

EFEKTIVITAS PELAYANAN SAAT PANDEMI COVID-19 DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LIMA PULUH KOTA

Nikita Amelia^{1(a)}

¹Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang

^{a)}nikitaamelia75@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

05-11-2021

Selesai Revisi:

14-04-2022

Diterbitkan Online:

18-04-2022

Kata Kunci:

Efektivitas Pelayanan,
Pandemi Covid-19

Keywords:

Service Effectiveness, Covid-19 Pandemic

Corresponding Author:

nikitaamelia75@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini digunakan untuk melihat bagaimana Efektivitas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota. Efektivitas merupakan suatu hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Seperti yang kita ketahui pengertian efektivitas ini yang pada dasarnya berkaiyan dengan suatu pencapaian tujuan atau target kebijakan. Kegiatan operasional dikatakan efektif apabila proses kegiatan tersebut mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan (*spending wisely*). Efektivitas dinilai menggunakan 8 indikator menurut P.Siagian yaitu, pertama ialah kejelasan tujuan yang hendak dicapai, yang kedua yaitu kejelasan strategi pencapaian tujuan, ketiga yaitu proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, keempat yaitu perencanaan yang matang, kelima yaitu penyusunan program yang tepat, keenam yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, ketujuh yaitu pelaksanaan yang efektif dan efisien, kedelapan yaitu sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik. Mahsun menambahkan bahwa efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuan, maka organisasi tersebut dikatakan telah berjalan dengan efektif

ABSTRACT

Effectiveness is the relationship between output and goals or objectives to be achieved. The definition of effectiveness is basically related to the achievement of policy goals or targets. Operational activities are said to be effective if the process of these activities achieves the final policy goals and objectives (*spending wisely*) Mahsun added that effectiveness is a measure of the success or failure of an organization to achieve its goals. If an organization succeeds in achieving its goals, then the organization is said to have been running effectively (Mahsun 2006: 182). Effectiveness is assessed using 8 indicators according to P. Siagian, namely, the first is the clarity of the goals to be achieved, the second is the clarity of the strategy for achieving the goals, the third is the analysis and formulation of a solid policy, the fourth is careful planning, the fifth is the preparation of the right program, the sixth is namely the availability of work facilities and infrastructure, Seventh, namely effective and efficient implementation, Eighth, namely an educational supervision and control system. Mahsun added that effectiveness is a measure of the success or failure of an organization to achieve its goals. If an organization succeeds in achieving its goals, then the organization is said to have been running effectively



PENDAHULUAN

Pada era reformasi dewasa ini, setiap penyedia layanan jasa dituntut untuk terus melakukan perubahan dan pembenahan terhadap layanan menuju tingkat terbaik. Peningkatan pelayanan ke arah yang lebih baik sangat dibutuhkan agar kepuasan masyarakat dapat tercapai. Sektor pelayanan mempunyai kesempatan untuk lebih maju dengan jalan yang terbaik agar dapat meningkatkan suatu efektivitas pelayanan yang terbaik dirasakan dan dibutuhkan oleh banyak orang, pada saat ini juga dapat meningkatnya jenis serta jumlahnya.

Akibat dari perkembangan itu pemerintah saat ini mengalami suatu tantangan baik itu dari dalam maupun tantangan dari luar. Di lihat dari sisi luarnya pihak pemerintahan berubah karena adanya globalisasi yang erat terhadap saingan liberalisme, infestasi serta arus informasi dan lain-lainnya. Melihat dari tiap-tiap sisi pemerintah banyak menghadapi tuntutan dari masyarakat dan harus dapat mencari jalan keluarnya. Pada era seperti ini ketika *globalization cascade* sudah meluas, pemerintah akan semakin kehilangan kendali pada banyak hal-hal kecil. Bahkan hal-hal kecil pun akan menjadi hal yang susah untuk di tangani pemerintah, terutama dalam suatu hal pelayanan publik.

Pelayanan dibidang Capil yaitu termasuk dalam bagian yang bersifat urgen jika di perhatikan. Di antaranya yaitu bidang Capil adalah pemerintah pelayanan jasa dibidang kependudukan dan pencatatan sipil adalah pemerintah. Dan ternyata reformasi politik belum di ikuti oleh reformasi birokrasi oleh karena itu belum banyak menghasilkan perbaikan dalam hal efektivitas pelayanan. Setiap kabupaten atau kota tiap-tiap didirikan kantor Capil daerah yang di miliki oleh pemerintah untuk melaksanakan seluruh kegiatan yang ada di kantor Capil kabupaten lima puluh kota. Pada umumnya di setiap daerah-daerah memiliki kantor dinas Capil selain untuk penyedia layanan, juga untuk mendukung atau melayani surat pindah antar daerah.

Dalam mengevaluasi berjalannya suatu kegiatan kita bisa melakukan dengan konsep efektivitas yang menerapkan pada pencapaian tujuan tersebut yang sudah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas dapat di nilai dengan cara membandingkan dengan suatu rencana yang di buat dengan suatu target yang sudah di capai. maka dari itu hasil dari usaha yang

dilakukan tidak mencapai sasaran yang kita inginkan, oleh karena itu dikatakan tidak efektif, oleh karena itu, efektivitas ialah suatu pencapaian tujuan suatu organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, di lihat dari masukan maupun keluaran. Seperti yang kita ketahui suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan yang dikatakan efektif apabila kegiatan-kegiatan tersebut dilaksanakan dengan baik dan benar dan dapat memberikan hasil yang bermanfaat bagi orang lain (Siagian, 1987:76). Di sisi lain, efektivitas di sebut juga salah satu pencapaian yang ingin diraih dan di capai oleh sebuah organisasi agar dapat memuaskan masyarakat sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

METODE PENELITIAN

Dalam Penelitian “Efektifitas Pelayanan Saat situasi Corona atau *Covid-19* di Capil Kabupaten Lima Puluh Kota “ peneliti memakai jenis pendekatan kualitatif yang menggunakan metode deskriptif. Dengan pendekatan kualitatif deskriptif, peneliti dapat mengetahui tentang efektivitas pelayanan saat pandemi *Covid-19* di Capil Kabupaten Lima Puluh Kota, dan juga dapat mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap bagaimana pelayanan di Capil Kabupaten Lima Puluh Kota

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Pelayanan Publik saat pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota

Adapun kriteria atau ukuran mengenai efektivitas pelayanan dalam penelitian ini mengacu kepada pendapat sebagaimana dikemukakan oleh S.P. Siagian, yaitu:

a) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai.

Hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai. Salah satu indikator efektivitas pelayanan publik yaitu kejelasan tujuan yang hendak dicapai. Yang menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan yaitu pelayanan, karena dengan terwujudnya suatu kepuasan dari masyarakat itu menjadi salah satu indikator keberhasilan.

Mengantisipasi permasalahan tersebut, Disdukcapil Lima Puluh Kota bertekad untuk

mengatasi permasalahan itu semua. Dua terobosan besar yang terus digenjut oleh Ir. Refilza selaku Kadis Dukcapil Lima Puluh Kota kepada seluruh pegawai adalah Bangun Integritas dan Optimalisasi Layanan Online. Oleh sebab itu Integritas yang baik sangatlah diperlukan untuk suatu pelayanan publik yang baik dan maksimal. Pribadi yang berintegritas umumnya memiliki sifat jujur dan karakter yang kuat serta proaktif dalam segala urusan.

Pelayanan online Disdukcapil Limapuluh kota melalui smartdukcapil.limapuluhkotakab.go.id juga menjadi jurang pemutus merembaknya calo dan pungli kepada masyarakat. Calo tidak bisa bergerak bebas memainkan aksinya karena masyarakat sudah dengan mudah menikmati layanan dari ponsel mereka masing-masing. Sehingga tidak ada lagi alasan bagi calo meminta uang pemulus kepada masyarakat karena layanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Lima Puluh Kota sudah bisa diakses dengan mudah.

Suatu pelayanan yang didambakan banyak orang dan memuaskan menjadi hal yang sangat di dambakan setiap orang. Hal tersebut sangat diperlukan agar terciptanya suatu efektivitas yang baik dan demi tercapainya kepuasan banyak orang. Untuk melihat apakah suatu pelayanan tersebut sudah efektif atau belum dijalankanlah berdasarkan aturan yang ada dan tergambar dari yang di katakan kepala seksi perubahan status anak ibu Ernawati, SH sebagai berikut:

"...Pelayanan di dukcapil sudah mulai efektif karena dalam memberikan pelayanan kami pihak dukcapil selalu berusaha untuk semaksimal mungkin dalam mencapai tujuan pelayanan dengan menggunakan SOP pelayanan saat pandemi covid-19 dengan mematuhi protokol kesehatan dan dalam pendaftarannya pun kami menggunakan aplikasi smartdukcapil, karena bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan di saat pandemi covid-19 saat ini".

Melihat apa yang di katakan di atas tujuan yang ditetapkan dalam standar operasional pelayanan yang canggih dengan menggunakan aplikasi smartdukcapil untuk meningkatkan efektivitas yang lebih baik serta memberikan kepuasan untuk setiap masyarakat yang bersangkutan dalam pengurusan dokumen. dokumen yang berurusan dengan pihak dinas

kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten 50 kota .

Faktor apa yang mempengaruhi pelayanan saat pandemi covid-19 di dukcapil tersebut? Berdasarkan hasil wawancara dari kepala seksi sistem informasi adm penduduk bapak Alwen,S.Sos sebagai berikut:

"...jadi, faktor yang mempengaruhi pelayanan di dukcapil ini yaitu terutama di jaringan karena sekarang sudah berbasis online, baik buruk jaringan sangat berpengaruh kepada pengiriman data online tersebut, membedakan foto dokumen asli atau dokumen palsu yang di berikan masyarakat dalam pendaftaran online tersebut. Pada saat pandemi covid-19 ini banyak kendala seperti sosialisasi yang biasanya di lakukan ke tiap-tiap nagari dan pada situasi sekarang menjadi tertunda, serta imbas nya seperti sosial, ekonomi, pendidikan dan lain-lain. Jadi tujuan kami menggunakan pendaftaran online ini yaitu untuk mencegah penularan covid-19 agar masyarakat tidak berdesak-desakan saat proses pengurusan berkas".

Melihat apa yang di katakan di atas yaitu dapat disimpulkan faktor utama yang mempengaruhi pelayanan tergantung pada jaringan karena sekarang sudah berbasis online, baik buruk jaringan sangat berpengaruh kepada pengiriman data online tersebut, dan agar dapat menghambat penularan covid-19 karena dengan menggunakan aplikasi basis online tersebut akan mengurangi terjadinya lonjakan pengunjung yang datang ke capil untuk pengurusan berkas tersebut.

b) Kejelasan strategi pencapaian tujuan

Dalam kejelasan strategi pencapaian tujuan Pada saat pandemi covid-19 ini melihat bagaimana efektivitas dari suatu pelayanan yang ada di capil melalui wawancara dengan kepala seksi sistem informasi adm penduduk bapak Alwen,S.Sos mengatakan bahwa:

"...jadi cara mengukur efektivitas pelayanan di capil ini juga di ukur dari kejelasan strategi dalam mencapai tujuan pelayanan, termasuk melalui indeks kepuasan masyarakat karena pada saat pandemi covid-19 kami pihak capil kebanyakan mendengar masyarakat mengeluh kan atau terkendala pada (IT) karena ada sebagian dari masyarakat tersebut terkendala di bidang IT tersebut, dan sedangkan kita beroperasi sudah

menggunakan IT, dengan adanya IT tersebut masih banyak dari masyarakat tidak memahami tentang IT tersebut dan memberi dampak terhadap efektivitas di capil karena itu pelayanan menjadi kurang efektif, dan kami pihak capil mencari solusinya dengan di adakan di beberapa kenagarian, ada perangkat nagari yang dapat mendaftarkan masyarakat yang tidak memahami tentang IT tersebut dalam pengurusan berkas, dan bagi masyarakat yang terkendala dengan IT tersebut dapat langsung mengurus di kenagarian saja karena pihak capil sudah berkontribusi dengan pihak kenagarian”.

Melihat apa yang di katakan di atas yaitu dapat disimpulkan efektivitas saat pandemi covid-19 itu berdasarkan kejelasan strategi pencapaian tujuan pelayanan termasuk melalui indeks kepuasan masyarakat dan sebahagian dari masyarakat terkendala dalam menggunakan aplikasi atau bisa juga disebut dengan IT, dan juga ada sebahagian dari kenagarian di berikan kemudahan untuk masyarakat dalam pengurusan berkas tersebut, bagi masyarakat yang tidak paham dengan IT tersebut dapat langsung mengurus di kenagarian saja dan pihak kenagarian yang akan Insung mengarahkan ke masyarakat bagaimana proses selanjutnya.

Dalam kejelasan strategi pencapaian tujuan kehandalan sangat di perlukan di dalamnya, sebab, keahlian bisa kita katakan sebagai menjalankan sesuatu tepat sasaran sesuai dengan yang di harapkan.

Mengenai tantangan yang di hadapi pihak capil pada saat pandemi covid-19 ini menurut pegawai bidang pencatatan sipil bapak Arianto,S.Sos yaitu:

“...Jadi pada saat pandemi covid-19 ini banyak tantangan yang dihadapi pihak capil seperti kekurangan dana, fasilitas seperti kendaraan, komputer, dukungan masyarakat, sumber daya manusia dan kesadaran masyarakat untuk pengurusan masih rendah dan masih banyak yang kurang mengetahui manfaat dari pengurusan seperti akta kelahiran, KTP, KK dan sebagainya, mereka kebanyakan mengurus apabila di perlukan baru di urus”.

Jadi kesimpulan dari wawancara mengenai tantangan yang dihadapi pihak capil yaitu kekurangan dana, fasilitas seperti kendaraan, komputer, dukungan masyarakat, sumber daya

manusia dan masih rendahnya kesadaran masyarakat untuk pengurusan berkas seperti akta kelahiran, KTP, KK dan sebagainya .

c) Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap

Berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional. Dalam proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap dapat di simpulkan bahwa hal yang sangat berpengaruh oleh pihak capil yaitu mengenai dana yang di batasi sedangkan kebutuhan yang belum terpenuhi masih banyak seperti fasilitas komputer dan lain-lain. Mengenai proses analisis dan perumusan kebijakan, upaya apa saja yang di lakukan pihak capil dalam situasi covid-19 ini.

Berkenaan dengan pencapaian strategi yang sudah di tetapkan harus mampu menjembatani tujuan pelaksanaan kegiatan operasional menjembatani tujuan-tujuan dengan uasaha pelaksanaan kegiatan operasional. Tujuan yang hendak di capai dan strategi yang telah di tetapkan 'Ada enam variabel utama yang yang di anggap memberikan kontribusi keberhasilan atau kegagalan implementasi.

d) Perencanaan yang matang

Perencanaan yang matang atau tujuan yang akan di capai di masa datang yaitu dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pegawai juga memiliki aturan yang digunakan berdasarkan situasi yang terjadi. Informan hasil wawancara dari kepala seksi perubahan status anak ibu Ernawati, SH mengatakan sebagai berikut:

“...Dalam rangka meningkatkan efektivitas pelayanan saat pandemi Covid-19 ini kami pihak capil dalam rangka pelaynan yang berbasis online yang berguna untuk mengurangi penyebaran covid-19, pihak capil memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pengurusan berkas, ada sebelas kenagarian yang memakai JEMPOL yaitu Jembatan Pelayanan berbasis Online dan kami pihak capil sudah memberikan kewenangan kepada masyarakat untuk mencetak berkas tersebut apabila sudah selesai di proses oleh pihak yang telah terhubung dengan operator capil demi mempermudah orang dalam

mengakses saat pandemi, apabila ada terjadi kendala di nagari dalam pengurusan online tersebut yang tidak bisa di atasi oleh masyarakat tersebut barulah di bolehkan datang langsung ke capil untuk mengurusnya, hal tersebut bertujuan agar perencanaan untuk memberikan pelayanan dengan semaksimal mungkin dapat di ciptakan oleh pihak capil”.

Melihat hasil wawancara tersebut dapat di simpulkan bahwa ada sebagian pegawai yang menjadi operator dalam melaksanakan layanan yang berbasis JEMPOL, ketika melakukan pelayanan masyarakat ada beberapa nagari yang di berikan kemudahan dalam pengurusan berkas tersebut dengan menggunakan JEMPOL tersebut yang berguna agar perencanaan untuk memberikan pelayanan dengan semaksimal mungkin dapat di ciptakan oleh pihak capil yang berguna untuk mencapai suatu sasaran perencanaan yang telah di tetapkan.

Dalam situasi pandemi covid-19 ini tentu kita semua menginginkan agar covid-19 punah dari muka bumi ini, karena dengan adanya covid-19 ini dapat meghambat segala urusan seperti yang di katakan oleh kepala seksi perubahan status anak ibu Ernawati, SH yaitu:

“...Tujuan kami membentuk JEMPOL atau biasa juga di sebut dengan jembatan pelayanan berbasis online ini yaitu agar covid-19 ini semakin berkurang dengan tidak terjadinya keramaian di capil, dan kami juga ingin mempermudah urusan masyarakat dengan di adakan JEMPOL ini masyarakat lebih terbantu dan juga dapat meningkatkan efektivitas pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat”.

Melihat hasil wawancara tersebut dapat di simpulkan ada sebagian pegawai yang menjadi operator dalam melaksanakan pelayanan yang berbasis JEMPOL yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan di capil.

e) Penyusunan program yang tepat

Suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.

Melihat dari segi penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik itu sangat di perlukan dalam suatu pelaksanaan untuk bertindak dan bekerja, seperti yang di katakan

oleh karyawan capil tersebut mengenai dalam suatu pelayanan membutuhkan adanya suatu kejelasan tujuan. Suatu kepastian tersebut sangat berpengaruh terhadap suatu kepastian dari pihak capil yang menerima suatu pelayanan dapat merasa puas dalam pelayanan yang di berikan, dan yakin dengan segala urusan yang ada di capil tersebut. Seperti yang di katakan oleh kepala seksi perubahan status anak ibu Ernawati, SH yaitu:

“...Dalam penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program yaitu upaya yang dilakukan dalam menjembatani situasi ini yaitu kami tetap harus wajib menjalankan protokol kesehatan serta menjalankan program JEMPOL dan SOP yang di terapkan di capil agar berjalan dengan lancar, JEMPOL yaitu jembatan pelayanan berbasis online, sedangkan SOP yaitu standar operasional pelayanan. Seperti yang di jelas kan di poin no 2 tersebut JEMPOL tersebut telah di berlakukan di sebahagian kenagarian yang berguna untuk membantu masyarakat yang tidak paham atau kurang memahami bidang IT tersebut”.

Ketepatan dan keahlian dalam bekerja dan menjalankan prosedur JEMPOL dan SOP. Sebagaimana yang dikatakan oleh kepala seksi perubahan status anak ibu Ernawati, SH sebagai berikut:

“...apabila ada yang tidak memahami cara yang berbasis onlinenya kami pihak capil sudah berkontribusi dengan pihak kenagarian yaitu kami telah membuat program yang namanya JEMPOL, dengan di adakan JEMPOL ini di situ masyarakat dapat mendaftarkan berkas apa yang akan di urus. Pelayanan yang ada juga dapat dipertanggung jawabkan karena kami kami pihak capil bekerja berdasarkan SOP yang ada”.

Melihat hasil wawancara di atas disimpulkan yaitu pelayanan yang dilakukan itu mempunyai tanggungjawab terhadap data masyarakat yang tidak akan dirubah meskipun dengan satu huruf sebab akan menimbulkan pekerjaan baru dan merugikan masyarakat sehingga masyarakatpun bisa menilai petugas yang ada di capil ini tidak bertanggung jawab dalam bertugas, dan pihak capil tersebut bekerja berdasarkan program yang di jalankannya.

f) Ketersediaan sarana dan prasarana kerja
Mengenai sarana dan prasarana di capil menurut bapak Arianto,S.Sos sebagai berikut:

“...Melihat dari segi perlengkapan sarana prasarana dengan masalah dokumen kependudukan dan pencatatan sipil jumlahnya yang sangat terbatas sedangkan dalam situasi pandemi saat sekarang ini membutuhkan sarana dan prasarana yang harus memadai, dan masih terkendala pada dana yang terbatas”.

Melihat dari hasil wawancara tersebut maka dapat kita simpulkan sarana dan prasarana sangat di butuhkan dengan tujuan untuk mempermudah dalam memberikan layanan, sedangkan masih terkendala di dana yang sangat terbatas. Seperti yang di katakan oleh kepala seksi tata kelola SDM dan TIK ibu Rinisusanti,S.Sos sebagai berikut:

“...saya melihat kondisi sarana dan prasarana di capil kabupaten 50 kota ini pada saat covid-19 dalam mematuhi protokol kesehatan untuk kebersihan ruangan kerja saya melihat sepertinya bersih setiap hari karena dan juga mengenai pakainan setiap karyawan pihak instansi agar terlihat rapi”.

Melihat dari hasil wawancara tersebut maka dapat kita simpulkan mengenai sarana dan prasarana sangat di butuhkan dan juga mengenai pakaian karyawan pun harus mengenakan pakaian yang rapi dan juga faktor kebersihan ruangan pelayanan dan ruangan penunjang layanan ketersediaan masukan seperti kotak saran, dalam meningkatkan efektivitas suatu pelayanan serta penampilan yang rapi, seperi yang di katakan oleh Diana pengunjung di capil sebagai berikut:

“...saya melihat di dalam ruangan ini sangat nyaman karna dalam situasi pandemi masyarakatpun jarang langsung mengurus berkas yang di urusnya, karena banyaknya orang yang di perbolehkan masuk ke dalam ruangan sudah di tentukan asalkan mematuhi protokol kesehatan saat pandemi Covid-19”.

Berdasarkan yang di katakan diana tersebut kebanyakan dari masyarakat sudah merasakan kenyamanan karena pihak capil sudah berusaha agar dapat memberikan kenyamanan bagi setiap pengunjung agar merasakan kenyamanan.

Sebagai petugas yang bertugas di kantor dinas kependudukan capil kabupaten 50 kota mereka harus lebih memntingkan kepentingan

masyarakat dalam memberikan pelayanan agar masyarakat merasa senang dalam pengurusan dokumen atau sebagainya.

“...di dalam ruang pelayanannya meskipun di dalam ruangan tersebut tidak memiliki ac tapi masyarakat tidak merasa kepanasan karena di dalam ruangan tersebut memiliki loteng yang yang tinggi dan juga di barengi dengan walpaper yang bagus sehingga kita yang melakukan pelayanan akan terasa nyaman di dalamnya, meskipun kita hanya menjemput berkas yang kita urus online tersebut. Kedisiplinan pegawai disini sudah cukup bagus akan tetapi lebih baiknya lagi jika kualitas pelayanannya ditingkatkan dalam melayani masyarakat, karena tidak sedikit dari kami masyarakat tidak memahami bagaimana menggunakan aplikasi yang di gunakan dalam pendaftaran online tersebut”.

g) Pelaksanaan yang efektif dan efisien

Melihat dari dampak dari kurang efektifnya pelayanan saat pandemi covid-19 ini menurut pegawai bagian kepala seksi perubahan status anak ibu Ernawati, SH yaitu:

“...pelaksanaan yang tidak efektif maupun tidak efisien seperti yang menerima dampak dari kurang efektifnya pelayanan yaitu masyarakat yang menerima layanan, dan pihak capil sebagai pemberi layanan yang akan menerima dampak dari efektif atau tidaknya suatu pelayanan dicapil”.

Dari hasil wawancara tersebut yang menerima dampak dari efektif atau tidaknya suatu pelayanan di capil yaitu di rasakan oleh masyarakat dan pihak capil. Seperti yang kita ketahui dampak yang sangat berpengaruh yang di rasakan pihak capil sebagaimana yang di katakan oleh karyawan capil yaitu pak Angga Puta yaitu:

“...pada saat pandemi covid-19 ini melanda dampak yang sangat berpengaruh bagi pihak capil adalah dana yang sangat di batasi oleh karena itu kami merasakan kekurangan fasilitas yang di perlukan”.

Dapat di simpulkan bahwa hal yang sangat berpengaruh oleh pihak capil yaitu mengenai dana yang di batasi sedangkan kebutuhan yang belum terpenuhi masih banyak seperti fasilitas komputer dan lain-lain. Mengenai upaya apa saja yang di lakukan pihak capil dalam situasi covid-19 ini di katakan oleh kepala seksi perubahan status anak ibu Ernawati, SH yaitu:

“...upaya yang dilakukan dalam situasi ini yaitu kami tetap harus wajib menjalankan protokol kesehatan serta menjalankan program JEMPOL dan SOP yang di terapkan di capil agar berjalan dengan lancar”.

h) Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingatkan

Dalam sistem pengawasan ini kepala seksi sistem informasi adm penduduk bapak Alwen,S.Sos mengatakan sebagai berikut:

“...jika ada masyarakat yang mengatakan sesuatu atau komplek terhadap dokumennya tersebut maka disini kita dapat membela diri kita seperti kita laporkan terhadap atasan kita karna kita selalu di awasi oleh atasan kita dan selalu di beri arahan dan perlindungan dan kita melakukan sesuatu berdasarkan SOP yang ada”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa respon pegawai dalam menjalankan proses pelayanan sudah baik dan cepat dalam menanggapi permasalahan yang ada namun terkadang terkendala di jaringan terkait proses pelayanan seperti sekarang ini yang mengurus berkas banyak dan jaringan tidak memungkinkan sehingga proses penyelesaiannya lama.

PENUTUP

Efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan, dimana keberhasilan suatu organisasi harus mempertimbangkan bukan saja sasaran organisasi tetapi juga mekanisme mempertahankan diri dalam mengejar sasaran dengan kata lain, penilaian efektivitas harus berkaitan dengan masalah sasaran maupun tujuan”. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa sesuatu dikatakan efektif apabila suatu tujuan atau sasaran yang dikehendaki dapat tercapai sesuai dengan rencana semula dan menimbulkan dampak terhadap apa yang diinginkan atau diharapkan dengan tetap berusaha mempertahankan diri atau mengejar sasaran.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Azis, Sanapiah. (2000). *Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat* jurnal Administrasi Negara Vol 6 Nomor 1.

Basrowi dan Suwandi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.

Batinggi, Achmat. (1999). *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Dwiyanto, Agus. (2006). *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press

Sutopo. Achni. (2017), efektivitas pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten temanggung. Universitas Negeri Yogyakarta

Achmad, Mansyur. "Teori-Teori Mutakhir Administrasi Publik." *Yogyakarta: Rangkang Education* (2010).

Hallan, M., and Maria Avelina. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada IGD RSUD Larantuka)." *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi* 1.3 (2014): 72620.

Tangkilisan, Hessel Nogi S. *Manajemen publik*. Grasindo, 2005.

Sudrajat, Sudrajat. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Study kasus Warnet Arra Ciruas Serang-Banten)*. Diss. Universitas Islam Negeri" Sultan Maulana Hasanuddin" Banten, 2018.

Anderson, B. (1983). *Imagined communities*. London: Verso.

Smith, F. M., & Jones, W. (2004). The college student. In C. Wood & M. Meyer (Eds.), *Cross-cultural education* (pp. 75-105). London, Canada: MacMillan.

Lee, K. (2004). Reading and learning strategies: recommendations for the 21st century. *Journal of Developmental Education*, 28(2), 2-15.

- Kusumaningrum, D. (2016). Interdependence versus truth and justice: lessons from reconciliation processes in Maluku. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 20(1), 15. doi: 10.22146/jsp.17998
- Smith, G. (2012). Barthes on Jamie: Myth and the TV revolutionary. *Journal of Media Practice*, 13, 3-17. doi: [10.1386/jmpr.13.1.3_1](https://doi.org/10.1386/jmpr.13.1.3_1)
- Austin, D. (2009). Fatty acids, breastfeeding and autism spectrum disorder. *E-journal of Applied Psychology*, 5(1), 49-52. Retrieved from <http://ojs/lib.swin.edu.au/>
- Fung, M. (2006, December 12). Asthma rates are increasing. *Winnipeg Free Press*, pp. C4.
- Harris, M. (2011, August 16). Grades improve if classes start later, studies find. *The Calgary Herald*. Retrieved from <http://www.calgaryherald.com/>
- Buzan T. (2007). Mind maps. September 3, 2009, retrieved from http://www.buzanworld.com/Mind_Maps.html.
- TransCanada. (2006). *Annual report*. Retrieved from http://www.transcanada.com/investor/annual_reports/2006/media/pdf/TransCanada_2006_Annual_Report.pdf
- Mancusa, S., & Viola, A. (2015). *Brilliant green: the surprising history and science of plant intelligence* (J. Benham, Trans.). Washington, DC: Island Press.