

**EFEKTIVITAS ORGANISASI PUBLIK DALAM PELAYANAN
MASYARAKAT BERBASIS ONLINE (STUDI KASUS DI DINAS
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA
SURAKARTA)**

**THE EFFECTIVENESS OF PUBLIC ORGANIZATIONS IN ONLINE-BASED
COMMUNITY SERVICES (CASE STUDY AT THE POPULATION
ADMINISTRATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE OF SURAKARTA
CITY)**

Riszi Sanjaya Putra, Dr. Joko Pramono, S.Sos., M.Si, Dra. Sri Riris Sugiyarti, M.Si

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Slamet
Riyadi Surakarta

Riszisanjaya@gmail.com masjepe69@gmail.com ririss68@gmail.com

Abstrak

Penulis mengambil judul penelitian Efektivitas Organisasi Publik Dalam Pelayanan Masyarakat Berbasis Online dengan mengambil Studi Kasus Di Dinas Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surakarta. Penelitian ini pada khususnya bertujuan untuk menganalisa efektivitas dari peran organisasi publik Dinas Administrasi Penduduk dan Catatan Sipil Kota Surakarta dalam melakukan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan perubahan Kartu Keluarga di Kota Surakarta. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif dengan mengambil lokasi penelitian di Kantor Pemerintah Kota Surakarta pada unit Dinas Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Balaikota Surakarta. Metode pada pengumpulan data dari penelitian ini dilakukan dengan cara Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Sedangkan untuk teknik analisis data yang digunakan yakni dengan menggunakan teori analisis kualitatif yang sebagaimana dikemukakan oleh Miles dan Hubberman yakni teknis analisis data kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penelitian mengenai efektivitas organisasi publik dalam pelayanan masyarakat berbasis online (studi kasus di Dinas Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surakarta) berjalan dengan baik meskipun terdapat kendala di beberapa indikator yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan pengurusan berkas secara online, yakni adanya 1 wadah khusus yang digunakan untuk berkomunikasi dan pengiriman berkas. Karena pada saat ini, aplikasi resmi yang terdaftar pada Appstore masih kurang berfungsi secara maksimal. Karena hanya bisa digunakan untuk pendaftaran masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Catatan Sipil

Abstract

The author took the title of research Effectiveness of Public Organizations in Online-Based Community Services by taking a case study at the Population Administration and Civil Registration Office of Surakarta City. This study specifically aims to analyze the effectiveness of the role of public organizations of the Surakarta City Population Administration and Civil Registration Office in carrying out services for making Identity Cards and changing Family Cards in Surakarta City. The method used in this study is qualitative by taking the research location at the Surakarta City Government Office in the Surakarta City Hall Population Administration and Civil Registration Service unit. The method of collecting data from this study is carried out by observation, interview and documentation. As for the data analysis technique used, namely by using qualitative analysis theory as proposed by Miles and Hubberman, namely qualitative data analysis techniques.

Based on the results of the study, it can be concluded that research on the effectiveness of public organizations in online-based community services (case study at the Surakarta City Population Administration and Civil Registration Office) went well despite obstacles in several indicators that need to be improved in online file management services, namely the existence of 1 special container used to communicate and send files. Because at this time, the official application listed on the Appstore is still not functioning optimally. Because it can only be used for community registration.

Keywords : Service Quality, Civil Registry Service

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Kegiatan pelayanan tidak lepas dari kehidupan manusia, karena semua aspek kehidupan membutuhkan pelayanan juga dalam pelayanan publik telah diberikan kepada pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu cara negara untuk memenuhi setiap keinginan dasar dan hak-hak Setiap warga negara dari administrasi, barang, layanan yang disediakan oleh penyedia layanan publik adalah warga sipil. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah semakin menjadi tuntutan bagi masyarakat.

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004, Pemerintah Daerah secara terus

menerus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan kelayakan untuk merancang dan menentukan sendiri tipe pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan kebijakan ini pemerintah daerah mampu memberikan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat setempat untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan loka

Pada era globalisasi saat ini kemajuan teknologi informasi dan komunikasi sudah berkembang secara cepat sehingga banyak penerapan dan cara-cara yang lebih efektif dan efisien untuk produksi, distribusi, dan konsumsi barang dan jasa dalam sector pemerintahan salah satunya dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat. Berkembangnya teknologi dan informasi ini telah mengubah pola

pikir masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan public dan pemerintahan. Menurut Dwiyanto (2005:45), kemajuan teknologi sebagai dampak dari globalisasi tidak terpisahkan dari masyarakat modern yang membawa tuntutan besar terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan publik untuk lebih terbuka, efektif, dan efisien dalam melakukan tugasnya, dan juga memberikan kemudahan terhadap akses informasi khususnya informasi tentang pemerintahan, sehingga pemerintah terdorong untuk melaksanakan sebuah inovasi pemerintahan yang sering disebut dengan good governance. Hal ini menuntut pemerintah harus beradaptasi dengan perkembangan teknologi dengan menggunakan teknologi komputer dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Bangun (2012:6), masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang efektif dan terbaik oleh pemerintah karena sistem demokrasi yang ada juga kembali pada rakyatnya, Masyarakat menuntut pemerintah untuk memberikan pelayanan yang efektif dalam berbagai macam hal, yakni dengan menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu sesuai dengan kuantitasnya atau sesuai dengan yang ditargetkan ataupun menghasilkan output yang sebelumnya minimal mencapai output yang maksimal.

Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggara

pelayanan publik. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 15 tentang kewajiban penyelenggara pelayanan publik yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, melaksanakan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Efektivitas suatu pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat tercapainya tujuan dari pelayanan suatu organisasi kepada masyarakat.

Menurut Mulato Ishaan pada wawancaranya di RRI (2020) menyatakan bahwa pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat juga dinilai belum efektif dan efisien. Untuk dapat mengakses pelayanan, masyarakat harus dibatasi oleh jam kerja kantor. Hal ini tentunya membuat pelayanan membutuhkan waktu yang lama dan tentunya menimbulkan antrian yang panjang. Dengan pelayanan yang masih mengandalkan tatap muka ini juga menjadikan masyarakat harus datang ke instansi lebih dari satu kali ketika syarat dan prosedur belum lengkap.

Menurut MT (2013:31), semakin majunya perkembangan zaman yang syarat dengan pemanfaatan teknologi

informasi seharusnya dapat menjadi solusi dalam masalah pelayanan publik yang ada. Teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan menjadi lebih cepat, transparan sehingga pelayanan masyarakat menjadi lebih efektif dan efisien. Pelayanan publik berbasis teknologi informasi perlu diterapkan untuk mengurangi resiko terjadinya diskriminasi dalam memberikan pelayanan, ketidakpastian mengenai waktu ataupun biaya pelayanan dan tentunya mengurangi pungutan liar yang sering terjadi.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya pelayanan publik. Adanya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring serta keluarnya Surat Edaran Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 443.1/ 2978/ Disadmindukcapil Tanggal 16 Maret 2020 Perihal Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencegahan Virus Corona (Covid-19). Membuat Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta yang semula menerapkan pelayanan tatap muka akhirnya secara berani menerapkan pelayanan online (dalam jaringan) dalam rangka pencegahan dan meminimalisir penyebaran virus Covid-19.

Salah satu jenis pelayanan publik yang merupakan kewajiban pemerintah dan memiliki peran strategis adalah pelayanan publik di bidang kependudukan dan catatan sipil. Pelayanan publik di bidang kependudukan mencakup pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan penggantian Akta Rusak, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Pengakuan Anak, Akta Kematian, dan Surat Keterangan Pindah. Semua dokumen ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam menjalankan kehidupannya sehari-hari dalam melengkapi dokumen-dokumen pribadinya (Dispendukcapil Surakarta, 2021).

Warga Kota Surakarta saat ini mempunyai pilihan yang variatif untuk melakukan permohonan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Layanan yang diluncurkan oleh Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta adalah Pelayanan Online Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Program yang sudah dijalankan adalah Online 24 Jam, E-Sinten (Sistem Informasi Terpadu Penduduk Non Permanen) dan Siaksara (Sistem Informasi Angka Kependudukan Kota Surakarta).

Program layanan berbasis online ini sebagai upaya memberi pilihan kepada masyarakat yang tidak memiliki waktu untuk datang dan mengurus dokumen kependudukan di Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Serta mewujudkan pelayanan masyarakat yang efektif dan efisien.

Namun menurut pengamatan awal, pelayanan online di Dinas Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil belum sepenuhnya siap. Masih adanya gangguan untuk membuka aplikasi dan link pendaftaran menjadi kendala yang sepenuhnya belum bisa dikendalikan. Hal ini menjadikan masyarakat belum sepenuhnya bisa memakai aplikasi untuk kepengurusan kependudukan. Padahal, masyarakat berharap bisa mendapatkan fasilitas layanan Kependudukan dan Catatan Sipil yang prima.

Berdasarkan karya ilmiah Abdur Rajab (2019:200), terkait aspek efektivitas dengan kompetensi petugas, biaya pelayanan yang berjudul "Efektivitas Pelayanan Publik Di Bidang Kependudukan Berbasis Elektronik Di Dinas Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu", menangkap hasil riset bahwa pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di Dinas Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu sudah berjalan dengan baik dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu kompetensi petugas, biaya pelayanan, waktu penyelesaian, sarana prasarana, prosedur, dan produk pelayanan. berserta indikatornya, Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya faktor pendukung yaitu sarana prasarana yang memadai dan faktor penghambat yang ada di instansi tersebut yaitu sering terjadi gangguan server.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat

dalam pengayaan kajian teori dan juga dapat menjadi referensi literatur tentang efektivitas pelayanan berbasis online.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi bagi organisasi publik khususnya Dinas Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surakarta. Dan juga untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang efektivitas pelayanan berbasis online di Dinas Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surakarta.

Tinjauan Pustaka

Efektivitas

Kata efektif berasal dari *effective* yang berarti berhasil atau segala sesuatu yang dilaksanakan telah berhasil sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Beni (2016:142) Efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor public sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan.

Pengukuran efektivitas dapat dilakukan dengan melihat hasil kerja yang dicapai oleh suatu organisasi. Efektivitas dapat diukur melalui berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuan-tujuannya. Apabila suatu organisasi berhasil

mencapai tujuan, maka organisasi tersebut dapat dikatakan telah berjalan dengan efektif. Hal terpenting adalah efektifitas tidak menyatakan tentang berapa besar biaya yang dikeluarkan untuk mencapai tujuan tersebut. Efektivitas hanya melihat apakah proses program atau kegiatan tersebut telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Admosoeprapto (2016:55) menyebutkan tolok ukur yang dapat dijadikan sebagai indikator efektivitas kerja ada 5 yakni 1) Pencapaian Tujuan, 2) Kualitas Kerja, 3) Kuantitas Kerja, 4) Tepat Waktu, 5) Kepuasan Kerja.

Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya merupakan sebuah usaha atau aktivitas seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dilakukan secara langsung atau tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Harus diakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terus mengalami pembaruan, baik dari segi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam perintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaruan dilihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasi dalam kerangka pelayanan.

Menurut Inu Kencana Syafii (1999:65), masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan itu sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris

pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan : berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan pelayan dan yang dilayani kepada pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat kepada negara.

Kependudukan

Penduduk adalah warga negara Indonesia dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia. Jadi, kependudukan adalah hal ihwal yang berkaitan dengan jumlah, struktur, umur, jenis kelamin, agama, kelahiran, perkawinan, kehamilan, kematian, persebaran, mobilitas dan kualitas serta ketahanannya yang menyangkut politik, ekonomi, sosial, dan budaya.

Menurut Undang-undang No. 23 Tahun 2006 menjelaskan bahwa Kependudukan adalah hal yang berkaitan dengan jumlah, pertumbuhan, persebaran, mobilitas, penyebaran kualitas, kondisi kesejahteraan, yang menyangkut politik, ekonomi, sosial budaya, agama serta lingkungan. Kependudukan adalah hal yang berkaitan dengan jumlah, struktur, umur, jenis kelamin, agama, kelahiran, perkawinan, kehamilan, kematian, persebaran, mobilitas dan kualitas serta ketahanannya yang menyangkut politik, ekonomi, sosial, dan budaya.

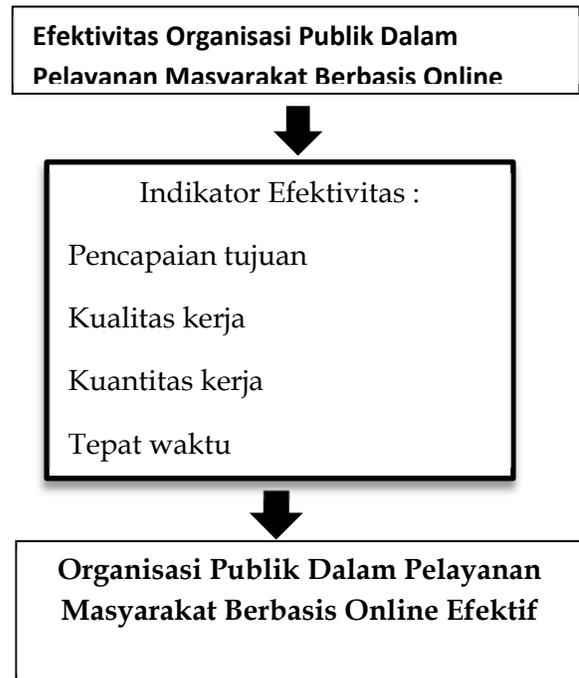
Catatan Sipil

Menurut Nico Ngani dan I Nyoman Budi Jaya (1984:8): "Catatan Sipil adalah suatu lembaga yang bertugas untuk mencatat atau mendaftarkan setiap peristiwa yang dialami oleh warga masyarakat, misalnya kelahiran, perkawinan, kematian, dan sebagainya. Tujuannya adalah untuk mendapatkan data selengkap mungkin, agar status warga masyarakat dapat diketahui."

Online

Online adalah istilah saat kita sedang terhubung dengan internet atau dunia maya, baik itu terhubung dengan media sosial kita, email dan berbagai jenis akun lainnya yang kita pakai atau gunakan lewat internet. Dedik Kurniawan (2009:11), seorang ahli di bidang Pemrograman menyatakan bahwa online adalah suatu kegiatan yang menggunakan fasilitas jaringan internet untuk melakukan berbagai kegiatan yang bisa dilakukan secara online seperti halnya untuk searching, mencari berita, stalking, bisnis, daftar kuliah, dan lain-lain.

Kerangka Berfikir



Definisi Konseptual

Definisi Konseptual merupakan definisi dari bagian setelah penyusunan dari tinjauan pustaka dan kerangka berfikir. Definisi konseptual menurut Singarimbun dan Effendi (2001:121) adalah penjelasan dari konsep yang digunakan sehingga dapat memudahkan peneliti dalam mengoperasikan konsep tersebut di lapangan.

Definisi Operasional

Operasional merupakan sebuah abstraksi untuk memudahkan pengukuran variabel. Operasi juga dapat diartikan sebagai pedoman untuk melakukan kegiatan atau pekerjaan penelitian. Definisi operasional adalah definisi yang didasarkan pada

karakteristik yang dapat diamati dari hal yang didefinisikan atau yang mengubah konsep dalam bentuk struktural dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati, diuji, dan ditentukan oleh orang lain.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan analisis data yang cermat terhadap sebuah fenomena social yang diteliti. Jenis metode penelitian ini akan bekerja dengan cara mendeskripsikan suatu gejala , peristiwa maupun kejadian yang ada dengan cara mengamati dan meneliti peristiwa atau fenomena serta kejadian kemudian dideskripsikan dan digambarkan sebagaimana adanya. Dalam menyusun Penelitian dengan metode ini perlu memperhatikan kunci utama supaya hasil penelitian tersebut valid. Data yang telah diperoleh pada penelitian ini adalah data empiris, yang berarti data yang dikumpulkan harus memiliki ketepatan data dengan kebenaran pada objek yang sedang diteliti.

Sumber Data

Sumber data merupakan bahan yang dapat dijadikan sebagai dasar kajian , analisis data, serta hasil simpulan. Selain itu dalam menentukan sumber data tersebut dapat memilih seseorang yang telah ditentukan sebagai responden atau narasumber.

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti selama melakukan penelitian secara langsung yang dilakukan dilapangan oleh peneliti, Data tersebut didapatkan dari informan yang sebelumnya telah dipilih oleh peneliti melalui observasi awal serta wawancara kepada yang bersangkutan. Data Primer ini merupakan hasil dari wawancara dengan Bapak Petugas dari Disadmindukcapil dan masyarakat yang melakukan pelayanan di organisasi public tersebut.

b. Data Sekunder

Selanjutnya Data Sekunder, Data Sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung. Data-data ini biasanya berbentuk diagram, grafik, maupun tabel yang berisi informasi. Sumber data sekunder termasuk data yang penting karena dari dalam data ini terdapat informasi-informasi yang mencakup rangkuman materi-materi sebagai acuan pengembang data penelitian. Cara untuk memperoleh data sekunder ini yakni dengan cara mengumpulkan informasi yang telah ada sebelumnya seperti melalui informasi dari web internet.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam Penelitian ini untuk memperoleh data, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data. Berikut teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti :

- a. Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan Percakapan Tanya jawab terhadap yang dilakukan oleh 2 pihak. Teknik ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh data dari semua responden yang telah ditentukan.
- b. Observasi Menurut Sugiyono (2018:229) telah menyatakan bahwa Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cirri-ciri yang lebih spesifik jika dibandingkan dengan teknik yang lainnya. Dengan pengertian lain, observasi merupakan aktivitas penelitian yang dilakukan dengan mengamati secara langsung pada suatu objek yang memiliki tujuan untuk memperoleh hasil data beserta informasi terkait objek yang diteliti.

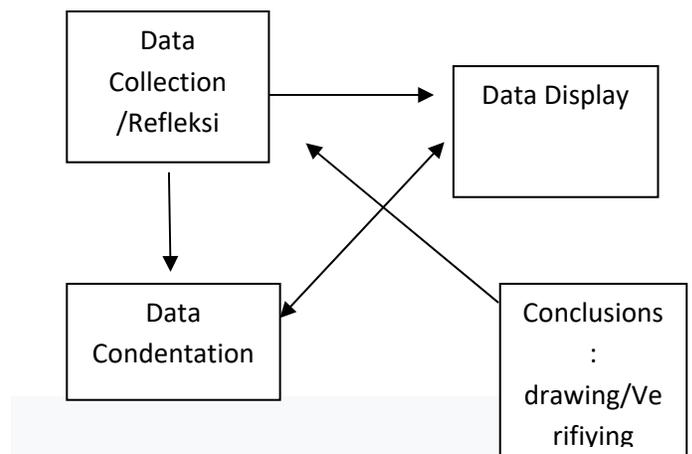
c. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data jenis ini menggunakan metode dengan cara mendokumentasikan dalam bentuk buku arsip dan gambar berupa foto. Menurut sugiyono (2018:476) menyatakan bahwa Dokumentasi merupakan suatu cara yang dilakukan untuk

memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, dokumen, arsip, tabel angka, maupun gambar berupa laporan yang berisi keterangan yang digunakan sebagai acuan dalam melakukan pengumpulan data pada saat penelitian.

Teknik analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif yang dikembangkan oleh Mathew B. Miiles, A. Michael Huberman dan Johny Saldana dalam Miles & Huberman (2014:12). Yaitu sebagai berikut :



HASIL PENELITIAN DAN

PEMBAHASAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif tentang Efektivitas Organisasi Publik Dalam Pelayanan Masyarakat Berbasis Online Pada Dinas Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surakarta. Untuk mendapatkan hasil dari penelitian ini maka Peneliti

menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi dilapangan secara langsung. Pada Bab ini berisikan pembahasan tentang hasil dari menggabungkan data yang telah didapatkan dari hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi (foto, gambar, bagan) yang disajikan pada bagian lampiran.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian mengenai efektivitas organisasi publik dalam pelayanan masyarakat berbasis online (studi kasus di Dinas Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surakarta) berjalan dengan baik meskipun terdapat kendala di beberapa indikator. Sehingga dapat di simpulkan pada setiap variabelnya sebagai berikut :

1. Pencapaian Tujuan yang ingin di capai Disadmindisadmindukcapil Kota Surakarta yang digunakan pada pelayanan public berbasis online belum berjalan secara maksimal. Ada beberapa permasalahan berkas yang tidak dapat terselesaikan melalui online membuat website online harus lebih bekerja untuk mengkategorikan permasalahan yang dihadapi masyarakat sehingga mendapatkan pelanan yang pas dan efisien.
2. Kualitas Kerja
Variabel Kualitas kerja ini terpantau sudah mulai meningkat diukur dari efektifitas dan efisiensi kerja yang dilakukan oleh pegawai

Disadmindisadmindukcapil Kota Surakarta dalam mencapai tujuan atau sasaran perusahaan secara benar dan efektif. Hal ini terlihat dari banyaknya pengaduan maupun pembuatan dokumen dan berkas penting yang sudah dikerjakan melalui online yang merupakan hasil kerja dari para pegawai dalam Disadmindisadmindukcapil tersebut.

3. Kuantitas Kerja

Variabel Kuantitas kerja ini masih berjalan sesuai jam kerja yang ditentukan. Dari banyaknya beban kerja harian yang harus diselesaikan setiap pegawai, dapat dilihat dari hasil tersebut bahwa kinerja karyawan atau pegawai dalam memenuhi tugas dan tanggung jawabnya sudah sesuai dengan waktu yang telah dijadwalkan. Kinerja petugas Disadmindisadmindukcapil sudah dinilai baik dan memiliki beban kerja yang terstruktur sehingga tidak ada ketimpangan antara pegawainya. Setiap pegawai memiliki target dan capaian sebagai pelayanan masyarakat untuk menyelesaikan pekerjaan yang sudah diambil. Hal ini membuktikan bahwa Disadmindukcapil Kota Surakarta secara online sudah banyak membantu masyarakat dalam meningkatkan kenyamanan dalam mengurus dokumen penting. Dalam beberapa aspek penilaian Disadmindisadmindukcapil disimpulkan bahwa:

- a. Menyepadankan beban kerja anggota
Setiap pegawai memiliki target dan capaian sebagai pelayanan masyarakat untuk

menyelesaikan pekerjaan yang sudah diambil. Beban kerja anggota yang sepadan di Disadmindisadminducapil terbukti mampu meningkatkan kuantitas kerja karena adanya keseimbangan jobdesk antara pegawai satu dengan lainnya.

- b. Kesesuaian kinerja antar anggota Kompetensi setiap pegawai sesuai dengan kebutuhan untuk menjalankan pelayanan online karena saat ini sudah memiliki user operator dan pekerjaan masing masing sehingga untuk menjalankan layanan online memiliki user aktif yang menunjang kinerjanya. Dengan pengarahan yang tepat dan sesuai di Disadmindisadminducapil Kota Surakarta terlihat adanya kesesuaian antara kinerja yang digunakan di kantor dengan skill yang dimiliki secara alamiah.
- c. Penyesuaian kerja antara anggota dan *skill* yang dimiliki penyesuaian kerja antara Pegawai Disadminducapil dan *skill* yang dimiliki yakni disesuaikan dengan ijazah sehingga apabila belum bisa menguasai tugasnya tersebut akan segera diberi arahan dan disesuaikan dengan kemampuan yang dimiliki pegawai. Dibuktikan dengan setiap harinya ada hampir kurang lebih 500 masyarakat yang melakukan pelayanan melalui Whatsapp maupun

website belum termasuk aduan yang masuk setiap harinya.

4. Tepat Waktu

Dengan banyaknya pengurusan yang terselesaikan,

Disadmindisadminducapil dinilai berhasil untuk melakukan pekerjaan dengan tepat waktu. Pegawai selalu bekerja sesuai jadwal yang sudah ditentukan dan masing-masing pegawai sudah memiliki target tertentu dari atasan sesuai dengan tupoksi masing-masing. Ditunjang dengan adanya program online pelayanan 24 jam yang memudahkan masyarakat untuk melakukan pengurusan dokumen, meskipun untuk pengerjaan masih sesuai jam kerja pegawai kantor Disadminducapil.

5. Kepuasan Kerja

Variabel kepuasan kerja pegawai

Disadmindisadminducapil

Kota Surakarta dinilai tinggi.

Sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapinya di lingkungan kerja yang dinamis membuat pelayanan online ini mendapatkan hasil yang sesuai target. Program online memberikan pelayanan kepada masyarakat secara lebih luas dan menunjang keefisienan waktu bagi masyarakat yang tidak sempat melakukan pengurusan berkas-berkas secara langsung di kantor Disadminducapil Surakarta. Dengan efisien waktu yang diberikan serta setiap selesai pelayanan online

masyarakat sangat puas dengan pelayanan secara online dari Disadmindisadminducapil Surakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Admosoeprapto, K. (2016). Produktivitas Aktualisasi Budaya Perusahaan. Dalam K. Admosoeprapto, *Produktivitas Aktualisasi Budaya Perusahaan*. (hal. 55). Jakarta: Gramedia.
- Agung, K. (2005). Transformasi Pelayanan Publik. Dalam K. Agung, *Transformasi Pelayanan Publik* (hal. 5). Yogyakarta: Penerbit Pembaharuan.
- AH, P. (2012). Manajemen Pelayanan Prima, Dilengkapi dengan Etika Profesi untuk Kinerja Kantor. Dalam P. AH, *Manajemen Pelayanan Prima, Dilengkapi dengan Etika Profesi untuk Kinerja Kantor* (hal. 73-78). Bandung: Andi Offset.
- Badudu, J. (1994). Kamus umum Bahasa Indonesia. Dalam J. Badudu, *Kamus umum Bahasa Indonesia* (hal. 290). Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Bangun, W. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. Dalam W. Bangun, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (hal. 6-7). Jakarta: Erlangga.
- Cresswell, J. W. (2009). Research Design : Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. Dalam J. W. Cresswell, *Research Design : Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (hal. 25). London: SAGE Publications Ltd.
- Dispendukcapil Surakarta. (2021). *Dispendukcapil Surakarta*. Diambil kembali dari Dispendukcapil Surakarta: <https://dispendukcapil.surakarta.go.id>
- Domas, Y. O. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Online Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kabupaten Lampung Utara. *Universitas Negeri Raden Intan Lampung*, 19-30.
- Dwiyanto, A. (2005). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Dalam A. Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. (hal. 45-47). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fandy, T. (2001). Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Dalam T. Fandy, *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. (hal. 51). Yogyakarta: Andi Offset.
- Hamidi. (2004). Metode Penelitian Kualitatif. Dalam Hamidi, *Metode Penelitian Kualitatif* (hal. 86-89). Malang: UMM Press.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Mardiasmo. (2009). Akuntansi Sektor Publik. Dalam Mardiasmo, *Akuntansi Sektor Publik* (hal. 20-22). Yogyakarta: Andi.
- MT, E. B. (2013). Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya. Dalam E. B. MT, *Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya* (hal. 31). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Parubak, K. (2016). Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Toraja Utara . *Ilmu Administrasi Universitas Hassanudin*.
- Pekei, B. (2016). Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi. Dalam B. Pekei, *Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan*

- Daerah di Era Otonomi* (hal. 142). Jakarta: Taushia.
- Rajab, A. (2019). Efektivitas Pelayanan Publik Di Bidang Kependudukan Berbasis Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi*, 200-205.
- Rosmaniar. (2012). ANALISIS EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI PENERIMAAN PENDAPATAN ASLI DAERAH (Studi pada di Kabupaten Aceh Tenggara). *Jurnal Universitas Medan Vol. 1, No.1, Juni 2012* , 1-21.
- Sinambela, L. (2006). Reformasi pelayanan publik:Teori, Kebijakan, dana, Implementasi. Dalam L. Sinambela, *Reformasi pelayanan publik:Teori, Kebijakan, dana, Implementasi* (hal. 5). Jakarta: PT. BumiAksara.
- Sinambela, L. P. (2014). Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan dan inplementasi. Dalam L. P. Sinambela, *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan dan inplementasi* (hal. 33-42). Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2012). Memahami Penelitian Kualitatif. Dalam Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (hal. 2-27). Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Dalam Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)* (hal. 194-213). Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, I. K. (1999). Ilmu administrasi publik. Dalam I. K. Syafiie, *Ilmu administrasi publik* (hal. 62-71). Jakarta: Rineka Cipta.
- Usman, R. (2006). Aspek-aspek hukum perorangan & kekeluargaan di Indonesia. Dalam R. Usman, *Aspek-aspek hukum perorangan & kekeluargaan di Indonesia* (hal. 20-29). Jakarta: Sinar Grafika.