



Peran Sistem Informasi Aplikasi Go Online (GOOL) Dalam Meningkatkan Efisiensi Kerja Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo

Mastina Maksin, Renny Candradewi Puspitarini, Lovita Adelia Citra, Anila Ifana,

Dwi Ayu Wulandari, Lintang Dwi Sagita Cahyani

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Panca Marga

Korespondensi Penulis : mastinamaksin@upm.ac.id

***Abstract** The purpose of this research is to find out how information systems are made to improve the work efficiency of Dukcapil employees of Probolinggo City. Population Administration Service is a forum to serve the community in taking care of personal and public identity papers. Population administration services need to be improved in order to follow the rapid development of information technology. In addition, the government is also determined to always develop something new in facilitating public access. In this era of globalization, people are more dominant in choosing instant administrative services. Now the Probolinggo City Population and Civil Registration Office has created a web application, in addition to making it easier for the community to also to improve the work efficiency of employees, with this it can be assessed on the work achievements of employees who have created online-based public services, so that the people of Probolinggo City continue to follow the existing information technology developments, besides that improving public services in Probolinggo City itself. This can minimize discrimination, as well as lack of effectiveness in employee performance. The method used in this research is a descriptive qualitative method in describing the implementation of information technology in public services in the field of population administration online by using the Go Online application (GOOL). In addition, it is also supported by secondary data obtained from library results. The findings of this study are how to use the application, what things can improve employee work efficiency and what problems often occur in this service.*

Keywords : Efficiency, Employee, Application, Technology

Abstrak Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana sistem informasi dibuat untuk meningkatkan efisiensi kerja pegawai Dukcapil Kota Probolinggo. Pelayanan Administrasi Kependudukan merupakan forum untuk melayani masyarakat dalam mengurus surat-surat identitas pribadi maupun umum. Pelayanan administrasi kependudukan perlu ditingkatkan guna untuk mengikuti perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat. Selain itu, pemerintah juga menetapkan untuk selalu mengembangkan suatu hal yang baru dalam memudahkan akses masyarakat. Di era globalisasi ini masyarakat lebih dominan memilih pelayanan administrasi secara instan. Kini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo telah menciptakan aplikasi web, selain untuk mempermudah masyarakat juga untuk meningkatkan efisiensi kerja para pegawai, dengan hal ini dapat dinilai pada prestasi kerja pegawai yang telah menciptakan pelayanan publik berbasis online, sehingga masyarakat Kota Probolinggo terus mengikuti perkembangan teknologi informasi yang ada, selain itu meningkatkan pelayanan publik di Kota Probolinggo sendiri. Hal ini dapat meminimalisasi adanya diskriminasi, maupun kurangnya efektivitas dalam kinerja pegawai. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dalam menggambarkan pengimplementasian teknologi informasi dalam pelayanan publik bidang administrasi kependudukan secara online dengan pemanfaatan aplikasi Go Online (GOOL). Selain itu, juga didukung dengan data sekunder yang diperoleh dari hasil kepustakaan. Adapun hasil temuan dari penelitian ini adalah bagaimana cara untuk menggunakan aplikasi tersebut, hal apa yang dapat meningkatkan efisiensi kerja pegawai dan permasalahan apa yang sering terjadi pada pelayanan ini.

Kata Kunci : Efisiensi, Pegawai, Aplikasi, Teknologi

LATAR BELAKANG

Efisiensi kerja pegawai merupakan faktor penting dalam kegiatan organisasi yang perlu dibina dan dikembangkan agar mencapai tujuan yang diharapkan. Efisiensi kerja dapat dilihat sebagai sesuatu yang besar manfaatnya, baik bagi kepentingan organisasi maupun bagi para pegawai. Efisiensi kerja juga merupakan bentuk pengendalian diri pegawai dan pelaksanaan yang teratur menunjukkan tingkat kesungguhan tim kerja dalam sebuah organisasi

Received September 30, 2023; Revised Oktober 2, 2023; Accepted November 17, 2023

* Mastina Maksin, mastinamaksin@upm.ac.id

atau instansi. Secara spesifik efisiensi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, yang berarti jika semakin meningkat efisiensi kerja maka semakin meningkatkan pula kinerja pegawai. Sedangkan, layanan administrasi merupakan pelayanan yang berhubungan dengan tata persuratan, administrasi keanggotaan dan bebas perpustakaan. Dalam hal ini dapat dirangkum bahwa administrasi kependudukan dalam pelayanannya harus memerlukan efisiensi kerja para pegawai, khususnya pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil (Disdukcapil) merupakan lembaga pemerintahan yang bertanggung jawab dalam proses pengelolaan data kependudukan. Terdapat beberapa bentuk pelayanan yang ada di Disdukcapil yang terdiri dari “standar pelayanan permohonan KTP elektronik, Standar pelayanan kartu keluarga, standar pelayanan kartu identitas anak, standar pelayanan surat pindah, standar pelayanan surat datang, standar pelayanan akta kelahiran, standar pelayanan akta kematian, standar pelayanan surat keterangan mati lahir, standar pelayanan akta pengangkatan anak, standar pelayanan akta pengakuan anak, standar akta pengesahan anak, standar pelayanan akta perkawinan, standar pelayanan akta perceraian, standar pelayanan pencatatan pembatalan akta, standar pelayanan pembetulan akta, standar pelayanan pencatatan perubahan nama, standar pelayanan pencatatan peristiwa penting lainnya, standar pencatatan biodata penduduk” dikutip dalam (Disdukcapil Probolinggokota.go.id).

Dari observasi yang peneliti lakukan bahwa terdapat beberapa bentuk Maladministrasi yang terjadi di lokasi penelitian yang peneliti lakukan. Dalam pelayanan Disdukcapil sering terjadi bentuk Maladministrasi salah satunya perihal pegawai yang bekerja tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur, pelayanan yang berbelit-belit atau tidak efisien, sehingga menyebabkan masyarakat merasa kurang terlayani dengan baik, yang berdampak terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dikatakan rendah. Dengan ditemukannya beberapa problematika dalam pemberian pelayanan yang ada di Disdukcapil tersebut pemerintah melakukan inovasi baru dengan menggunakan sistem informasi yang berbasis digital. Hal tersebut guna meminimalisir atau menghindari terjadinya bentuk Maladministrasi yang ada di pemerintahan dalam proses pemberian pelayanan. Dengan perkembangan teknologi saat ini, seluruh program terkoneksi dengan teknologi, baik itu internet maupun teknologi lainnya atau yang disebut dengan E-Government.

E-Government merujuk pada penggunaan teknologi Informasi dan komunikasi untuk meningkatkan dan penyederhanaan proses pelayanan publik yang dilakukan antara pemerintah dengan masyarakat. Pemerintah telah menetapkan bahwa harus mengikuti perkembangan zaman karena teknologi telah mendunia. Teknologi informasi yang telah beredar saat ini yakni

adanya sebuah aplikasi. Aplikasi merupakan forum informasi cepat dan tanggap yang bersifat universal (Di et al., 2017; Yuni & Adnan, 2022). Aplikasi dapat ditemukan dimana-mana dengan fungsi dan manfaat yang berbeda-beda. Salah satu contohnya adalah ketika pelayanan publik maupun data yang ada serba digital, contohnya seperti pelayanan administrasi kependudukan melalui situs resmi Disdukcapil setempat sesuai domisili. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwasanya perkembangan teknologi dapat dimanfaatkan untuk mempermudah dan mempersingkat pengurusan dalam administrasi kependudukan (Marwiyah et al., 2022). Maka berbagai upaya dilakukan oleh masyarakat maupun pemerintah untuk dapat menyeimbangkan kemampuan dengan perkembangan yang ada, agar dapat memberikan kondisi yang kondusif dan serentak dalam mengolah sebuah data, efisiensi pegawai serta guna meminimalisir adanya Maladministrasi di pemerintahan salah satunya seperti yang dibuat oleh Disdukcapil Kota Probolinggo yang dikenal dengan aplikasi Go-Online (GOOL). Sehingga hal inilah yang kemudian membuat peneliti tertarik untuk melihat bagaimana **“PERAN SISTEM INFORMASI APLIKASI GO ONLINE (GOOL) DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI KERJA PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PROBOLINGGO.”**

KAJIAN TEORITIS

Konsep Dasar Efisiensi Kerja

Menurut Gie (2014:53), efisiensi adalah suatu asas-asas dasar tentang perbandingan terbaik antara suatu usaha dengan hasilnya. Sedangkan menurut Umam (2014:169) mendefinisikan pengertian efisiensi adalah suatu asas dasar tentang perbandingan terbaik antara suatu usaha dengan hasil-nya, atau dari berbagai alternatif usaha kerja yang dapat kita lakukan mendapatkan hasil yang maksimum dengan pengorbanan yang minimal. Berdasarkan pengertian tersebut maka sumber-sumber yang dapat dilisensikan kerja adalah pikiran, tenaga, waktu, ruang, benda-benda termasuk uang. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendefinisikan efisien sebagai sesuatu yang tepat atau sesuai untuk menyelesaikan tugas. Bentuk Efisiensi pegawai juga memiliki arti dalam hal penyelesaian tugas secara tepat, cermat, dan berdaya guna. Pekerjaan bisa dikatakan selesai secara efisien jika tidak membuang waktu, tenaga, dan biaya yang tidak diperlukan. Efisiensi merupakan memaksimalkan hasil dari sebuah pekerjaan dengan sedikit sumber daya berupa dana, tenaga, atau waktu. Melihat dari pengertian tersebut, dalam hal ini berarti semakin sedikit sumber daya atau dana yang digunakan dalam suatu usaha atau proses, maka akan dikatakan semakin efisien. Menurut Hub Works menyatakan bahwa “Efisiensi kerja berkaitan dengan suatu sistem yang membantu

individu atau perusahaan menghasilkan output sebanyak mungkin dengan input yang sesedikit mungkin”. Efisiensi kerja sangat erat hubungannya dengan produktivitas. Tingkat efisiensi yang semakin tinggi membuat lebih banyak pekerjaan diselesaikan dalam waktu yang lebih singkat dengan sumber daya yang lebih sedikit. Artinya, efisiensi kerja adalah cara untuk “work smarter, not harder”. Efisiensi kerja juga merujuk pada upaya untuk mencapai hasil maksimal dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal. Dalam konteks bisnis dan organisasi, efisiensi kerja berfokus pada bagaimana melakukan pekerjaan dengan cara yang paling efektif dan hemat dalam hal waktu, tenaga, dan biaya. Secara umum, Pengertian efisiensi kerja adalah perbandingan terbaik antara suatu pekerjaan yang dilakukan dengan hasil yang dicapai oleh pekerjaan tersebut sesuai dengan yang ditargetkan baik dalam hal mutu maupun hasilnya dikutip dalam (Syam, 2020). Efisiensi kerja merupakan kondisi atau keadaan dimana penyelesaian suatu pekerjaan dilaksanakan dengan benar dan dengan penuh kemampuan yang dimiliki (Tessalonik, Pelleng, & Asaloe, 2021). Pengertian efisiensi kerja adalah bagaimana menggunakan berbagai sumber yang ada dengan baik sehingga akan memberikan hasil yang maksimal. Perbandingan yang dimaksud dalam efisiensi kerja adalah suatu upaya yang dilakukan untuk mendapatkan hasil yang maksimal dengan pengorbanan yang sekecil-kecilnya, dan perbandingan ini dilihat dari :

1. Segi waktu bahwa suatu pekerjaan disebut lebih efisien bila hasil kerja berdasarkan patokan ukuran yang diinginkan untuk memperoleh sesuatu yang baik dan maksimal.
2. Segi kinerja bahwa yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Menurut Sedarmayanti yang dimaksud dengan “Efisiensi kerja adalah perbandingan terbaik antara suatu pekerjaan yang dilakukan dengan hasil yang dicapai oleh pekerjaan tersebut sesuai yang ditargetkan baik dalam hal mutu maupun hasilnya yang meliputi pemakaian waktu yang optimal dan kualitas cara kerja yang maksimal” (2001 : 112).

Menurut Syamsi (2007:50) indikator efisiensi kerja adalah sebagai berikut: (1) Latar Belakang Dan Tujuan Pekerjaan, Mengerti latar belakang dan tujuan dari pekerjaan yang dilakukan. (2) Perencanaan, Membuat perencanaan pekerjaan termasuk berapa lama waktu yang ditargetkan. (3) Pemanfaatan Sumber Daya, Pembagian pekerjaan-pekerjaan besar menjadi pekerjaan-pekerjaan kecil. (4) Kemampuan, Kenali kemampuan diri dan jangan malu belajar dari orang lain. (5) Semangat Kerja, Semangat pantang menyerah dan saling menguatkan.

Konsep Dasar Pegawai

Berdasarkan Undang-Undang (UU) Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 yang dimaksud dengan Kepegawaian adalah segala hal mengenai kedudukan, kewajiban, hak dan pembinaan pegawai negeri. Kepegawaian adalah seseorang atau sumber daya manusia yang bekerja pada suatu organisasi, baik sebagai pegawai pemerintahan maupun perusahaan swasta untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Administrasi kepegawaian adalah seluruh aktivitas atau kegiatan yang berkaitan dengan masalah penggunaan pegawai untuk mencapai suatu tujuan. Administrasi kepegawaian ini bertujuan untuk menyesuaikan jumlah pegawai dengan kebutuhan yang ada, menyesuaikan beban kerja yang harus dikerjakan oleh pegawai sesuai dengan kapasitas dan posisi masing-masing, serta untuk meningkatkan kualitas pegawai sesuai dengan keahliannya. Dengan begitu, pengerjaan tugas menjadi lebih efektif dan efisien. Akibatnya, instansi juga akan lebih mudah untuk mencapai target yang diharapkan. Menurut Widjaja, A (2006) mengatakan bahwa “pegawai merupakan tenaga kerja manusia jasmani maupun rohani (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi)”.

Konsep Dasar Teknologi Informasi

Dalam kehidupan sehari-hari, banyak sekali orang yang mempertukarkan istilah teknologi informasi dan sistem informasi seenaknya, tanpa tahu perbedaan mendasar dibalik kedua istilah yang sedang trend tersebut. Ada baiknya di abad informasi ini, pengertian kedua istilah tersebut diperjelas agar tidak terjadi salah kaprah, terutama jika wakil praktisi teknologi dari Indonesia harus berbicara di forum internasional. Istilah ‘teknologi informasi’ mulai dipergunakan secara luas di pertengahan tahun 80-an. Teknologi ini merupakan pengembangan dari teknologi komputer yang dipadukan dengan teknologi telekomunikasi. Definisi kata ‘informasi’ sendiri secara internasional telah disepakati sebagai ‘hasil dari pengolahan data’ yang secara prinsip memiliki nilai atau value yang lebih dibandingkan dengan data mentah. Komputer merupakan bentuk teknologi informasi pertama (cikal bakal) yang dapat melakukan proses pengolahan data menjadi informasi. Dalam kurun waktu yang kurang lebih sama, kemajuan teknologi telekomunikasi terlihat sedemikian pesatnya, sehingga telah mampu membuat dunia menjadi terasa lebih kecil (mereduksi ruang dan waktu = time and space). Dari sejarah ini dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan teknologi informasi adalah suatu teknologi yang berhubungan dengan pengolahan data menjadi informasi dan proses penyaluran data/informasi tersebut dalam batas-batas ruang dan waktu. Dengan berpegang pada definisi ini, terlihat bahwa komputer hanya merupakan salah satu produk dalam domain teknologi informasi. Modem, Router, Oracle, SAP, Printer, Multimedia, Cabling System, VSAT, dan lain

sebagainya, merupakan contoh dari produk-produk teknologi informasi (Choerunnisa & Rosinta, 2021). Sumber: Renaissance Advisors, 1996.

Konsep Dasar Aplikasi

a. Pengertian Aplikasi

Menurut Kadir (2008:3) program aplikasi adalah program siap pakai atau program yang direka untuk melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna atau aplikasi yang lain. Aplikasi juga diartikan sebagai penggunaan atau penerapan suatu konsep yang menjadi pokok pembahasan atau sebagai program komputer yang dibuat untuk menolong manusia dalam melaksanakan tugas tertentu. Aplikasi software yang dirancang untuk penggunaan praktisi khusus, klasifikasi luas ini dapat dibagi menjadi 2 yaitu:

- 1) Aplikasi software spesialis, program dengan dokumentasi tergabung yang dirancang untuk menjalankan tugas tertentu.
- 2) Aplikasi paket, suatu program dengan dokumentasi tergabung yang dirancang untuk jenis masalah tertentu. Dari kedua pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa aplikasi adalah sekumpulan perintah atau kode yang disusun secara sistematis untuk menjalankan suatu perintah yang diberikan oleh manusia melalui komponen atau hardware komputer yang digunakan oleh manusia dalam menjalankan program aplikasi, dengan demikian bisa membantu manusia untuk memberikan solusi dari apa yang diinginkan.

b. Jenis-jenis Aplikasi

Dalam pengembangannya, aplikasi dikategorikan dalam tiga kelompok yakni:

- 1) Aplikasi desktop, yaitu aplikasi yang hanya dijalankan di perangkat PC komputer atau laptop. Terdapat banyak sekali jumlah aplikasi desktop, dan aplikasi jenis ini memiliki beberapa kategori. Beberapa fitur aplikasi seperti Microsoft Word lebih lengkap, sementara aplikasi seperti jam atau kalender hanya menjalankan satu fungsi saja.
- 2) Aplikasi web, yaitu aplikasi yang dijalankan menggunakan komputer dan koneksi internet. Aplikasi web adalah sebuah program yang disimpan di server dan dikirim melalui internet dan diakses melalui antarmuka browser.
- 3) Aplikasi mobile, yaitu aplikasi yang dijalankan di perangkat mobile seperti smartphone dan tablet. Kategori aplikasi mobile saat ini penggunaannya sudah sangat banyak, seiring dengan kepemilikan gadget di kalangan masyarakat (Edelweis Lara Renjana,2022)

METODE PENELITIAN

Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dalam menganalisis peran sistem informasi aplikasi GOOL dalam meningkatkan efisiensi kerja

pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil (Disdukcapil) Kota Probolinggo. Metode penelitian kualitatif terdiri dari kalimat-kalimat yang didapat dari hasil observasi secara mendalam serta didukung dengan data sekunder yang diperoleh dari hasil kepustakaan (Literatur Review) yaitu hasil dari kajian literatur yang berkaitan dengan judul penelitian yang peneliti lakukan. Hal tersebut dilakukan sebagai bentuk untuk mendukung proses analisis mendalam terhadap penelitian yang dilakukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penggunaan Aplikasi Go Online (GOOL)

Sejak tahun 2020 Pemerintah Kota Probolinggo menerapkan pemanfaatan teknologi informasi melalui aplikasi resmi Disdukcapil dengan nama aplikasi Go Online (GOOL). Aplikasi ini merupakan salah satu pengimplementasian dalam mengikuti perkembangan teknologi yang ada. Hal ini diterapkan untuk melayani masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan secara efektif dan efisien untuk menunjang kondisi yang kondusif. Dalam aplikasi ini memuat beberapa data kependudukan seperti :

1.	3in1 Akta kelahiran < 60 hari
2.	Akta Kematian
3.	Kartu Identitas Anak
4.	Kartu keluarga hilang/rusak
5.	santunan kematian
6.	surat pindah keluar
7.	dst.

**Gambar 1.1 tentang Muatan data kependudukan dalam aplikasi GOOL
Disdukcapil Kota Probolinggo**

Penggunaan Aplikasi Go-Online (GOOL) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo, memberikan kemudahan akses layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat, memberikan layanan dengan prosedur yang efisien, efektif, cepat dan terintegrasi, meminimalkan terjadinya kontak langsung antara petugas layanan dengan pemohon sehingga mengurangi potensi terjadinya korupsi, kolusi dan nepotisme layanan, mendukung pelaksanaan reformasi birokrasi di Kota Probolinggo, menjamin ketersediaan arsip data pelayanan secara akurat serta arsip dokumen berkas pengajuan secara langsung tersimpan secara digital. Sehingga dengan tujuan dari pengaplikasian Sistem informasi aplikasi Gool yang diterapkan oleh Disdukcapil diharapkan mampu meningkatkan bentuk efisiensi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada publik dari peran aplikasi yang diterapkan oleh

Disdukcapil Kota Probolinggo. Berikut adalah bentuk penginformasian kepada publik terkait pelayanan Via Online Disdukcapil Kota Probolinggo.



**Gambar 1.2 penginformasian Aplikasi GO-Online (GOOL)
Disdukcapil Kota Probolinggo**

Penginformasian pelayanan berbasis online atau digital selalu dilakukan secara kontinyu oleh pemerintah yang berada di lingkungan Disdukcapil kota Probolinggo. Hal tersebut guna memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai suatu bentuk inovasi guna mendukung keterlaksanaan E-Government yang ada di kota probolinggo dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan secara efektif dan efisien atau tidak terkesan berbelit-belit dengan pengurusan dokumen yang terkesan lama. Peneliti melihat bahwa di era perkembangan teknologi membuat masyarakat kita telah banyak yang menggunakan smartphone guna mempermudah kegiatannya sehari-hari. Sehingga inovasi yang dibuat oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil sebagai bentuk penerapan e-Gov dan sebagai bentuk reformasi birokrasi dilingkungan pemerintahan dalam proses pengimplementasian pelayanan Via Online melalui penggunaan aplikasi Go-online merupakan suatu bentuk inovasi yang sangat baik di era digitalisasi yang telah merambat di masyarakat.

Penggunaan sistem informasi aplikasi Gool dalam pemberian pelayanan Via online memiliki beberapa manfaat, seperti yang dikutip dalam (Ombudsman RI) bahwa terdapat "beberapa manfaat untuk inovasi pelayanan publik digital, pertama, mudah dan merata. Pelayanan publik semakin mudah diakses dan dampaknya dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat yang lebih luas. Kedua, sesuai kebutuhan layanan, maksudnya inovasi yang dihasilkan mampu merespons sesuai dengan kondisi dan kebutuhan layanan. Ketiga, efektif, tepat guna, dan tepat sasaran. Keempat, efisien, cepat, berbiaya murah (low cost)".

Peran Aplikasi Go Online Dalam Meningkatkan Efisiensi Kinerja Pegawai

Efisiensi kinerja pegawai dapat diukur dengan melakukan perbandingan sebelum dan sesudah akses layanan Go-Online (Gool) dilakukan oleh Disdukcapil. hal tersebut dapat dilihat

melalui hasil survei terhadap kepuasan masyarakat (SKM) Kota Probolinggo yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat (SKM) yang dilakukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil (Disdukcapil) kota probolinggo mencapai 83,34, berikut rincian survey layanan yang dilakukan oleh Disdukcapil guna melihat tingkat kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan dalam proses pengurusan data kependudukan.



Gambar 2.1 tentang Hasil survey kepuasan masyarakat (SKM) Disdukcapil tahun 2023

selain dari nilai SKM yang ditunjukkan per tahun 2023 yang dimulai pada Januari 2023 sampai Juni 2023 maka proses kinerja pegawai yang berada di Disdukcapil dalam proses pengukuran kinerja pegawai dapat dilihat dari kinerja pegawai sebelum dan sesudah aplikasi diterapkan di Dinas tersebut, sehingga dapat dinilai bagaimana tingkat efisiensi pegawai yang tercipta dari peran penggunaan sistem informasi aplikasi Go-Online (GOOL) dalam pemberian pelayanan yang ada di Disdukcapil Kota Probolinggo.

Sebelum	Setelah
Pegawai bekerja 2x, secara sistem dan secara langsung bertemu dengan masyarakat.	Pegawai hanya memantau sistem dan melayani masyarakat secara online.
Membutuhkan banyak waktu dalam bekerja.	Meminimalisir waktu, sehingga pegawai dapat melaksanakan pekerjaan dengan cepat.
Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) masih berbentuk dokumen fisik, dan memerlukan waktu untuk ulang jika diperlukan.	Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) sudah dapat di crosscheck secara bebas.
Sistem kerja yang kurang transparan dan fleksibel.	Sistem kerja yang lebih transparan dan fleksibel.

Tabel 2.1 tentang perbandingan efisiensi kinerja pegawai di Disdukcapil sebelum dan sesuai aplikasi GOOL digunakan.

Dengan melihat dan melakukan perbandingan tingkat efisiensi kinerja pegawai disdukcapil dalam pemberian pelayanan sebelum penerapan aplikasi dan sesudah penerapan aplikasi dalam proses pemberian pelayanan, dapat dikatakan sesuai dan memiliki tingkat efisiensi kinerja yang baik, karena adanya bentuk peningkatan kinerja. Hal ini juga sejalan dengan penilaian dalam perbandingan tingkat efisiensi kinerja pegawai yang dilihat dari segi waktu dan segi kinerja yang dilihat dari hasil kinerja pegawai. Maka dapat dikatakan bahwa

pengaplikasian sistem informasi aplikasi Gool Disdukcapil kota Probolinggo memiliki peran yang baik dalam meningkatkan efisiensi kinerja pegawai di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota probolinggo.

Hambatan penerapan sistem informasi aplikasi Go-Online (Gool) Disdukcapil Kota Probolinggo

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 bahwa “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam keputusan No.63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 Ayat (1) disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal pengelolaan pengaduan pelayanan publik, pihak penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk menerima dan merespons pengaduan, sebagaimana juga diatur dalam Pasal 48 Ayat (2) Undang-Undang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Mohammad (2003) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik tergantung pada aspek pola pelaksanaan, dukungan sumber daya manusia, dan manajemen kelembagaan. Namun dilihat dari sisi pola pelaksanaan, pelayanan publik memiliki berbagai permasalahan diantaranya :

1. Kompetensi Pegawai yang relatif masih kurang.

Kompetensi kerja didefinisikan sebagai kemampuan pengetahuan dan keterampilan/kecakapan yang dimiliki oleh pegawai/aparatur yang relevan dengan pekerjaan, tugas apapun jabatannya. Artinya Kompetensi relatif kurang, karena Perusahaan kurang

mempertimbangkan keahlian dan pengalaman yang dimiliki oleh karyawan sehingga kinerja karyawan kurang optimal di bidangnya.

Kompetensi juga dikatakan sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja. Kompetensi diperlukan untuk membantu organisasi untuk menciptakan budaya kinerja tinggi. Banyaknya kompetensi yang digunakan oleh sumber daya manusia akan meningkatkan kinerja (Wibowo, 2012:323).

2. Semangat Kerja Pegawai yang relatif masih kurang.

Semangat kerja adalah sikap mental dari individu atau kelompok yang menunjukkan kegairahan untuk melaksanakan pekerjaannya sehingga mendorong untuk mampu bekerja sama dan dapat menyelesaikan tugas tepat pada waktunya dengan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dibebankan kepadanya.

Akibatnya yang ditimbulkan dari hilangnya semangat kerja pada seseorang adalah pekerjaan menjadi tertunda. Karyawan menjadi tidak termotivasi untuk melakukan segala sesuatu dan akhirnya pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya pun terbengkalai.

Menurut Hasibuan (2007:19) faktor-faktor yang mempengaruhi semangat kerja karyawan meliputi kepemimpinan, motivasi, komunikasi, hubungan manusia, partisipasi, lingkungan kerja fisik, kompensasi, kesehatan dan keselamatan.

3. Motivasi Pegawai yang relatif masing kurang.

Motivasi kerja merupakan stimulus atau rangsangan bagi setiap pegawai untuk bekerja dalam menjalankan tugasnya. Dengan motivasi yang baik maka para pegawai akan merasa senang dan bersemangat dalam bekerja sehingga mengakibatkan perkembangan dan pertumbuhan yang signifikan pada diri organisasi.

Memiliki motivasi akan mendorong mereka aktif menyelesaikan berbagai tugas sesuai tanggung jawab yang diemban. Seorang karyawan yang termotivasi akan mempunyai kepuasan kerja dan performa tinggi, serta mempunyai keinginan kuat untuk berhasil.

Namun sebaliknya dalam pelayanan publik yg terjadi saat ini motivasi yg dimilikinya rendah sehingga tidak terdorong untuk menyelesaikan pekerjaannya secara baik dan benar.

4. Profesionalisme Pegawai yang relatif masih kurang.

Profesionalisme yang dimaksud adalah bagaimana seorang karyawan bisa menempatkan dirinya selama berada dalam lingkup kerja maupun luar lingkup kerja. Bagaimana seorang karyawan bisa menyelesaikan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab, tepat waktu dan memiliki nilai integritas.

Seorang karyawan yang memiliki sikap profesional dapat memosisikan dirinya agar mampu memahami tugas dan tanggung jawab, hubungan dan relasi, serta fokus dan konsisten

terhadap urusan pekerjaannya. Sikap profesional adalah menjadi hal penting di dunia kerja karena akan berdampak positif bagi perusahaan.

5. Kurang mau mendengar pengaduan, keluhan/saran/aspirasi masyarakat.

Pengelolaan pengaduan. Pengelolaan pengaduan merupakan amanat UU 25/2009 yang tertuang dalam Pasal 8, 21, 36, dan 37 yang menjadikan pengelolaan pengaduan sebagai roh dalam pelayanan publik. Pengaduan tidak boleh dianggap sebagai pelengkap atau tugas tambahan namun merupakan bagian dari keseluruhan layanan.

Pemerintah meregulasikan kewajiban pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui Perpres 76 Tahun 2013 dan kemudian mengintegrasikan pengelolaan melalui Permen PAN & RB 62/2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional agar tercipta pelayanan yang efektif, efisien, dan mudah. Pengaduan dipercaya pemerintah sebagai sarana kritik yang konstruktif, aspiratif, dan apresiatif, serta menjadi ruang partisipasi pengawasan masyarakat.

6. Tidak adanya kepastian biaya dan waktu pelayanan.

Banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat terhadap pelayanan dari pemerintah, seperti keluhan terhadap prosedur yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian, besaran biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak adanya transparansi, dan sikap aparaturnya yang kurang responsif.

Oleh karena itu di dalam suatu pelayanan publik sangat diperlukan adanya transparansi pelayanan publik, untuk menciptakan rasa kepercayaan dari masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan pemerintah.

Proses dan struktur sistem administrasi yang telah dibangun dijadikan sebagai sebuah instrumen untuk lebih mengatur masyarakat dan mengawasi perilaku masyarakat dibanding mengatur dan mengawasi pemerintah dalam menjalankan tugasnya memberi pelayanan pada masyarakat. Banyak masalah penting yang masih terjadi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, misalnya, diskriminasi pelayanan, belum adanya kepastian waktu dan biaya, serta tingkat kepuasan masyarakat yang masih rendah terhadap pelayanan publik itu sendiri (Arnita, dkk 2020).

7. Rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparaturnya penyelenggara pelayanan publik. Kualitas pelayanan juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, karena semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan sebuah instansi atau perusahaan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang diterima masyarakat.

Meski demikian, seringkali layanan publik dikeluhkan warga karena tidak memenuhi ekspektasi dan kepuasan pengguna layanan. Jika kita tengok laman media sosial, akan terbaca begitu ramainya postingan warga yang komplain pelayanan instansi pemerintah mulai dari tingkat desa hingga provinsi.

Selain itu juga terdapat beberapa hambatan dalam penerapan aplikasi GO-Online, berikut diantaranya :

1. Kurangnya sosialisasi tentang penggunaan website Go Online.
2. Beberapa kendala teknis dalam penggunaan aplikasi.
3. Kurangnya pemahaman masyarakat Kota Probolinggo dalam mengakses aplikasi Go online, terutama pada kalangan lansia.

Khaldun (1332-1406 M) yang menyatakan bahwa apabila suatu pemerintahan ingin mencapai kemajuan, maka syarat utama adalah mereka harus memiliki pegawai yang amanah dan profesional. Sifat amanah merupakan salah satu ajaran agama yang harus dimiliki oleh pegawai. Akhlak yang mulia, amanah, rendah hati dan jujur bersumber dari ajaran agama, nilai budaya dan norma sosial dalam masyarakat. Banyak masalah penting yang masih terjadi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, misalnya, diskriminasi pelayanan, belum adanya kepastian waktu dan biaya, serta tingkat kepuasan masyarakat yang masih rendah terhadap pelayanan publik itu sendiri (Arnita, dkk 2020).

Solusi dari permasalahan dalam pelayanan publik adalah sebagai berikut :

1. **Pengembangan sistem pengelolaan pengaduan:** Pengaduan masyarakat merupakan satu sumber informasi bagi upaya-upaya penyelenggara pelayanan secara konsisten menjaga pelayanan yang dihasilkannya sesuai dengan standar yang telah disesuaikan. Oleh karena itu, perlu adanya sistem pengelolaan pengaduan yang secara efektif dan efisien mengolah berbagai pengaduan masyarakat menjadi bahan masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan. Salah satunya bisa mengajukan pengaduan kepada lembaga Ombudsman.
2. **Komunikasi yang baik:** Komunikasi yang baik antara penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat dapat menjadi solusi untuk mengatasi permasalahan dalam pelayanan publik. Ombudsman RI memiliki peran untuk menjembatani penyelesaian permasalahan publik seperti berkomunikasi, memberikan saran perbaikan kepada penyelenggara pelayanan publik dan melakukan tindakan korektif.
3. **Penetapan Standar Pelayanan:** Standar pelayanan memiliki arti yang sangat penting dalam pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara

pelayanan. Penetapan standar pelayanan yang dilakukan melalui proses identifikasi jenis pelayanan, identifikasi pelanggan, identifikasi harapan pelanggan, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan.

4. **Reformasi Administrasi Publik:** Reformasi administrasi publik dapat menjadi solusi untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima untuk keterjangkauan dan kemudahan layanan kepada masyarakat. Pemerintah Indonesia melalui Kemenpan RB kemudian gencar melakukan upaya reformasi administrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik mulai dari program mal pelayanan publik (MPP), kompetisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik, kompetisi inovasi pelayanan, dan sebagainya.
5. **Mekanisme penilaian kepuasan masyarakat:** Untuk menjaga kepuasan masyarakat, maka perlu dikembangkan suatu mekanisme penilaian kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam konsep manajemen pelayanan, kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila produk pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat.
6. **Peningkatan kualitas pelayanan:** Menurut Albrecht dan Zemke (1990) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwasanya pemerintah Kota Probolinggo sejak tahun 2020 juga mengikuti perkembangan teknologi informasi melalui aplikasi yang telah dibuat sebelumnya, hal ini memberikan dampak positif untuk menunjang kemudahan masyarakat dalam mengurus data kepemilikan pribadi, serta meningkatkan efektivitas kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo. Dengan adanya aplikasi Go Online (GOOL) juga dapat meningkatkan E-Government Kota Probolinggo itu sendiri. Dengan kemudahan akses ini dapat membuat masyarakat Kota Probolinggo semangat akan mengurus data-data penting baik umum maupun pribadi, sebab tidak banyak masyarakat yang mengerti bahwa pelayanan publik berbasis online ini dapat menunjang pelayanan yang prima dan meminimalisir adanya diskriminasi. Selain dampak positif juga terdapat dampak negatif yang dimana akses ini sulit dijangkau oleh masyarakat

yang kurang melek terhadap teknologi terutama pada kalangan lansia, sehingga menjadi hambatan apabila segala kepengurusan melalui online.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas maka dapat disarankan sebagai berikut :

1. Disarankan kepada akademisi untuk menginformasikan adanya sistem informasi terbaru ini kepada peserta didik supaya adanya Go Online tidak minim sosialisasi.
2. Disarankan kepada pemerintah Kota Probolinggo untuk bisa memberikan arahan dan pemahaman yang baik kepada masyarakat bahwasannya sebagai warga negara yang taat terhadap peraturan harus ikut andil dalam kepemilikan data pribadi maupun umum.
3. Disarankan kepada para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo untuk mengoptimalkan kinerja melalui aplikasi Go Online ini sebagai penunjang kemajuan Kota Probolinggo untuk menjadi pelayanan publik yang prima.

UCAPAN TERIMAKASIH

Sebagai bentuk rasa syukur, penulis ucapkan Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmatNya kami dapat menyelesaikan artikel ini dengan baik. Artikel ini dapat terselesaikan guna memenuhi salah satu tugas mata kuliah Administrasi Kepegawaian serta sebagai opsi literatur. Tanpa bantuan serta bimbingan dari pihak-pihak yang terkait, tentu artikel ini tidak dapat terselesaikan dengan sempurna. Maka dari itu penulis ucapkan banyak terimakasih terhadap beberapa pihak yang sudah berperan penting dalam menyelesaikan artikel ini, seperti narasumber, dan rekan penulis.

DAFTAR PUSTAKA

- Choerunnisa, R. R., & Rosinta, R. (2021). Implementasi Program Kartu Identitas Anak (KIA) Melalui Penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Pemerintah Kota Cimahi. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 8(6), 429. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v8i6.3762>
- Di, D., Aceh, K., Tahun, S., Siyasah, P., & Iyah, S. (2017). *SUMATERA UTARA TAHUN 2017 M / 1438 H. 2017*.
- Iswariyati, I. A., Parsa, I. W., & Suardita, I. K. (2018). Pelaksanaan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak Di Kota Denpasar. *Jurnal Kertha Negara*, 6(3), 1–13. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Kerthanegara/article/view/40184>
- Marwiyah, S., Rahmadi, A. N., & Melidia, M. (2022). Evaluasi Kualitas Pelayanan Administrasi (Aplikasi View Probolinggo pada Layanan Kependudukan dan

- Pencatatan Sipil Kota Probolinggo. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 6(3), 10496–10503. <https://doi.org/10.58258/jisip.v6i3.3458>
- Maulana, A. R., & Widodo, E. (2020). Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik. *Di Era Revolusi Industri 4. O"*, 4(4), 548–568. <http://research-report.umm.ac.id/index.php/PSIP/article/view/3510>
- Ppkn, S., Sherly Dwi Marlisa Gmailcom, U., & Ppkn, S. (2022). *DALAM MEMILIKI KARTU IDENTITAS ANAK sherly Khairunnisa, R. R., & Rosinta, R. (2021). Implementasi Program Kartu Identitas Anak (KIA) Melalui Penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Pemerintah Kota Cimahi. JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 8(6), 429. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v8i6.3762>
- Di, D., Aceh, K., Tahun, S., Siyasah, P., & Iyah, S. (2017). *SUMATERA UTARA TAHUN 2017 M / 1438 H. 2017.*
- Thoyyibul, A. (n.d.). *No Title. INOVASI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PROBOLINGGO DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK.*
- Yuni, I. S., & Adnan, M. F. (2022). *Efektivitas Penerapan Aplikasi Dukcapil Ceria Mobile Dalam Upaya Mendukung Pemerintahan Berbasis Elektronik (E-Government). JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 6(1), 1982–1994.
- Fildza, S., & Noor, M. (2022). *Implementasi Kebijakan Go Digital Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Mimbar Administrasi*, 19(2), 1-18.
- Taufiq, M. T. (2022). *Efektivitas Aplikasi Sekejap Dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh (Doctoral Dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).*
- Julianto, P. (2018). *Pengaruh sistem kearsipan terhadap efisiensi kerja pada kantor camat air hangat kabupaten kerinci: Pebi julianto, s. Sos. , mm. , cht. JURNAL ADMINISTRASI NUSANTARA*, 1(2), 16–29. <https://doi.org/10.51279/jan.v1i2.27>
- Malik, S., Panigoro, M., & Isa, R. (2023). *Pengaruh pengelolaan kearsipan terhadap efisiensi kerja pegawai negeri sipil di badan keuangan kota gorontalo. Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 9(1), 89–98. <https://doi.org/10.37905/aksara.9.1.89-98.2023>
- Pribadi, J. D., Permanasari, K. I., Utaminingsih, A., Hadi, M., & Fadilah, Z. N. (2023). *Pengaruh digitalisasi, keamanan dokumen dan efisiensi kerja terhadap kinerja tata kelola dokumen. JURNAL RISET MANAJEMEN DAN EKONOMI (JRIME)*, 1(4), 389–402. <https://doi.org/10.54066/jrime-itb.v1i4.859>
- Profesionalisme kerja dalam kemajuan lembaga. (t.t.). Diambil 10 November 2023, dari <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/15704/PROFESIONALISME-KERJA-DALAM-KEMAJUAN-LEMBAGA.html#:~:text=Profesionalisme%20yang%20di%20maksud%20adalah,waktu%20dan%20memiliki%20nilai%20integritas>*
- Rina, L., & Sulistari, E. (2014). *Tata ruang kantor penunjang efisiensi kerja pada kantor tata usaha di smk negeri 1 salatiga. Satya Widya*, 30(2), 112–120. <https://doi.org/10.24246/j.sw.2014.v30.i2.p112-120>
- Tessalonika, R. C., Pelleng, F. A. O., & Asaloei, S. (2021). *Pengaruh efisiensi kerja terhadap kinerja karyawan pt. Aneka gas industri bitung. Productivity*, 2(5), 413–416. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/productivity/article/view/36115>

Engkus, Roronoa. *KONSEP DASAR ADMINISRASI KEPEGAWAIAN*. www.academia.edu, https://www.academia.edu/37067703/KONSEP_DASAR_ADMINISRASI_KEPEGA_WAIAN. Diakses 11 November 2023.

Permasalahan Pelayanan Publik di Indonesia dan Solusinya - Kompasiana.com. <https://www.kompasiana.com/amp/arindhiniamalia/650e601808a8b55be266d122/permasalahan-pelayanan-publik-di-indonesia-dan-solusinya>. Diakses 11 November 2023.

Gie, The Liang. *Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Penerbit Liberty, 2014.