

KEMANFAATAN PAK ONOM (PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN *ONLINE ONE TIME*) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANJAR

Dhely Prirochmayati¹, Etih Henriyani², Wawan Risnawan³

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia^{1,2,3}

E-mail : prirochmayatidhely@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kemanfaatan PAK ONOM (Pelayanan Administrasi Kependudukan Online One Time) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar belum berjalan secara optimal. Hal ini terlihat dari adanya indikator masalah yaitu ketidakpastian waktu penyelesaian layanan dan tidak ada notifikasi terkait status permohonan layanan. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif, dengan pendekatan deskriptif. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 7 orang. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Teknik pengolahan/analisis data dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data, kesimpulan dan verifikasi. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa Kemanfaatan PAK ONOM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar belum efektif. Dari dimensi kemanfaatan yang dijadikan alat ukur penelitian terdapat 1 indikator yang belum berjalan dengan optimal yaitu adanya kecepatan respon bagi masyarakat dalam pelayanan administratif melalui inovasi PAK ONOM.

Kata Kunci : *Kemanfaatan, Inovasi, Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan elemen penting dari peran pemerintah dalam memastikan hak-hak dasar setiap warga negara dapat terpenuhi. Sebagaimana menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 disebutkan, 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 pelaksanaannya, penyelenggaraan pelayanan publik harus mengedepankan prinsip profesionalitas, transparansi, partisipasi dan akuntabilitas.

Pada penyelenggaraan administrasi kependudukan, Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) memiliki peran penting karena layanan ini berkaitan langsung dengan status hukum dan identitas sosial setiap warga negara. Amanat tersebut sejalan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah serangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Seiring dengan berkembangnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas, pemerintah daerah dituntut untuk melakukan terobosan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, salah satunya melalui inovasi pelayanan. Pemanfaatan teknologi informasi dalam hal ini dipandang sebagai strategi yang relevan untuk mendukung transformasi pelayanan publik. Menurut Wijaya (2007) Pemanfaatan teknologi informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya atau perilaku dalam menggunakan teknologi pada

saat melakukan pekerjaan. Melalui pemanfaatan teknologi informasi, pemerintah dapat mengatasi berbagai kendala birokrasi yang masih cenderung lambat, berbelit-belit, dan kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Inovasi pelayanan publik ialah suatu pembaruan dalam pelayanan publik, dapat berupa ide kreatif baru atau penyesuaian yang bisa memberikan keuntungan bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung (dalam Prabowo, 2022:35). Inovasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas, efisiensi, dan efektivitas dalam pelaksanaan pelayanan publik. Dengan adanya inovasi, berbagai metode, sistem, dan teknologi dapat dikembangkan untuk mengurangi pengeluaran, mempercepat proses pelayanan, memangkas birokrasi, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Penerapan ide-ide baru dan gagasan inovatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk menciptakan layanan yang lebih baik dan bermakna, serta memberikan nilai tambah baik pada tingkat individu sebagai penyedia layanan maupun pada manajemen organisasi secara keseluruhan. Inovasi yang bersumber dari motivasi internal maupun organisasi diarahkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus menyesuaikan dengan dinamika lingkungan internal dan

eksternal. Di era otonomi daerah, manajemen pelayanan publik merupakan salah satu variabel penting yang menentukan keberhasilan daerah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan fungsi pelayanan kepada masyarakat harus menjadi prioritas utama pemerintah daerah (dalam Yusnia, Athallah, & Henriyani, 2023).

Sebagai upaya meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar mengembangkan sebuah inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis daring yang diberi nama PAK ONOM (Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online One Time*). Inovasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengajukan permohonan penerbitan dokumen kependudukan secara mandiri kapanpun dan dimanapun tanpa perlu datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar. Dengan kehadiran inovasi ini tidak hanya mempermudah akses masyarakat terhadap layanan, tetapi juga mengurangi kepadatan dan antrean di kantor pelayanan.

Menurut Chin dan Todd (dalam Tadanugi, 2019) kemanfaatan dapat berupa kemanfaatan satu faktor seperti pekerjaan lebih mudah, bermanfaat, meningkatkan produktivitas, efektivitas dan meningkatkan kinerja pekerjaan. Ketika seorang merasakan manfaat dari penggunaan sebuah teknologi, maka

dapat meningkatkan penggunaan sebuah teknologi tersebut.

Dalam hal ini, kemanfaatan PAK ONOM dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat. Adanya aksesibilitas yang tinggi, kecepatan dalam proses pengajuan permohonan, serta kemudahan dalam penggunaannya menjadi nilai lebih yang ditawarkan oleh inovasi ini. Melalui *platform online* tersebut, masyarakat dapat mengajukan berbagai layanan administrasi kependudukan tanpa harus menghabiskan waktu dan biaya untuk datang secara langsung. Kondisi ini tentunya mendukung efisiensi pelayanan serta meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Namun demikian, dibalik kemanfaatan PAK ONOM yang dirasakan, masih ditemukan beberapa masalah yang menghambat kemanfaatan layanan ini. Salah satu permasalahan yang dirasakan masyarakat adalah ketidakpastian waktu penyelesaian layanan dan ketiadaan notifikasi terkait status permohonan yang diajukan. Hal ini menimbulkan kekhawatiran di kalangan pemohon apakah berkas yang diajukan sedang diproses atau tertunda

Maka berdasarkan latar belakang di atas terdapat rumusan masalah yaitu Bagaimana Kemanfaatan PAK ONOM (Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online One Time*) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar?

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2019:18) metode penelitian kualitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Kemanfaatan PAK ONOM (Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online One Time*) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar didasarkan pada dimensi Kemanfaatan, yang didalamnya berisi adanya respon yang cepat bagi masyarakat dalam pelayanan administratif melalui PAK ONOM dan adanya kenyamanan bagi masyarakat dalam menggunakan inovasi PAK ONOM.

Adapun teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Dengan teknik pengolahan/analisis data dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data, kesimpulan dan verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Relative advantage atau kemanfaatan menurut Rogers (dalam Hutagalung dkk, 2018:29) diartikan dalam sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain. Tingkat kemanfaatan dari sebuah inovasi dapat dinilai dengan melihat nilai ekonominya, atau dari aspek status sosial, kesenangan, kepuasan, atau karena memiliki elemen yang sangat penting. Semakin besar manfaat yang dirasakan oleh penerima, semakin cepat inovasi tersebut akan menyebar.

Kemanfaatan (*usefulness*) menurut Davis (1989) dan Adam *et al.*(1992) dalam Jogiyanto (2007:114) mendefinisikan sebagai tingkatan keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu dapat meningkatkan kinerja atau prestasinya.

Dengan adanya kemanfaatan dalam PAK ONOM, diharapkan pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Untuk lebih jelasnya, penulis uraikan pembahasan masing-masing indikator yang dijadikan alat ukur penelitian sebagai berikut:

a. Adanya respon yang cepat bagi masyarakat dalam pelayanan administratif melalui inovasi PAK ONOM

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan 7 (tujuh) informan berkaitan dengan kecepatan respon dari inovasi PAK ONOM dalam memberikan pelayanan administratif dari 3 (tiga) informan menilai bahwa kecepatan respon pelayanan melalui inovasi PAK ONOM sudah cukup baik dan mampu menyelesaikan permohonan dalam satu hari. Sementara itu, sebanyak 4 (empat) informan lainnya menyatakan bahwa waktu penyelesaian layanan belum konsisten. Hal ini ditandai masih terdapat kondisi di mana proses pelayanan memerlukan waktu lebih dari 1 hari, menjadi 2-3 hari, terutama saat volume permohonan meningkat. Selain itu, tidak adanya kejelasan seperti notifikasi mengenai status permohonan menjadi faktor lain yang menimbulkan ketidakpastian bagi masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan respon dalam inovasi PAK ONOM masih perlu ditingkatkan agar sesuai dengan standar pelayanan dan mampu memenuhi ekspektasi pengguna layanan.

Berdasarkan hasil observasi berkaitan dengan kecepatan respon dari inovasi PAK ONOM dalam memberikan pelayanan administratif menunjukan masih belum efektif. Hal ini terlihat dari proses penyelesaian layanan yang seharusnya berlangsung

cepat tidak selalu berjalan sesuai ketentuan, terutama pada saat lonjakan jumlah permohonan terjadi. Pada kondisi tertentu, waktu penyelesaian dapat berlangsung lebih lama dari yang ditetapkan. Selain itu, tidak ditemukannya sistem pemberitahuan otomatis yang menginformasikan progres permohonan kepada pemohon, sehingga masyarakat harus menunggu tanpa kejelasan.

Berdasarkan hasil studi dokumentasi berkaitan dengan kecepatan respon dari inovasi PAK ONOM dalam memberikan pelayanan administratif masih belum sepenuhnya sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Hal ini terlihat dari adanya regulasi resmi berupa Surat Keputusan Wali Kota Banjar tentang Standar Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar, yang menyatakan bahwa jangka waktu pelayanan ditetapkan selama 1 (satu) hari setelah persyaratan dinyatakan lengkap. Namun, dalam pelaksanaannya, ketentuan ini belum diterapkan secara konsisten. Terdapat kondisi di mana penyelesaian permohonan melebihi batas waktu yang telah ditentukan, sehingga menimbulkan ketidakpastian waktu bagi masyarakat dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan terhadap layanan.

Hambatan yang dihadapi dalam indikator kecepatan respon umumnya berasal dari gangguan pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

(SIAK), yang kerap mengalami perbaikan atau kendala teknis pada jam operasional, sehingga menghambat proses pelayanan. Selain itu, keterbatasan jumlah operator di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar juga menjadi kendala, terutama ketika volume permohonan tinggi. Akibatnya, tidak semua permohonan dapat diselesaikan dalam satu hari sebagaimana ketentuan yang telah ditetapkan.

Adapun upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar dalam mengatasi hambatan tersebut ialah berusaha memberikan masukan agar perbaikan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) di Kementerian Dalam Negeri dilakukan di luar jam kerja, agar tidak mengganggu proses pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, tim operator juga mengajukan penambahan jumlah personel kepada Kepala Dinas guna meningkatkan kapasitas pelayanan dan mempercepat penanganan permohonan yang jumlahnya meningkat.

Berdasarkan hasil penelitian pada indikator kecepatan respon dari inovasi PAK ONOM dalam memberikan pelayanan administratif belum optimal. Hal ini terlihat dari kecepatan respon dalam menyelesaikan permohonan masih belum sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Respon

yang lambat dalam proses pelayanan administratif akan berdampak pada ketidakpuasan pengguna layanan.

Sebagaimana yang dikatakan oleh Kotler dan Keller (2008:52), daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan secara tepat waktu.

Berdasarkan pandangan tersebut, kecepatan respon dari inovasi PAK ONOM belum sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Kotler dan Keller (2008:52), bahwa kecepatan respon dari inovasi PAK ONOM belum sepenuhnya maksimal dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang tepat waktu, dikarenakan masih ditemukan keterlambatan dalam penyelesaian permohonan serta kurangnya informasi yang jelas mengenai status permohonan yang diajukan masyarakat.

b. Adanya kenyamanan bagi masyarakat dalam menggunakan inovasi PAK ONOM.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan 7 (tujuh) informan berkaitan dengan kenyamanan bagi masyarakat dalam menggunakan inovasi PAK ONOM bahwa keseluruhan informan menyatakan merasa nyaman dalam menggunakan inovasi PAK ONOM. Inovasi ini dinilai memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara *online* melalui satu *platform* digital,

tanpa harus datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar, sehingga sangat membantu, khususnya bagi mereka yang memiliki jadwal padat untuk memenuhi kebutuhan administrasi kependudukannya.

Berdasarkan hasil observasi yang berkaitan dengan kenyamanan menggunakan inovasi PAK ONOM bahwa terdapat kenyamanan yang dirasakan oleh pengguna dalam menggunakan inovasi PAK ONOM ditandai dengan kemampuan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan kapanpun dan dimanapun tanpa perlu datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar. Hal ini menjadikan proses administrasi menjadi lebih mudah dan mengurangi waktu yang dihabiskan untuk mengajukan dokumen.

Berdasarkan hasil studi dokumentasi bahwa terkait indikator kenyamanan bagi masyarakat dalam menggunakan inovasi PAK ONOM sudah berjalan optimal. Adanya aksesibilitas yang tinggi dalam inovasi PAK ONOM artinya masyarakat dapat mengakses layanan administrasi kependudukan kapan saja dan dimana saja. Hal ini dapat mengurangi keterbatasan waktu yang dimiliki masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan. Oleh karena itu kenyamanan dalam menggunakan inovasi PAK ONOM dapat dirasakan oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian pada indikator adanya kenyamanan bagi masyarakat dalam menggunakan inovasi PAK ONOM sudah optimal. Hal ini terlihat bahwa inovasi PAK ONOM memberikan kenyamanan bagi masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan melalui satu *platform online*, yang memungkinkan pengguna mendapatkan layanan kapan saja dan dimana saja, sehingga mengurangi keterbatasan waktu dan membuat proses administrasi lebih efisien.

Sebagaimana yang dikatakan oleh Davis *et. al*, Pikkarainen *et. al* (dalam Sayeti *et al.*, 2022), kenyamanan berarti sejauh mana orang melakukan aktivitas dengan menggunakan teknologi yang dianggap nyaman.

Sehingga berdasarkan pandangan tersebut, kenyamanan masyarakat dalam menggunakan inovasi PAK ONOM sudah sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Davis *et.al*, Pikkarainen *et.al* (Sayeti *et al.*, 2022), dimana inovasi ini mampu menghadirkan kenyamanan dengan menyediakan layanan administrasi kependudukan yang efisien. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi dalam inovasi PAK ONOM telah memberikan kenyamanan nyata bagi masyarakat untuk memenuhi haknya dalam memperoleh dokumen kependudukan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa Kemanfaatan PAK ONOM (Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online One Time*) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar belum efektif. Dari dimensi kemanfaatan yang dijadikan alat ukur penelitian, terdapat 1 indikator yang belum berjalan dengan optimal pada indikator respon yang cepat bagi masyarakat dalam pelayanan administratif melalui PAK ONOM.

Adapun hambatan yang dihadapi dalam kemanfaatan PAK ONOM antara lain gangguan pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) saat jam kerja serta keterbatasan jumlah operator, yang berdampak pada keterlambatan penyelesaian permohonan.

Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar meliputi penyampaian masukan kepada pihak pengelola yaitu Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) di Kementerian Dalam Negeri agar perbaikan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dilakukan di luar jam kerja, serta pengajuan penambahan personel operator untuk meningkatkan kapasitas layanan PAK ONOM.

DAFTAR PUSTAKA

Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keprilakuan, Edisi I*. Yogyakarta: Andi.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Prabowo, Hadi dkk. (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sumanjoyo, Simon. (2018). *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: CV Bandung.

Rahadi, D. R. (2007, November). Peranan teknologi informasi dalam peningkatan pelayanan di sektor publik. In *Seminar Nasional Teknologi* (Vol. 2007, pp. 1-13).

Sayeti, A. B., Fauzi, A., Irawan, D. F., Telaumbanua, K. K., Dzaky, M., & Salsabila, N. (2022). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pengguna Aplikasi Online Shop: Kelengkapan, Kenyamanan, Kualitas Dan Kemudahan (Studi Literasi Manajemen)*. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(4), 405-413.

Tadanugi, I. N. (2020). *Pemanfaatan Alokasi Dana Desa (ADD) dalam Pembangunan Sarana dan Prasarana di Desa Bo'e Kecamatan Pamona Selatan Kabupaten Poso*. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 12(1), 53-66.

- Wijana, Nyoman. 2007. *Pemanfaatan teknologi Informasi dan Pengaruhnya pada Kinerja Individual pada Bank Perkreditan Rakyat di Kabupaten Tabanan*. Jurnal. Universitas Udayana : Bali.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Yusnia, Y., Athallah, M. R. H., & Henriyani, E. (2023). *Inovasi Pelayanan Administratif Di Desa Sumberjaya Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis*. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 10(2), 406-413.
- Keputusan Wali Kota Banjar Nomor: 400.12.1/479/DISDUKCAPIL/2024 Tentang Standar Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjar.
- Surat Keputusan (SK) Tentang Penetapan Inovasi “PAK ONOM”.