aktual maka perlu adanya kepastian biaya pelayanan, yakni kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan [3]. Kecepatan pelayanan juga merupakan hal terpenting, karena perlunya target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Kejelasan informasi dalam hal pemenuhan persyaratan dalam mendapatkan pelayanan. Dari organisasi tersebut, perlunya penyesuaian dengan apa yang menjadi kebijaksanaan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat harus direncanakan secara transparan dan lebih mengefektifkan tugas, dan fungsifungsi dari lembaga pengawasan itu sendiri. Rakyat mulai mempertanyakan akan nilai yang mungkin mereka peroleh atas pelayanan yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintahan. Walaupun anggaran rutin dan pembangunan yang dikeluarkan oleh pemerintah dalam hal ini semakin membengkak, namun kenyataannya masyarakat selalu merasa belum puas terhadap kualitas jasa maupun barang yang telah diberikan oleh instansi, padahal kata pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha ataupun kegiatan yang bersifat jasa. Efektivitas juga merupakan pengukuran, dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Salah satu instrumen pembangunan yang merupakan hak khusus yang diberikan pemerintah terhadap masyarakat adalah layanan publik. Masyarakat berhak atas berbagai layanan yang harus diberikan oleh pemerintah karena pada dasarnya pemerintah dibentuk untuk melayani masyarakat, atau dengan kata lain pemerintah berkewajiban penuh untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan.

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. Pelayanan dalam sektor administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan yang paling banyak permintaannya. Saat ini pemerintah Kabupaten Minahasa telah mengeluarkan Surat Edaran Pemkab Minahasa Nomor 800/065/Sekt./Dukcapil perihal kebijakan Pengurusan Dokumen Kependudukan dalam rangka pencegahan penularan Covid-19. Pemerintah melakukan pelayanan administrasi Online sejak tanggal 28 April 2020 melalui layanan *Short Messaging Service (SMS)* dan *Whatsapp (WA)*. Tapi fakta yang ada dilapangan sesuai dengan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang datang langsung mengunjungi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa sehingga membuat banyaknya antrian.

Berdasarkan hal tersebut penelitian terhadap efektivitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa perlu dilakukan agar pelayanan yang kurang optimal dapat diperbaiki. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian dengan menekankan masalah pada "Efektivitas Pelayanan Administrasi Online di Masa Pandemi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa". Berdasarkan masalah yang ada, maka peneliti merumuskan permasalahan yaitu, bagaimana Efektivitas Pelayanan Administrasi Online di Masa Pandemi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dipergunakan adalah metode kualitatif karena dengan penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses pencarian makna, pengungkapan makna di balik fenomena yang muncul dalam penelitian, dalam tujuan untuk memecahkan masalah yang dikaji agar lebih

mendalam dan tanpa ada campur tangan dari peneliti terhadap fakta yang akan muncul [4]. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi [4].

Peneliti memilih menggunakan penelitian kualitatif dengan harapan akan menemukan masalah yang sebenarnya dari permasalahan di atas, dan akan turun langsung dalam penelitian ini dan akan mencari data dan fakta mengenai masalah yang diangkat dengan mengumpulkan data-data yang diperlukan untuk menunjang keaslian dari hasil penelitian.

Penelitian ini memfokuskan untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Pelayanan Administrasi Online Di Masa Pandemi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. Penelitian ini mengacu pada 4 indikator yaitu Ketepatan sasaran program, Sosialisai Program, Tujuan Program dan Pemantauan Program . Peneliti mengambil lokasi penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa.

Sumber data utama penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data seperti dokumen lainnya. Sesuai dengan masalah yang menjadi fokus penelitian ini, maka sumber data penelitian adalah [5]:

1. Informan dalam penelitian ini dipilih secara purposive sampling, karena mencari sumber data yang dianggap kompeten dengan masalah penelitian. Selanjutnya memilih informan sesuai petunjuk key informan yang dianggap relevan dan mengetahui masalah penelitian. Dalam hal ini key informan adalah Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa.
2. Situasi sosial yaitu, gambaran situasi yang terjadi di tempat penelitian, seperti informasi dari pegawai, dan pihak-pihak terkait yang dapat menunjang peneliti dalam mengumpulkan data, yaitu pegawai dan beberapa orang masyarakat.
3. Dokumen, adalah suatu hal yang sangat penting dalam penelitian, misalnya bentuk-bentuk kegiatan yang dilakukan, dokumentasi dalam bentuk foto-foto yang berkaitan dengan penelitian.

Menurut Sugiyono, teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data yang memenuhi standard data yang ditetapkan. Dalam penelitian kualitatif, proses pengumpulan data bergerak dari lapangan empiris dalam upaya membangun teori dari data. Proses pengumpulan data ini meliputi tahap-tahap sebagai berikut [6]:

- 1) Observasi: teknik ini dilakukan dengan pengamatan langsung mengenai fenomena social dan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencatatan
- 2) Wawancara: teknik ini dilakukan untuk mendapatkan informasi yang digali dari sumber data langsung melalui proses Tanya jawab secara mendalam dengan informan dan untuk memperoleh data yang akurat agar permasalahan dalam penelitian dapat terjawab.
- 3) Dokumentasi: teknik ini dilakukan dengan pengumpulan data melalui dokumentasi dilakukan dengan mencatat, mencopy dokumen-dokumen, bahan-bahan panduan, foto-foto sebagai pelengkap data, maupun data lain yang terkait dengan masalah yang diteliti.

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan sejak awal dan sepanjang proses penelitian berlangsung. Dalam penelitian ini digunakan analisis data kualitatif. Menurut Miles dan Huberman dengan prosedur, reduksi data, penyajian data, menarik kesimpulan atau verifikasi sebagai berikut [7]:

a. Reduksi Data

Data yang di peroleh dilokasi penelitian (data lapangan) dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Laporan lapangan akan di reduksi, dirangkum dipilih hal-hal yang pokok, di fokuskan pada hal-hal yang terpenting kemudian di cari tema dan polanya. Reduksi data berlangsung secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung. Selama

pengumpulan data berlangsung diadakan tahap reduksi data selanjutnya dengan jalan membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, dan membuat ketegorisasi data.

b. Penyajian Data

Penyajian data ini dimaksudkan agar memudahkan bagi peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian.

c. Menarik Kesimpulan

Verifikasi dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung yaitu sejak awal memasuki lokasi penelitian an selama proses pengumpulan data. Peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari makna dari data-data yang di kumpulkan yaitu mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul, dan sebagainya yang dituangkan dalam kesimpulan yang masih bersifat tentatif, akan tetapi dengan bertambahnya data melalui proses verifikasi secara terus menerus, maka akan diperoleh kesimpulan yang bersifat “grounded”.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN (12 Pt)

3.1 Efektivitas Pelayanan Administrasi Online di Masa Pandemi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa

Pengalaman selama setahun ini terhadap Pandemi Covid – 19 telah membuat pemerintah pusat dan daerah untuk berinovasi agar tetap memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Inovasi di sektor publik merupakan suatu keniscayaan seiring dengan keinginan pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, meskipun dilanda pandemi Covid-19. Hal ini dilakukan dengan harapan agar kebutuhan masyarakat, terutama kebutuhan layanan kesehatan, kebutuhan pokok, kebutuhan rasa aman, serta kebutuhan lainnya tetap dapat terpenuhi oleh masyarakat. Dalam situasi pandemi Covid-19, pentingnya inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik dapat berupa pelayanan yang diberikan secara online dan pelayanan offline. Hal ini mengingat kondisi geografis Indonesia tidak seragam dalam ketersediaan infrastruktur yang mendukung pelayanan online.

Demikian juga yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa yang menerapkan pelayanan administrasi secara online. Pelayanan tersebut berupa pelayanan:

- 1) Verifikasi data pindah datang
- 2) Perkawinan / Perceraian
- 3) Kematian 0
- 4) Kelahiran
- 5) Kutipan kedua akte
- 6) Kartu Keluarga dan Pengaktifa8n Data
- 7) Pengambilan KTP

Oleh Disdukcapil Kabupaten Minahasa disediakan Nomor telp via *sms* dan *whatsapp* yang masing-masing melayani sesuai kebutuhan masyarakat diatas. Berikut Nomor *whatsapp* dan *facebook* petugas tersebut :

PENGURUSAN DOKUMEN DILAKUKAN SECARA ONLINE DAN BISA MENGHUBUNGI NOMOR WHATSAFF SERTA FACEBOOK DI BAWAH INI:			
NO.	LAYANAN	PETUGAS	NOMOR WA.
1	Verifikasi Data Pendaftaran	Walis Tambagmpu, S. IP	081256791851
		Robby Waianglan	086558036265
		Valdoro Christian, S. Pd	08234058853
		Alexis Lum, SAP	082394832737
2	Penerimaan Persewaan	Veyla Manangong, S. P.	082253551217
		Riva Toolong, SS	08079761686
		Stony Rompas, S. Pd	081944467192
3	Keratan	Lydia Kamas	082344943737
		Iris Laku, SP	085342264096
4	Kelahiran	Patrya Malangky, SE	08757615889
		Inah Poemah, SH	086658710990
		Ontya Kasege	081901847011
5	Kulipan Kedis Akis	Yolanda Moleong, S. Sos	08528878252
		Afin Simela, SE	085256249231
		Gaudia Gerungan, SKM	085342012540
6	Kartu Keluarga & Pengalihan Data	Ragina Rompas	08688384687
		Rahm Mimanhi, S. Sos	081256285688
		Juanta Waleang, B. Sos	085796270175
7	Pengambilan KTP	Sh Fatmah Guah, SH	082983300564
		Olivia Singkoh, S. Pd	089539729241
		Dary Mingkil	082347842045
8	Pengambilan KTP	Mega Rompas	08239488211
		Gloria Sumarli, SE	081244343180
		Ivona Prathic	085397000306
9	Pengambilan KTP	Yobel Sivy, SST, PAR	08960303511
		Jefri Mamanua, S. Pd	089639800645
10	Pengambilan KTP	Sandra Mandang	082271148133

Gambar 1. Daftar Nomor dan nama petugas

Namun dalam pelaksanaannya terdapat temuan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa belum berjalan secara efektif, hal ini diukur dari 4 indikator efektivitas yaitu :

1. Ketepatan Sasaran Program
2. Sosialisasi Program
3. Tujuan Program
4. Pemantauan Program.

3.2 Ketepatan Sasaran Program

Ketepatan sasaran program sudah di atur dalam surat udaran pemerintah kabupaten minahasa. George C. Edwars III dan Ira Sharkansky dalam Deddy Mulyadi (2015:68) menyebutkan bahwa Kebijakan Negara merupakan suatu tindakan yang dipilih untuk dilakukan atau tidak dilakukan pemerintah. Dimana kebijakan negara tersebut dapat berupa peraturan perundang - undangan yang dipergunakan untuk mencapai tujuan dan sasaran dari program-program dan tindakan yang dilakukan oleh pemerintah.

Kebijakan publik terdiri dari konsep kebijakan dan konsep publik. Kedua konsep tersebut akan dibahas pada bagian ini. Menurut pandangan Frederickson ada lima model formal konsep publik yaitu : a) Model perspektif pluralis, b) Model perspektif pilihan publik, c) Model perspektif legislatif, d) Model perspektif penyedia layanan, dan e) Model perspektif kewarganegaraan. Konsep publik menurut perspektif pluralis yaitu memandang publik dalam konteks pemerintahan. Model perspektif pilihan publik adalah memandang publik sebagai kumpulan orang yang memiliki kepentingan yang berbeda dan setiap orang bebas menentukan kehendaknya. Dalam perspektif legislative yaitu memandang publik sebagai, terbentuknya pemerintahan yang sah yang mewakili kepentingan publik. Perspektif penyedia layanan, memandang publik sebagai pelanggan yang harus dilayani sebagaimana model pelayanan pada organisasi swasta dimana pelanggan diposisikan sebagai pelanggan yang turut memajukan kepentingan perusahaan. Sedangkan publik dalam perspektif kewarganegaraan memandang

setiap warga negara mempunyai hak dan kewajiban didalam negara berdasarkan ketentuan negara.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa programnya sudah jelas namun programnya belum berjakan dengan baik dan belum tepat sasaran.

3.3 Sosialisasi Program

Dukcapil sebagai suatu institusi pemerintah yang salah satu bidangnya menangani pelayanan kesehatan, pada dasarnya mengembangkan dua fungsi utama dalam hal operasionalnya yaitu, Fungsi pelayanan teknis dan pelayanan administrasi. Fungsi pelayanan teknis merupakan tatacara yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, sedangkan pelayanan administrasi merupakan pelayanan pengurusan surat-surat atau dokumen-dokumen yang diberikan kepada pelanggan. Oleh karena itu, pemerintah harus selalu memperhatikan keinginan masyarakat dan berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Budiani menyatakan bahwa untuk mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan indikator sebagai berikut [8]:

1. Ketepatan sasaran program yaitu sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya.
2. Sosialisasi program yaitu kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat kepada umumnya, dan sasaran peserta program pada khususnya.
3. Tujuan program, yaitu sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.
4. Pemantauan program, yaitu kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dinas kependudukan dan pencatatan sipil sudah melakukan sosialisai dengan baik kepada masyarakat.

3.4 Tujuan Program

Adapun syarat-syarat pelayan umum sebagaimana diatur dalam Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 adalah sebagai berikut [9]:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Penggunaan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.
3. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian, kelancaran dan kepastian hukum pelayanan umum yang dilaksanakan.
4. Apabila pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah bersangkutan berkewajiban memberikan peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Budiani menyatakan bahwa untuk mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan indikator sebagai berikut [8]:

1. Ketepatan sasaran program yaitu sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya.
2. Sosialisasi program yaitu kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat kepada umumnya, dan sasaran peserta program pada khususnya.
3. Tujuan program, yaitu sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.

4. Pemantauan program, yaitu kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dinas kependudukan dan pencatatan sipil belum bisa menjalankan tujuan dari program ini dengan baik.

3.5 Pemantauan Program

Pemberian layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok atau cara yang ditetapkan didefinisikan sebagai pelayanan publik. Dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan, “Sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perturan perundang-undangan.” [10].

Budiani menyatakan bahwa untuk mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan indikator sebagai berikut [8]:

1. Ketepatan sasaran program yaitu sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya.
2. Sosialisasi program yaitu kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat kepada umumnya, dan sasaran peserta program pada khususnya.
3. Tujuan program, yaitu sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.
4. Pemantauan program, yaitu kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dinas kependudukan dan pencatatan sipil sudah melakukan pemantauan walaupun program ini berjalan dengan baik

4. KESIMPULAN

Berdasarkan dari data penelitian dan pembahasan seperti yang telah dipaparkan dan diuraikan pada bab sebelumnya. Maka dapat diambil kesimpulan yang dituangkan pada penelitian Efektivitas Pelayanan Administrasi Online di Masa Pandemi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa antara lain :

1. Ketepatan sasaran program, sudah jelas, tapi pada pelaksanaannya ketetapan sasaran ini belum berjalan dengan baik.
2. Sosialisasi program administrasi online belum dilaksanakan secara optimal, dimana belum semua masyarakat mengetahui program ini.
3. Program ini tidak berjalan sesuai dengan tujuannya karena di kantor Disdukcapil Kabupaten Minahasa masih banyak orang yang datang langsung untuk pembuatan berbagai keperluan administrasi sehingga masih terdapat kerumunan yang mungkin akan meningkatkan resiko penularan virus Corona.

Pemantauan yang dilakukan pada program belum dilaksanakan secara optimal karena berbagai keterbatasan seperti jaringan yang belum memadai bagi semua kalangan masyarakat serta keterbatasan penyedia layanan yaitu pegawai yang kesulitan menghadapi pelayanan online ini.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Manado yang telah memberikan kesempatan dan dukungan kepada penulis untuk

melaksanakan penelitian ini, kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang telah bersedia memberikan ruang dan kesempatan kepada penulis dan tim peneliti untuk melaksanakan penelitian, kepada responden yang sudah bersedia dan kooperatif dalam memberikan informasi selama pelaksanaan penelitian, serta seluruh tim yang telah bekerja keras dan melakukan yang terbaik demi keberhasilan pelaksanaan penelitian ini.

6. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Lucia maria aversa Villela, “Mahmudi. 2005. Manajemen Kinerja sektor publik. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, 2013.
- [2] S. P. Siagian, *Filsafat Administrasi*, Edisi revisi. Jakarta.: Bumi Aksara, 2008.
- [3] Ratminto and A. S. Winarsih, “Manajemen Pelayanan,” *Manaj. PELAYANAN PENANGGULANGAN KASUS HIV-AIDS DI KOTA YOGYAKARTA Gerry*, 2007.
- [4] Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- [5] L.Moleong, “Metode penelitian,” *Jakarta: Rineka Cipta*, 2010.
- [6] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- [7] M. B. Miles and ;A Michael Huberman, “An Expanded Sourcebook Qualitative Data Analysis,” *Archives of Gynecology and Obstetrics*. 1992.
- [8] A. Kriswibowo, K. Khothimah, and R. Ardhana, “EFFECTIVENESS OF URBAN FARMING POLICIES AND ECONOMIC HEROES IN POVERTY REDUCTION IN THE CITY OF SURABAYA,” *NATAPRAJA*, vol. 8, no. 1, 2020.
- [9] “Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 81 Tahun 1993.”
- [10] “Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 pelayanan publik atau pelayanan umum.”