



Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (GODIGI) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo

Eko Yudianto Yunus¹, Uswatul Hasanah², Faradhillah La Seda³

^{1, 2, 3}Program Studi Administrasi Publik, Universitas Panca Marga, Indonesia

¹ekoyunus2011@gmail.com

²uswatunl1485@gmail.com

³faradhillahlaseda@gmail.com

Abstrak

Pelayanan administrasi menjadi suatu hal yang penting dan harus diperharikan agar kesejahteraan bisa terwujud. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah menyediakan website *go digital* (GODIGI). Website ini diharapkan dapat membantu masyarakat untuk merespon permasalahan dan memberikan solusi atas permasalahan pelayanan publik tersebut, seperti masalah waktu pelayanan dan kenyamanan publik. Penelitian ini memanfaatkan metode penelitian deskriptif yang bertujuan menggambarkan peristiwa secara sistematis dan terperinci sesuai dengan kondisi di lapangan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ialah data primer dan data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan kanal website *Go Digital* telah berhasil meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo, terutama dalam hal kemudahan akses, kecepatan pelayanan, dan kualitas layanan. Namun, terdapat beberapa masalah yang perlu diperbaiki, seperti kurangnya sosialisasi tentang penggunaan kanal website *Go Digital* dan beberapa kendala teknis. Oleh karena itu, disarankan agar Mal Pelayanan Publik terus meningkatkan sosialisasi dan perbaikan teknis untuk meningkatkan pelayanan administrasi yang lebih efisien dan unggul.

Kata Kunci: *Go Digital*, Pelayanan, Pemerintahan, Publik.

Abstract

Administrative services become an important thing and must be considered so that prosperity can be realized. To improve the quality of public services in the delivery of public services, the government provides a go digital website (GODIGI). This website is expected to help the community to respond to problems and provide solutions to these public service problems, such as the problem of service time and public convenience. This research utilizes descriptive research methods that aim to describe events in a systematic and detailed manner according to conditions in the field. Sources of data used in this study are primary data and secondary data. The results of the study show that the application of the Go Digital website channel has succeeded in increasing the effectiveness of population administration services at the Probolinggo Regency Public Service Mall, especially in terms of ease of access, speed of service, and quality of service. However, several problems need to be fixed,

such as the lack of socialization regarding the use of the Go Digital website channel and several technical obstacles. Therefore, it is suggested that Public Service Malls continue to improve socialization and technical improvements to improve administrative services that are more efficient and superior.

Keywords: *Go Digital, Government, Service, Public.*

1. Pendahuluan

Kabupaten Probolinggo salah satu kabupaten di Jawa Timur yang mempunyai kepadatan penduduk lumayan tinggi. Sebagai lembaga pemerintahan yang bertanggung jawab atas kepentingan masyarakat, pemerintah Kabupaten Probolinggo harus memastikan bahwa pelayanan administrasi kependudukan dapat dilaksanakan sebaik mungkin agar masyarakat bisa mudah melakukannya. Namun, meskipun layanan ini telah tersedia, belum banyak masyarakat yang menggunakan layanan tersebut. Ada banyak hal yang menyebabkan aplikasi ini jarang diketahui masyarakat salah satunya yaitu minimnya sosialisasi, kurangnya ketersediaan infrastruktur dan fasilitas, dan juga kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan online. Namun meskipun layanan ini telah tersedia, belum banyak masyarakat yang menggunakan layanan tersebut. Ada banyak hal yang menyebabkan aplikasi ini jarang diketahui masyarakat salah satunya yaitu minimnya sosialisasi, kurangnya ketersediaan infrastruktur dan fasilitas, dan juga kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan *online*.

Budaya feodal menjadi identik dalam menumbuhkan budaya nepotisme dalam kepentingan masyarakat yang harus lebih diperhatikan agar berjalan secara adil antara masyarakat satu dengan masyarakat lainnya (Yusriadi, 2018a). Pemerintah dalam memanfaatkan teknologi informasi selalu berusaha untuk mengoptimalkan kinerja dan layanan agar menghasilkan pelayanan publik yang efisien dalam segi waktu, serta tenaga (Kemeneq, 2009). Adapun dalam pelaksanaan birokrasi ini, pemerintah mulai dihadapkan dengan beberapa hambatan melalui peraturan undang-undang yang wajib dilaksanakan, struktur organisasi pemerintah hingga tata kerja pada setiap pemerintah daerah di Indonesia maupun pusat hingga kebijakan yang dibuatnya. Sehingga hal tersebut tidak dapat mudah diperbaiki apabila tidak ada kesinambungan pemerintah daerah dengan pusat. Salah satu bentuk inovasi pelayanan publik *website Go Digital (GODIGI)* penggunaan *web go dital* ini dapat digunakan saat pandemi covid 19 sehingga masyarakat sekitar dapat mengakses *website* tersebut dan diharapkan dapat memberikan jawaban dari permasalahan pelayanan publik di masyarakat, dalam segi kenyamanan, waktu pelayanan dan juga kepastian penanganan layanan.

Di Kabupaten Probolinggo pemerintah memperkenalkan layanan administrasi kependudukan melalui kanal *website Go Digital*. Selain itu, untuk meningkatkan ketepatan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas, dengan begitu semakin banyak layanan *online* yang tersedia maka dampaknya terhadap *website Go Digital (GODIGI)* semakin besar. Oleh karena itu, pelaksanaan *website go digital (GODIGI)* dalam penggunaannya membutuhkan kritik serta saran dari masyarakat Indonesia khususnya masyarakat yang berada di daerah Kabupaten Probolinggo dengan harapan dapat menghasilkan efek yang berkelanjutan dan transparansi diluar pemerintah agar internal berjalan secara efisien. Beberapa perubahan yang dirasa bermanfaat bagi pelaksanaan kinerja pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi efektif, sebagai berikut ; 1) Proses pelaksanaan kerja pemerintah beralih menggunakan dokumen elektronik yang semula memanfaatkan kertas sebagai dokumen sehari-hari; 2) Unit pelaksanaan kinerja dapat berorientasi dengan prosedur dan berjalan sesuai dengan orientasi pelayanan; 3)

Manajemen penggerak informasi di setiap hnit kerja memiliki banyak dokumen cadangan, dan tidak terjadi pemborosan antar bagian yang berbeda karena beralihan dari manajemen sumber daya terpadu yang menggunakan standar umum dan ditandani dengan adanya konvergensi. Visi Kabupaten Probolinggo dengan menerapkan *website Go Digital* (GODIGI) membuat Kabupaten Probolinggo menjadi salah satu kabupaten agar merasa nyaman untuk semua lapisan masyarakat hingga terbentuklah visi ini; *smart city* diperlukan untuk memperkuat penerapan *website Go Digital* (GODIGI). Sangat penting bagi pemerintah Kabupaten Probolinggo untuk terus maju dengan berbagai konsep inovasi dalam menciptakan sistem kerja pemerintahan yang baik sesuai dengan regulasi pemerintahan pusat yang telah disepakati bersama.

Dengan mengetahui efektivitas pelayanan tersebut kabupaten probolinggo akan lebih mudah mengevaluasi keberjalanan suatu program dan fasilitas publik sistem ini terintegrasi sehingga memudahkan kerja para birokrat. Dengan mengetahui efektivitas layanan ini, diharapkan dapat membantu pemerintah kabupaten Probolinggo untuk meningkatkan kualitas layanan publik yang disediakan dan memperbaiki aspek-aspek yang masih kurang. Pemerintah dan layanan publik di seluruh dunia mengenali faktor-faktor ini dan memperhatikan perlunya berinovasi. Di Kabupaten Probolinggo, "Berinovasi untuk masa depan kita" adalah pilar utama Layanan Publik Kami 2020, strategi keseluruhan untuk layanan publik hingga tahun 2020 dan seterusnya. Berbagai langkah telah dilakukan di seluruh layanan publik untuk mengimplementasikan visi tersebut, khususnya untuk mempromosikan budaya inovasi dalam layanan publik (Dahlila, D., & Frinaldi, 2020) Perkembangan teknologi telah memberikan kontribusi dalam modernisasi pelayanan publik, termasuk kemajuan dalam pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi di zaman yang terus mengalami perubahan seperti saat ini, termasuk di pemerintahan Kabupaten Probolinggo lebih tepatnya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Salah satu instansi pemerintahan yang bergerak di bidang pelayanan publik ialah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil beberapa kegiatan yang instansi lakukan guna memberikan pelayanan kepada masyarakat ialah pengurusan Kartu Tanda Penduduk, Akta Kelahiran dan Kematian hingga pembuatan Kartu Keluarga. Pelayanan publik yang baik tentu dapat didambakan oleh masyarakat, meskipun desakan tersebut pada kenyataannya sering tidak sinkron dengan apa yang diinginkan. Penelitian ini berfokus pada sejauh mana efektivitas pelayanan publik melalui implementasi *website Go Digital* (GODIGI) di Kabupaten Probolinggo, dengan menggunakan indikator proses kerja, prosedur pelayanan, dan pengelolaan sumber daya manusia.

2. Tinjauan Pustaka

Website Go Digital (GODIGI) memiliki definisi secara umum sebagai salah satu aplikasi teknologi informasi yang dibuat oleh pemerintah dan ditujukan kepada masyarakat untuk meningkatkan kinerja fungsi dan layanan pemerintah tradisional ("GODiGi Kab Probolinggo," n.d.). Penggunaan teknologi menjadi salah satu kegiatan pemerintah yang terus menjadi pusat perhatian masyarakat dalam mengetahui kinerja pemerintah serta mentransformasikan kegiatan pemerintah dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan, efisiensi, dan juga efektivitas kinerja pemerintah. Tujuan *website Go Digital* (GODIGI) adalah untuk memberikan pelayanan pemerintah yang lebih efektif kepada masyarakat. Pelayanan ialah salah satu bentuk kegiatan yang dilaksanakan sebuah organisasi agar dapat memenuhi kebutuhan seorang pelanggan dalam organisasi tersebut. Beberapa hal yang dapat menunjang segi pelayanan agar dapat dinyatakan berhasil dalam melayani pelanggan tersebut ialah meningkatkan kualitas dari pelayanan dengan tetap memperhatikan prosedur yang berjalan (Sufianti, 2018). Dikutip dari Kompasiana.com, setiap warga negara dalam lembaga pemerintahan agar berhubungan secara langsung dengan sistem penyelenggaraan yang dibentuk oleh pemerintah. Berbagai dokumen penunjang seperti

dokumen kependudukan hingga dokumen bisnis juga mewajibkan warga negara untuk melakukan konsultasi atau berinteraksi dengan lembaga pemerintahan. Salah satu masalah yang telah teridentifikasi sebagai salah satu sumber masalah adalah model penyelenggaraan pelayanan publik yang pada umumnya sangat terdesentralisasi (Yusriadi, 2018b). Dalam konteks pelayanan publik, keefektifan menuntut perilaku profesional dari pegawai negeri. Ketika seorang aparatur tidak mampu menjalankan tugas dan fungsinya secara efektif, niscaya akan merugikan kinerja organisasi. Konsep efektivitas pelayanan publik dimaknai sebagai ukuran baku dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Beberapa ahli telah mendefinisikan gagasan, pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila memperhatikan sasaran atau tujuan yang ingin dicapai dan ditetapkan sebelumnya. Efektivitas pelayanan publik dinilai sebagai bentuk tanggung jawab dari lembaga atau organisasi dalam menyelesaikan pekerjaan pada waktu yang telah disepakati antara organisasi dan pelanggannya, hal tersebut memiliki artian bahwa pelaksanaan suatu tugas dapat dinilai secara langsung baik tidaknya bergantung terhadap ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dengan waktu yang telah ditentukan (Siagian, 2006).

3. Metodologi

Penelitian menggunakan postpositivisme dengan metode pengumpulan data kualitas Tujuannya tercapai ode kualitas adalah untuk mengeksplorasi dan memperoleh gambar benda. Masalah diselidiki melalui analisis mendalam untuk mencapai kesimpulan. Jenis penelitian yang digunakan untuk mengkaji masalah ini adalah penelitian deskriptif. Hasil riset Ini dilakukan di Divisi Kependudukan dan Daftar Kependudukan Model Pelayanan Publik. Metode Pengumpulan data dibagi menjadi dua bagian yaitu wawancara untuk pengumpulan data primer dan studi pustaka untuk akuisisi data sekunder. Pada pria Manajemen penelitian, teknik yang digunakan analisis data kualitatif dengan model interaktif.

4. Hasil dan Pembahasan

Di era yang semakin maju ini, transformasi digital semakin berkembang pesat, begitu banyak perubahan, baik dari segi sistem manajemen hingga sistem pelayanan di sektor publik, yang juga meningkat setelah transformasi digital. Inovasi tidak selalu baru, baik dari segi bentuk atau fungsi yang akan ditambahkan nanti. Inovasi juga dapat terjadi karena suatu proses yang dikenal sebagai penemuan kembali. Proses *reinvention* ini bukan merupakan proses penemuan inovasi yang orisinal, melainkan lebih dipoles secara *pseudo-innovation*. Contoh proses *reinvention* ini adalah berkembangnya inovasi digital pelayanan administrasi yang memperkenalkan pelayanan ke dalam program daerah seperti *Go Digital* Probolinggo dan kota atau kabupaten lain yang memiliki program yang sama tetapi memiliki nama yang berbeda atau pada prinsipnya dapat dikatakan sama. Di tengah peradaban yang semakin maju, pemerintah kabupaten Probolinggo terus berupaya mengembangkan inovasi baru guna meningkatkan kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik, hal ini tercermin dari inovasi *Go Digital* yaitu inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi yang memberikan inovasi baru yang memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan dan memberikan efisiensi dalam pengelolaannya.

4.1 Sistem Layanan *Go Digital*

Sistem dukcapil *Go Digital* merupakan sistem semua jenis pelayanan yang meliputi pencatatan, perekaman, pemutakhiran data yang dapat dilakukan secara *online* sehingga pelayanan lebih praktis, efisien, dan relatif cepat. *Go Digital* ialah salah satu bentuk inovasi baru bagi langkah awal kinerja pemerintah dalam mengubah sistem pelayanan yang berjalan di bidang kependudukan dengan menerbitkan Akte Kelahiran dan Kartu Kelahiran melalui *online* tanpa tanda tangan secara langsung serta cap basah oleh Kepala Dinas. saat ini tanda tangan dapat dilakukan secara elektronik (TTE), sehingga dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja secara *online*. Dispendukcapil Kabupaten Probolinggo juga tidak bisa dipungkiri bahwa semua orang sudah paham dengan keberadaan IT. Karena itu, begitu *Go Digital* bisa diakses, semua pihak akan disosialisasikan secara bersamaan. Sebelumnya, untuk pelayanan administrasi kependudukan secara daring, Dispendukcapil telah melakukan pelayanan jemput bola yaitu pelayanan di desa yang ada jebol paku desa, jebol lapas, jebol kawin si inem, jebol disko dan pak Rama. Pelayanan Administrasi Kependudukan (Adminduk) memiliki beberapa pelayanan prioritas seperti pencatatan dan pencatatan program KTP elektronik, pencatatan dan pencetakan akte kelahiran, peningkatan kualitas pelayanan, optimalisasi data kependudukan, penerbitan dan penggunaan Kartu Tanda Penduduk (KIA) Anak, penyelenggaraan adminduk sistem manajemen dan inovasi sukses. Dukcapil *Go Digital*. Sedangkan untuk layanan Dukcapil *Go Digital* dijelaskan lebih detail oleh Wiwik Nursaidah selaku Kepala PIAK dan Pendayagunaan Data Dispendukcapil Kabupaten Probolinggo bahwa pelayanan di Dispendukcapil seperti KTP-EL, KIA, pelayanan akte kelahiran, akta kematian, surat pindah dan kedatangan yang semula via Whatsapp, kini tersedia *online* melalui alamat *website* <http://godigital.dispendukcapil.probolinggokab.go.id/>.

4.2 Alur Penggunaan Layanan Administrasi *Go Digital*

- a. Mengakses alamat *website* layanan kependudukan dan catatan sipil secara *online* melalui *website* <https://godigital.dispendukcapil.probolinggokab.go.id/>.
- b. Pilih layanan yang anda ingin gunakan.
- c. Setelah itu perhatikan file yang perlu disiapkan dan input data dengan benar sesuai dengan jenis layanan yang dibutuhkan.
- d. Dalam proses *upload* file, pastikan semua foto (dokumen asli) sudah dipilih dan cocok, lalu klik daftar.
- e. Untuk melihat status pengajuan bisa pilih cek status dan masukan NIK dan nomor hp yang sudah didaftarkan sebelumnya.
- f. Kemudian Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil akan memproses berkas yang diajukan sesuai dengan jenis layanan yang dibutuhkan.
- g. Setelah proses pengajuan selesai, *website* akan ada pemberitahuan kapan pemohon dapat mengambil kebutuhan administrasi.
- h. Tiket pengambilan dokumen kependudukan hanya bisa dicetak jika status aplikasi dicetak.

Setelah status pengajuan tercetak, pemohon dapat datang ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil setempat untuk mengambil dokumen yang dipersyaratkan. Layanan *Go Digital* ditujukan untuk pelamar yang tidak memiliki kendala pendataan. Pelamar juga dapat datang langsung ke kantor Dispendukcapil untuk memastikan keabsahan data. Dengan *Go Digital*, masyarakat tidak perlu harus meninggalkan layanan pengelolaan populasi secara manual (Pasolong, 2011). Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat dikatakan bahwa layanan *Go Digital online* dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat Kabupaten Probolinggo. Apalagi di masa modern saat ini, masyarakat tidak perlu lagi antre untuk pengurusan kependudukan, mengingat jumlah

penduduk Kabupaten Probolinggo tersebar di 24 kecamatan (Subandi, 2020). Dengan membentuk sebuah inovasi tersebut, diharapkan pemerintah dapat membantu masyarakat dalam mengalami permasalahan-permasalahan terkait pelayanan administrasi kependudukan di daerah masing-masing tempat tinggal, khususnya pada daerah Kabupaten Probolinggo. Pemerintah daerah setempat menerapkan inovasi tersebut guna meningkatkan ketepatan dan kemudahan layanan berbasis online tersebut.

4.3 Inovasi Layanan Kependudukan “Dukcapil Go Digital”

Untuk memajukan pelayanan kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Probolinggo meluncurkan sebuah inovasi baru yaitu layanan dokumen kependudukan secara *online* yang disebut “Dukcapil Go Digital”. Pengabdian ini bertujuan untuk mendukung rencana pemerintah pusat terhadap Gerakan Adminduk Sadar Indonesia (GISA) serta program bagi warga Kabupaten Probolinggo untuk tertib dan tertib dalam administrasi kependudukan. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Probolinggo mengatakan *Go Digital* merupakan layanan *online* terbaru setelah beberapa inovasi lainnya dari Dispendukcapil Kabupaten Probolinggo berhasil diluncurkan. Dengan adanya inovasi *Go Digital* ini merupakan peningkatan efektifitas dan efisiensi kinerja pegawai administrasi kependudukan dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat luas tentunya dengan mengikuti standar prosedur operasional yang ada. Di tengah keluhan masyarakat mengenai pelayanan administrasi yang merepotkan karena mengharuskan masyarakat untuk hadir atau datang ke kantor untuk mengurusnya sementara banyak pekerjaan atau urusan masyarakat yang tidak bisa ditinggalkan, *Go Digital* hadir sebagai solusinya.

4.4 Persyaratan Layanan Administrasi Go Digital

Beberapa layanan yang dapat diakses melalui layanan *Go Digital* antara lain KTP-EL, Kartu Tanda Penduduk Anak, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia, dan Surat Keterangan Kedatangan Warga Negara Indonesia. Ada beberapa persyaratan yang dibutuhkan untuk menyampaikan dokumen pelayanan administrasi seperti yang telah dijelaskan di atas.

a. Layanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik

Kartu Tanda Penduduk Elektronik merupakan bentuk kartu tanda penduduk yang disajikan secara elektronik seperti bentuk dan kegunaannya, fungsinya terkomputerisasi dan dilengkapi dengan chip yang merupakan bukti identitas resmi penduduk yang dikeluarkan oleh Kabupaten setempat./Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten. Persyaratan yang dibutuhkan dalam penyerahan dokumen layanan ini adalah:

- 1) KK (kartu keluarga).
 - 2) Surat Keterangan Kehilangan (bila KTP hilang)/KTP asli (bila KTP rusak atau terjadi perubahan elemen data).
- b. Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Anak merupakan tanda pengenalan resmi anak sebagai bukti seorang anak yang belum berumur 17 tahun dan belum menikah yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten/Kota setempat. Persyaratan yang dibutuhkan dalam penyerahan dokumen layanan ini adalah:
- 1) Akte kelahiran.

- 2) Kartu Keluarga.
- 3) Foto Anak (untuk usia 5 ke atas).
- 4) KTP dari kedua orang tua.

c. Pelayanan akta kelahiran

Akta Kelahiran atau Akte Kelahiran merupakan alat bukti keterangan yang sangat penting dan diperlukan yang diperlukan untuk mengatur dan menyimpan keterangan kelahiran seorang bayi dari pasangan suami istri yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten/Kota setempat. Persyaratan yang diperlukan dalam penyerahan dokumen layanan ini adalah:

- 1) Akte Kelahiran.
- 2) Buku Pernikahan Orangtua.
- 3) Kartu Keluarga.
- 4) KTP dari kedua orang tua.
- 5) Formulir registrasi.

d. Pelayanan Akta Kematian

Akta kematian adalah akta atau bukti kematian seseorang yang dibuat dan dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten/Kota setempat. Persyaratan yang dibutuhkan dalam penyerahan dokumen layanan ini adalah:

- 1) Surat Keterangan Kematian dari desa.
- 2) Kartu Keluarga Asli (dimiliki oleh yang meninggal).
- 3) KTP asli (dimiliki oleh jenazah).
- 4) Akte Kelahiran Asli (milik yang meninggal).
- 5) KTP Asli 2 Saksi.
- 6) Kartu Identitas Pelaporan Asli.
- 7) Formulir Pendaftaran Sertifikat Kematian.

e. Surat Keterangan Pindah Pelayanan WNI

Surat Keterangan Pindah WNI adalah dokumen kependudukan yang menerangkan bahwa penduduk tersebut pindah ke daerah domisili baru selama kurang dari satu tahun yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten/Kota setempat. Persyaratan yang dibutuhkan dalam penyerahan dokumen layanan ini adalah:

- 1) Kartu identitas asli.
- 2) Kartu keluarga asli.
- 3) Formulir Pendaftaran.
- 4) SPTJM (Surat Keterangan Mutlat) jika penduduk yang pindah berumur 17 tahun ke bawah.

f. Surat Keterangan Datang Dinas Kependudukan Indonesia

Surat Keterangan Kedatangan Warga Negara Indonesia adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Badan Pelaksana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten/Kota setempat untuk warga negara Indonesia yang memberitahukan kedatangannya menjadi penduduk. Persyaratan yang dibutuhkan dalam penyerahan dokumen layanan ini adalah:

- 1) Kartu identitas asli.
- 2) Surat Pindahan.
- 3) Kartu keluarga asli.
- 4) Alamat email yang aktif.

4.5 Manajemen Sumber Daya Manusia

Indikator dalam mengelola fungsi dari sumber daya manusia guna menunjang pelayanan publik saat ini menjadi fokus pemerintahan. Terkait penerapan *Go Digital* saat ini, pemerintah daerah tentu saja membutuhkan dukungan berupa infrastruktur teknologi informasi juga sumber daya manusia yang memadai atau ahli dalam bidangnya untuk membantu menangani kebutuhan peningkatan layanan tersebut. Peningkatan kebutuhan manusia selalu mengikuti peningkatan ini (Smith, A., & Akib, 2015). SDM yang berperan penting dalam pengelolaan data dan informasi berbasis teknologi di kantor WaliKabupaten Probolinggo adalah tenaga kerja yang direkrut dengan keahlian di bidang ilmu yang dapat mengembangkan dan memelihara infrastruktur teknologi informasi. Beberapa dari mereka telah menerima pelatihan khusus di bidang *Go Digital*. Pelatihan bagi pengelola *Go Digital* di lingkungan kantor WaliKabupaten Probolinggo berupa bimtek yang dilakukan oleh Pemkot Probolinggo bagi pegawai di lingkungan Pemkab Probolinggo telah dilaksanakan hingga 12 kali. Sumber daya manusia, informasi, dan keuangan untuk pelaksanaan program memadai (Farida, U., Bustamin, Wagiyanto, E., & Salam, 2017). Melaksanakan pemberdayaan bagi seluruh komponen birokrasi pemerintah yang meliputi lembaga, SDM hingga manajemen pemerintahan agar menjadi aparatur pemerintahan yang dapat menjalankan tugasnya secara profesional. Sejalan dengan pernyataan tersebut, reformasi pemerintahan saat ini tidak memerlukan perubahan secara total misalnya adanya pergantian secara besar-besaran PNS yang saat ini sudah bekerja dengan PNS yang baru.

4.6 Prosedur Layanan

Dari indikator prosedur pelayanan, berdasarkan informasi dari beberapa narasumber dapat disimpulkan bahwa secara umum prosedur pelayanan berbasis *Go Digital* berjalan dengan baik, misalnya program yang sudah berjalan. Dalam melayani administrasi kependudukan penduduk. Pada saat warga ingin membuat KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Surat Keterangan Tidak Mampu, dan lain sebagainya dapat melayani secara online. Prosedur pelayanan, mulai dari pencatatan dan pendataan hingga surat rujukan, sertifikat, dan surat pengantaran dilakukan secara elektronik; data tersimpan dengan aman dan seluruhnya di server telekomunikasi. Implementasi *Go Digital* sudah dilakukan di semua sektor misalnya pelayanan kesehatan, *e-health* terpadu Puskesmas, dan Dinas Kesehatan Kabupaten Probolinggo, sehingga Dengan adanya layanan ini pasien diperbolehkan untuk mendaftarkan diri secara online dengan syarat dan ketentuan yang berlaku sesuai dengan regulasi tersebut. Layanan elektronik puskesmas ini tentu dapat membantu memudahkan pekerja Dinas Kesehatan dalam memantau data kesehatan pada masyarakat setempat. Termasuk juga sistem informasi pelayanan puskesmas dan rumah sakit yang dapat mengontrol kebutuhan obat dan alat kesehatan secara online, contoh lainnya adalah dinas pendidikan dimana semua database siswa dan guru serta tenaga kependidikan lainnya terhubung secara online. Dari segi indikator prosedur pelayanan, implementasi *Go Digital* terbukti efektif dalam melaksanakan pelayanan publik kepada warga Kabupaten Probolinggo. Meski beberapa informan dari masyarakat mengatakan masih ada kendala teknis dalam penggunaan atau akses layanan berbasis teknologi informasi, namun mereka mengapresiasi inovasi pemerintah Kabupaten Probolinggo dalam upaya pemenuhan fungsi publik bagi masyarakat. Administrasi publik yang akuntabel harus didukung oleh sumber daya manusia yang

profesional, kepercayaan masyarakat yang tinggi, dan kerjasama yang baik dengan pihak lain (Sahid, 2016).

5. Kesimpulan

Implikasi riset ini adalah bahwa inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi seperti layanan *Go Digital* di Kabupaten Probolinggo dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Meskipun masih ada kendala teknis dalam penggunaan atau akses layanan, namun inovasi ini merupakan proses yang berjalan dan harus mendapat dukungan dari seluruh stakeholder yang ada di Kabupaten Probolinggo. Selain itu, penelitian ini juga menekankan pentingnya reformasi birokrasi pemerintahan untuk meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik. Implikasi riset ini dapat menjadi acuan bagi pemerintah daerah lainnya dalam mengembangkan inovasi pelayanan publik yang lebih baik dan efektif. Dari hasil pembahasan dapat disimpulkan poin-poin berikut: Efektivitas pelayanan publik melalui teknologi *Go Digital* di Kabupaten Probolinggo terbukti cukup efektif dalam Pelayanan publik bagi warga Probolinggo mudah diakses. Pelayanan kependudukan, pendidikan, kesehatan, perijinan, dan lain-lain dapat dikatakan cukup terakses, sehingga dapat meminimalisir permasalahan pelayanan publik. Meski tidak bisa dikatakan sempurna, namun inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah kabupaten Probolinggo merupakan proses yang berjalan dan harus mendapat dukungan dari seluruh stakeholder yang ada di Kabupaten Probolinggo. Dengan adanya inovasi *Go Digital* ini merupakan peningkatan efektivitas dan efisiensi kinerja pegawai administrasi kependudukan dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat luas tentunya dengan mengikuti standar prosedur operasional yang ada. Di tengah keluhan masyarakat mengenai pelayanan administrasi yang merepotkan karena mengharuskan masyarakat untuk hadir atau datang ke kantor untuk mengurusnya sementara banyak pekerjaan atau urusan masyarakat yang tidak bisa ditinggalkan, *Go Digital* hadir sebagai solusinya. Sistem dukcapil *Go Digital* merupakan sistem semua jenis pelayanan yang meliputi pencatatan, perekaman, pemutakhiran data yang dapat dilakukan secara online sehingga pelayanan lebih praktis, efisien, dan relatif cepat. *Go Digital* dinilai sebagai salah satu bentuk terobosan atau perubahan yang dilakukan oleh pemerintah dalam bidang administrasi kependudukan, karena pemerintah melalui aplikasi ini mampu menerbitkan kartu keluarga dan juga akte kelahiran secara online atau digital, misalnya semula perolehan tanda tangan memerlukan cap basah dari kepala dinas setempat namun saat ini mengalami perubahan yaitu dapat dilaksanakan secara digital sehingga, kegiatan administrasi dapat dilakukan dengan praktis dan mudah.

Daftar Pustaka

- Dahlila, D., & Frinaldi, A. (2020). Inovasi Dukcapil Digi Mobil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 4(2), 241. Retrieved from <https://doi.org/10.24036/jess.v4i2.285>
- Farida, U., Bustamin, Wagiyanto, E., & Salam, R. (2017). Analysis of Empowerment Program that was Implemented in Mamuju Regency East Sulawesi Indonesia. *In 2nd International Conference on Education, Science, and Technology*, 19.
- GODiGi Kab Probolinggo. (n.d.). Retrieved April 18, 2023, from <http://godigital.dispendukcapil.probolinggokab.go.id/>
- Sahid. (2016). Bureaucracy Accountability in Public Administration at Creative Economy and

- Tourism Department of Makassar in Indonesia. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 7(5), 343–348. Retrieved from <http://www.mcser.org/journal/index.php/mjss/article/view/9470>
- Smith, A., & Akib, H. (2015). The Implementation Effectiveness of Trash Management in Ambon, Maluku: The Influence of Socialization, Coordination and Control to the Effectiveness of Trash Management. *International Journal of Public Administration*, 38(10), 683–685. Retrieved from <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01900692.2014.908214>
- Subandi. (2020). Beri Kemudahan, Dispendukcapil Kabupaten Probolinggo Luncurkan Layanan Go Digital.
- Sufianti, E. (2018). Aplikasi E-Government Dalam Meningkatkan kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Kota/Kabupaten Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 4(4).
- Yusriadi. (2018a). Reformasi Birokrasi Indonesia: Peluang dan Hambatan. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 8(2), 178–185. Retrieved from <https://ojs.uma.ac.id/index.php/adminpublik/article/view/1824>
- Yusriadi. (2018b). Bureaucratic Reform Barriers: A Case Study on the One Stop-Integrated Service Office in Bone Regency. *Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik*, 22(2), 146–154. Retrieved from <https://jurnal.ugm.ac.id/jkap/article/view/34536>