

Optimalisasi Pelayanan Publik Berbasis Industri 4.0 Disdukcapil Kabupaten Way Kanan

Vol 6 Issue 1
(April, 2022)

Asep Setiawan¹, Agung Wildan², Widia Astuti³, Eny Inti
Suryani⁴

¹²³⁴ Program Studi Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas
Muhammadiyah Lampung

Email: sasep6986@gmail.com¹, agungwildan@gmail.com²,
www.widiaastuti19@gmail.com³, enyintisuryani@gmail.com⁴*

ARTICLE INFO

Article history:

Received: xxx

Revised version received: xxx

Accepted: xxx

Available online: xxx

Keywords:

Public service; Industry 4.0; online;

How to Cite:

APA Style 7th

ABSTRACT

The case study aims to identify and show that the program planning carried out by the Disdukcapil public relations in socializing population administration includes all stages in planning. In the implementation of communication, the socialization process of the population administration program is carried out systematically. From the results of the program evaluation, it was found that the community response was quite good as seen from the increase in the number of people who recorded their e-KTPs in each sub-district. In the world of communication, cyber has emerged, opening a new era, namely the 4.0 era in the life of modern society. This communication technology certainly contributes to the development of various fields. Public Relations of Way Kanan District Disdukcapil utilizes online media as a medium that provides various information related to public services, namely population administration, civil registration, profiles, policies or the development of organizational activities. The Way Kanan dukcapil office made a breakthrough through cooperation with the post office. Where are the results of the community who carried out .. the process of making documents via WhatsApp, after completion, they would be sent to their respective sub-districts so that the community was not too far away to pick up at the offices in the district center.

Available online at <https://studentjournal.umpo.ac.id/index.php/IJGCS>
Copyright (c) 2022 by IJGCS



1. Pembahasan

Pada umumnya pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil terkendala oleh lambatnya waktu pemrosesan pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan publik, bahkan masyarakat seringkali harus bolak-balik dua sampai tiga kali untuk melengkapi dokumen yang diperlukan, selain itu pula masih rendahnya fasilitas sarana ruang tunggu dan prasarana media informasi pelayanan yang belum memadai. Di era 4.0 dimana semua serba digital semua bisa di proses dengan mudah hanya dengan genggaman tangan dalam hitungan detik, di era yang serba digital ini banyak instansi pemerintahan menggunakan pelayanan dengan menggunakan digital dan di lakukan secara online. Lahirnya dunia *cyber* dalam dunia komunikasi membuka era baru yakni era 4.0 dalam kehidupan masyarakat modern. Teknologi komunikasi ini tentunya memberikan kontribusi bagi perkembangan berbagai bidang. Humas Disdukcapil Kabupaten Way Kanan

memanfaatkan media online sebagai media yang menyediakan berbagai informasi terkait pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan, pencatatan sipil, profil, kebijakan atau pun perkembangan kegiatan organisasi. Studi kasus ini bertujuan untuk menjelaskan perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi program humas online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan dalam menyampaikan informasi administrasi kependudukan. Metode studi kasus yang digunakan bersifat deskriptif kualitatif dan pengambilan sumber data primer dengan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu model interaktif yang terdiri dari pengumpulan, penyederhanaan dan penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan program yang dilakukan humas online dalam mensosialisasikan administrasi kependudukan sudah meliputi semua tahapan dalam perencanaan. Dalam pelaksanaan komunikasi, proses sosialisasi program administrasi kependudukan dilaksanakan secara sistematis. Dari hasil evaluasi program didapatkan respon masyarakat cukup baik terlihat dari terjadinya peningkatan jumlah masyarakat yang melakukan perekaman KTP-el di tiap kecamatan. Di lapangan ditemukan hambatan yaitu kurangnya sumber daya manusia dan sarana prasarana.

Teknologi komunikasi memberikan kontribusi bagi perkembangan berbagai bidang, tidak terlepas dari lembaga atau organisasi baik pemerintah maupun non pemerintahan. Organisasi pemerintah dituntut untuk dapat meningkatkan pelayanan publiknya secara profesional sehingga munculnya teknologi komunikasi *online* ini dimanfaatkan banyak organisasi pemerintah sebagai sarana pelayanan publik, karena melalui komunikasi online, organisasi pemerintah tidak hanya memberikan informasi tentang kegiatan dan layanan yang disediakan, namun juga dapat menerima berbagai informasi dari masyarakat yang dilayaninya dengan cepat. Pemerintah Indonesia mendorong pemanfaatan teknologi tersebut melalui *Inpres* nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* yang mengamanatkan setiap lembaga negara untuk membangun *website* sebagai upaya untuk penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara *efektif* dan *efisien*, dimana rumusan *World Bank* tentang *e-Government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi (*seperti Wide Area Network, internet dan mobile computing*) oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan masyarakat, bisnis dan badan lain dari pemerintah (Lestari dkk, 2015:35).

2. Metode

Studi kasus dilakukan pada Hari Rabu tanggal 28 April 2021 di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan Provinsi Lampung yang dilakukan oleh mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Lampung. Wabah virus corona yang tak kunjung usai, membuat hampir seluruh sektor mengalami kelumpuhan, tak terkecuali Pelayanan Publik, menyikapi hal tersebut terdapat salah satu Dinas di Kabupaten Way Kanan yang memberikan Inovasi dengan tetap melayani masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan pada Mei 2020, sejak diberlakukannya PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) untuk pertama kali dalam upaya memutus mata rantai

Proses studi kasus dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan, kompleks Perkantoran Pemda Way Kanan KM 02 Blambangan Umpu Kabupaten Way Kanan Provinsi Lampung, kode pos 34564. Adapun informan dalam penelitian ini:

Informan I : Drs. Paryanto, kadis Disdukcapil Way Kanan

Informan II : Syahrul Munir S.Pd, M.M , Sekretaris Disdukcapil Way Kanan

Informan III: Bayu Susanto S.E.,M.M, Kadid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

Informan IV: Deni Pratama, Warga Blambangan Umpu Kecamatan Blambangan Umpu Kabupaten Way Kanan, mengurus pembuatan KTP.

Jumlah kependudukan Kabupaten Way Kanan dari Data Konsolidasi Bersih (DKB) semester II tahun 2020, terdapat 479.702 penduduk jiwa laki-laki dan perempuan yang menempati 14 kecamatan yang terdiri dari 246.037 penduduk jiwa laki-laki dan 233.665 penduduk jiwa perempuan. Bisa dikatakan banyaknya seluruh jumlah penduduk yang ada di Kabupaten Way Kanan, banyak penduduk jiwa laki-laki ketimbang perempuan yang ada di Kabupaten Way Kanan. Kajian pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang diberikan oleh pemerintah selaku pelayan publik guna memenuhi hak dasar masyarakat sebagaimana diatur pada UUD 1945, peraturan perundang-undangan ataupun peraturan pemerintah yang berlaku sekaligus sebagai *road map* bagi pemerintah dalam bergerak dan bertindak. Pelayanan merupakan rangkaian aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi layanan dengan menggunakan organisasi sebagai peralatan atau wadah dalam memberikan layanan. mengubah hubungan dengan masyarakat, bisnis dan badan lain dari pemerintah.

Covid-19, membuat inovasi pelayanan publik melalui digital. Pelayan Pembuatan Dokumen Negara seperti Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Akte kelahiran, dan berkas lainya yang biasanya menimbulkan keramaian, kini meminimalisir keramaian dalam mencegah penyebaran Covid-19. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Way Kanan melakukan inovasi pelayanan publik pembuatan dokumen Negara melalui layanan *online* melalui *website* dengan URL <http://www.disdukcapil.waykanankab.go.id> dan bisa juga melalui via WhatsApp (WA) Disdukcapil Kabupaten Way Kanan. Dengan jenis pelayanan : Pembuatan Kartu Keluarga dan Surat Pindah (0811 7961 500), KTP Elektronik dan KIA (0811 7961 600), Akta Kelahiran (0811 7961 700), Akta Kematian (0811 7961 800), dan Akta Perkawinan (0811 7961 800).

Sesuai dengan aturan bahwa setiap warga harus mendapatkan haknya menjadi mempunyai identitas sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan melakukan pelayanan jemput bola atau datang langsung, terutama yang mengalami disabilitas, lansia dan jompo. Dinas Dukcapil juga melakukan terobosan melalui kerjasama dengan kantor pos. Dimana hasil dari masyarakat yang melakukan proses pembuatan dokumen melalui WhatsApp, setelah selesai akan dikirimkan ke kecamatan masing-masing sehingga masyarakat tidak terlalu jauh untuk mengambil di dinas yang berada di pusat kota. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memang dituntut untuk berinovasi, setelah melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui perangkat daerah dan perangkat desa tentang perkembangan Covid-19 saat itu di Kabupaten Way Kanan. Awalnya sulit untuk membuat masyarakat beralih ke dunia Digital dan pelayanan *online*, seiring perkembangan waktu dan penyebaran wabah virus Covid-19 warga akhirnya berpaling ke dunia digital. Alhamdulillah masyarakat sekarang ini lebih diuntungkan dengan adanya sistem inovasi melalui *online*.

Sejak diberlakukan inovasi melalui digital, terbukti efektif mengurangi kerumunan dan pelayanan berjalan dengan baik. Dinas Disdukcapil sekarang sangat minim warga yang datang langsung dalam membuat dokumen negara, saat ini satu hari hanya 5 sampai 10 orang datang untuk mengantri. Bukan berarti tidak kerja tetapi hal tersebut merupakan hasil produk inovasi pelayanan publik yang telah dilakukan. Rata rata perhari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan dapat melayani 300 berkas yang dikirimkan masyarakat melalui sistem *online*.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian dan studi kasus yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan telah menerapkan strategi humas *online* dengan memiliki *website* dengan URL <http://www.disdukcapil.waykanankab.go.id> dan bisa juga melalui via WhatsApp (WA) Disdukcapil Kabupaten Way Kanan. Dengan Jenis Pelayanan : Pembuatan Kartu Keluarga

dan Surat Pindah (0811 7961 500), KTP Elektronik dan KIA (0811 7961 600), Akta Kelahiran (0811 7961 700), Akta Kematian (0811 7961 800), Akta Perkawinan (0811 7961 800) sebagai salah satu media informasi pelayanan publik di tahun 2020. Pada saat ini Humas Disdukcapil Kabupaten Way Kanan memanfaatkan media *online* sebagai media yang menyediakan berbagai informasi terkait pelayanan publik yang dilaksanakan oleh dinas baik berkenaan dengan administrasi kependudukan, pencatatan sipil, profil, kebijakan atau pun perkembangan pelayanan publik. Hambatan yang nyata yang dihadapi Disdukcapil Kabupaten Way Kanan diantaranya masih adanya masyarakat di Kabupaten Way Kanan yang belum memiliki dokumen kependudukan, masih rendahnya jumlah masyarakat yang memiliki dokumen administrasi kependudukan dan banyak masyarakat yang tidak mengetahui informasi pelayanan penerbitan dokumen kependudukan.

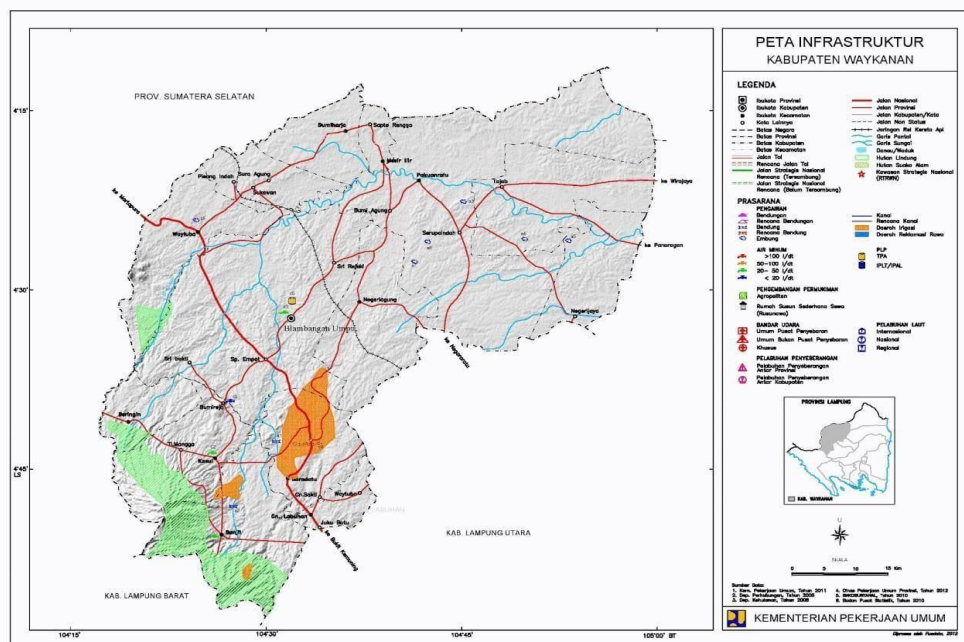
Tabel 1. Data Penduduk Berdasarkan Kecamatan dan Jenis Kelamin Kabupaten Way Kanan Semester II Tahun 2020

KODE	KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK					
		LAKI-LAKI		PEREMPUAN		JUMLAH	
		N (JIWA)	%	N (JIWA)	%	N (JIWA)	%
180801	BLAMBANGAN UMPU	36.161	7,54	34.218	7,13	70.379	14,67
180802	KASUI	16.869	3,52	15.902	3,32	32.775	6,83
180803	BANJIT	24.266	5,06	22.785	4,75	47.051	9,81
180804	BARADATU	22.664	4,72	21.890	4,56	44.554	9,29
180805	BAHUGA	5.992	1,25	5.755	1,20	11.748	2,45
180806	PAKUAN RATU	22.656	4,72	21.388	4,46	44.044	9,18
180807	NEGERI AGUNG	19.989	4,17	18.995	3,96	38.984	8,13
180808	WAY TUBA	13.165	2,75	12.521	2,61	25.689	5,36
180809	REBANG TANGKAS	12.882	2,69	12.040	2,51	24.922	5,20
180810	GUNUNG LABUHAN	16.000	3,34	15.599	3,25	31.599	6,59
180811	NEGARA BATIN	18.587	3,87	17.668	3,68	35.255	7,56
180812	NEGERI BESAR	11.171	2,33	10.589	2,21	21.760	4,54
180813	BUAY BAHUGA	10.994	2,29	10.496	2,19	21.490	4,48
180814	BUMI AGUNG	14.638	3,05	13.814	2,88	28.452	5,93
JUMLAH		246.037	51,29	233.665	48,71	479.702	100,00

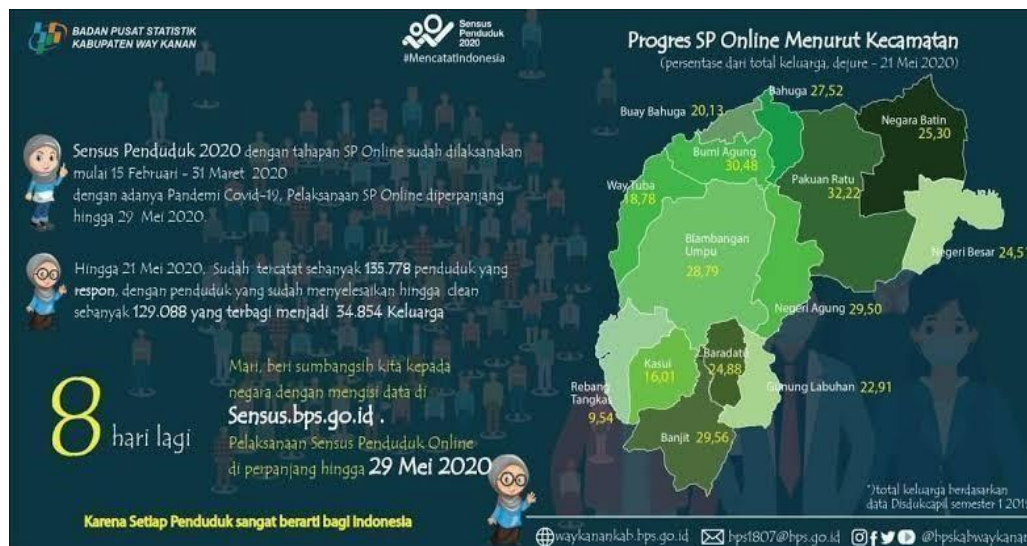
Sumber data: DKB semester II tahun 2020

Dari tabel data penduduk di atas menunjukkan banyaknya jumlah jiwa laki-laki dan perempuan lebih dominan banyak jumlah penduduk jiwa laki-laki, sehingganya kita mengetahui banyaknya jumlah penduduk jiwa kabupaten Way Kanan dari ke-14 Kecamatan yang ada di kabupaten Way Kanan pada tahun 2020. Adanya virus Covid-19 saat ini yang sedang melanda Indonesia khususnya di kabupaten Way Kanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Way Kanan mengeluarkan inovasi pelayanan publik berupa pembuatan data kependudukan menggunakan via *online* tanpa harus mengantri, panaspanasan dan yang paling utama menghindari krumunan yang menyebabkan terpaparnya virus covid-19. Maka dari itu dengan adanya pelayanan publik secara online, secara tidak langsung kabupaten Way Kanan sudah mengurangi serta mencegah penyebaran virus ini.

Pelayanan KTP Elektronik di Masa Pandemi Covid 19 dan dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat yang efektif dan efisien, maka dibutuhkan kinerja prima dari penyelenggara pemerintahan dan di dukung oleh adanya regulasi yang ditetapkan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Selain itu, dalam mencapai kinerja prima, maka dibutuhkan adanya integritas, profesionalitas dan netralitas para aparatur pemerintah selaku abdi negara serta bebas dari tekanan apapun pada setiap penyelenggara pelayanan publik dalam menjalankan aktivitasnya. Dengan demikian akan melahirkan pelayanan publik yang berkualitas. Mengadopsi pendapat (Mukarom dan Laksana, 2016), maka berikut ini merupakan indikator pelayanan publik dalam pembuatan KTP elektronik dimasa pandemi covid 19 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan.



Gambar 1. Peta Kabupaten Way Kanan



Gambar 2. Badan Pusat Statistik Kabupaten Way Kanan

4. Kesimpulan

Teknologi komunikasi memberikan kontribusi bagi perkembangan berbagai bidang terkhususnya di bidang sosial pemerintahan. Selain itu teknologi perkembangan pada era revolusi

4.0 semua aktifitas dapat dilakukan dimana saja, mempermudah seseorang melakukan pelayanan publik tanpa harus mengantri dan panas-panasan. Pada masa pandemi kita dituntut agar tetap *stay at home*. Maka dari itu dengan adanya perkembangan teknologi via *online* pelayanan publik dapat dilakukan dengan mudah. Dengan tujuan dan harapan memutus rantai persebaran perkembangan covid-19 di suatu wilayah khususnya di wilayah Kabupaten Way Kanan. Pelayanan publik yang dapat dilakukan secara *online* melalui *website* dan *via whatsapp* di antaranya yaitu, pembuatan E-KTP, kartu keluarga, surat pindah, akta kelahiran, akta kematian dan pembuatan akta perkawinan. Semua bisa dilakukan secara *online* tanpa harus susah payah mengantri. Selain itu juga, dengan adanya teknologi komunikasi tidak terlepas dari lembaga atau organisasi baik pemerintah maupun non pemerintahan. Organisasi pemerintah dituntut untuk dapat meningkatkan pelayanan publiknya secara profesional sehingga munculnya teknologi komunikasi online ini dimanfaatkan banyak organisasi pemerintah sebagai sarana pelayanan publik, karena melalui komunikasi online, organisasi pemerintah tidak hanya memberikan informasi tentang kegiatan dan layanan yang disediakan, namun juga dapat menerima berbagai informasi dari masyarakat yang dilayaninya dengan cepat.

Acknowledgment

Terima kasih kami ucapkan kepada pembimbing dan seluruh Civitas Akademika Universitas Muhammadiyah Lampung atas selesainya artikel kami, karena selama ini telah menasehati, membantu dan mengajari penulis.

References

- Avianto, B. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Pelayanan Administratif Disdukcapil Kabupaten Brebes
- Mujianto, H. N. (2021). Strategi Humas online dalam memenuhi Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Public Relation Journal*, 27-28.
- Zahari A.F.M Septiana, & A.R Fait T. (2021). Pelayanan KTP Elektronik di masa pandemi Covid-19 pada Disdukcapil kota Baubau. *Journal Puplicubo*, 40-42.