**EFEKTIVITAS PELAYANAN *MOBILE GOVERNMENT* MELALUI APLIKASI
LAYANAN TUNGGU (LAGU) OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIIL KOTA PEKANBARU TAHUN 2020-2021**

**Oleh : Anggi Loami Siagian
Pembimbing: Rury Febrina, S.IP., M.Si.**

Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293
Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

The Layanan Tunggu Application is an application made to make it easier for the public to take care of population documents in the form of lost-KTP, Damaged-KTP and KTP-Berneedur/urgent. The process of implementing services through the LAGU application in 2020-2021 reaped many complaints from the public caused by obstacles experienced by users when accessing services through Layanan Tunggu Application. This study intends to formulate the effectiveness of mobile government services through the Layanan Tunggu application by Disdukcapil Pekanbaru City in 2020-2021. The research location is in Pekanbaru City, precisely at the Population and Civil Registration Office of Pekanbaru City.

This research uses the theory of the effectiveness of mobile government services proposed by Jasin, namely program planning, implementation process, achievement / productivity results and community satisfaction. Data collection techniques through interviews and documentation. The data analysis techniques used are data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing or verification.

The results showed that the effectiveness of mobile government services through the Layanan Tunggu application has not been implemented effectively. The implementation process is constrained by dependence on the central server and the limited availability of E-KTP stamps, causing the productivity of the Layanan Tunggu application service to be not optimal. However, in 2021, several obstacles can be overcome, namely the creation of a Backup server and a piece of paper in the form of a temporary E-KTP when the delay in E-KTP stamps. then, at the Disdukcapil Service Office in Pekanbaru City, there are still some officers who are not friendly in responding to questions / complaints submitted directly by users of the Layanan Tunggu Application

Keywords: Effectiveness, Service, Mobile Government, E-KTP, Pekanbaru City

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi digital dalam lingkup pemerintahan yang cukup pesat, sudah sepatutnya jika pemerintah mengambil peluang dalam optimalisasi pelayanan publik melalui perangkat digital/aplikasi. Pelaksanaan pelayanan berbasis aplikasi ini mengantarkan *E-Government* pada tahap *M-Government*. *Mobile government* sebagai bagian dari realisasi *e-government* (Goyal & Seema, 2012) dapat menjadi dobrakan dalam pelayanan publik. Kuschu & Kuschu mengemukakan bahwa *mobile government* xxdiartikan sebagai pemanfaatan beragam teknologi aplikasi, nirkabel, layanan, mobile, dan peralatan untuk meningkatkan kinerja dari pemerintah, warga negara, dan pengusaha (Hadiana & Renaldi, 2018).

Mobile Government atau yang biasa disingkat *M-Government* merupakan salah satu bentuk penerapan *e-Government* pada media piranti bergerak (mobile), termasuk penggunaan layanan dan aplikasi dari pemerintah yang hanya mungkin digunakan pada telepon seluler, notebook/laptop, PDA (*Personal Digital Assitants*), dan infrastruktur jaringan internet nirkabel menurut Sambiring (Krisantus, 2006), dalam karya tulisnya yang berjudul Penerapan *Mobile Government* di Indonesia.

Melalui *M-government* ini pemerintah berfokus pada kebutuhan sektor publik dan penggunaan akhir, baik warga negara atau bisnis, untuk memastikan penggunaan teknologi dalam penyelenggaraan pelayanan publik ini untuk mengatur Kembali cara pegawai bekerja dan untuk memenuhi kebutuhan warga melalui peningkatan penyampayan pelayanan. *M-government* juga memberi pemerintah peluang yang signifikan untuk mencapai optimalisasi biaya yang lebih besar, komunikasi yang

lebih baik dan koordinasi data, penyampaian layanan yang diperluas, dan banyak kemajuan menuju kesetaraan digital.

Pelaksanaan peningkatan pelayanan publik dengan menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), Pemerintah Provinsi Riau mengeluarkan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 6 Tahun 2015 tentang sistem pemerintahan berbasis teknologi. Namun diawal tahun 2020 sistem pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mengalami perubahan. Penerapan kebijakan tersebut masyarakat tidak berinteraksi secara langsung antara satu sama lain sehingga masyarakat sudah meninggalkan cara-cara konvensional dalam memenuhi kebutuhannya. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 yang mengatur tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Pelaksanaan dalam peraturan tersebut, pemerintah daerah mencari cara untuk menciptakan inovasi dalam pengurusan administrasi kependudukan berbasis daring, salah satunya Kota Pekanbaru. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mengeluarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil No 157A Tahun 2020 tentang Pelayanan Pencetakan KTP Elektronik pada Aplikasi Layanan Tunggu Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru menetapkan Pelayanan Pencetakan KTP Elektronik pada Aplikasi Layanan Tunggu, serta penyelenggaraan pelayanan pencetakan KTP Elektronik pada Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dilaksanakan sesuai Standart Operasional Prosedur yang dilakukan Tim Pelaksanan. Layanan Tunggu ini merupakan suatu program yang di bentuk oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Pekanbaru untuk pembuatan dokumen kependudukan bagi masyarakat Kota Pekanbaru antara lain E-KTP Hilang, E-KTP Rusak, dan E-KTP Urgent.

Salah satu wujud nyata penerapan *Mobile Government* adalah penggunaan aplikasi LAGU yang dibuat oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru. Meskipun sistem layanan kepengurusan Surat Kependudukan ini telah diluncurkan tetapi tidak banyak orang yang mengetahui, dan ada beberapa fitur yang memang tidak dimengerti oleh masyarakat ataupun tidak mempermudah masyarakat dalam melakukan kepengurusan KTP-EL Hilang maupun Rusak. Serta kurangnya sosialisasi mengenai aplikasi ini sehingga masyarakat kurang mengetahui adanya aplikasi LAGU (Layanan Tunggu) ini.

Direktur Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) Zudan Arif Fakrulloh mengatakan bahwa ada lima hal yang masih dikeluhkan masyarakat mengenai layanan administrasi kependudukan yaitu, yang pertama masyarakat masih mendapati adanya calo dan pungli, kedua yaitu terkait banyaknya syarat tambahan dalam layanan administrasi kependudukan, salah satunya untuk membuat akta kelahiran. Ketiga, masih lambatnya pencetakan E-KTP, keempat yakni masalah konsolidasi data (kompas.com, 2020).

Sesuai dengan pernyataan diatas bahwa ditemukan kejadian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang dinilai masih perlu diperbaiki kualitas pelayanannya. Salah satunya adalah dari berita yang mengatakan bahwa Lambatnya pelayanan dalam pengurusan surat administrasi kependudukan. Dalam pembuatan surat yang biasanya bisa dikerjakan 3 hari tetapi sekarang harus menunggu 3 minggu. Selain

itu administrasi dan prosedur yang berbelit-belit sehingga mempersulit masyarakat (riau online, 2020).

Tabel 1. Data Penilaian Masyarakat Terhadap Aplikasi Layanan Tunggu Melalui Rating Aplikasi di Playstore

Penilaian Rating	Bintang 5	Bintang 4	Bintang 3	Bintang 2	Bintang 1	Rata-rata Rating
Tahun 2020	53	1	7	5	49	3,03
Tahun 2021	45	8	6	12	60	2,74

Tahun 2020-2021

Sumber : Google playstore (penilaian rating aplikasi Layanan Tunggu), 2020-2021

Penilaian masyarakat terhadap aplikasi layanan tunggu sebagaimana tampak pada tabel di atas menunjukkan bahwa pelayanan *mobile government* yang dilakukan Disdukcapil Kota Pekanbaru melalui aplikasi Layanan Tunggu belum berjalan secara efektif. Berdasarkan tabel tersebut masyarakat lebih banyak memberi penilaian bintang 1 terhadap aplikasi dikarena menemukan permasalahan-permasalahan dalam menggunakan aplikasi Layanan Tunggu. Penilaian aplikasi Layanan Tunggu pada Playstore ini dilatarbelakangi belum adanya fitur penilaian masyarakat pada aplikasi Layanan Tunggu, sehingga masyarakat menyampaikan penilaian serta keluhan yang dialami pada penilaian aplikasi yang ada di google Playstore.

Berdasarkan uraian diatas penulis menjabarkan fenomena permasalahan dalam

pelaksanaan pelayanan *mobile government* melalui Aplikasi Layanan Tunggu, seperti :

1. Jumlah kuota antrian layanan melalui aplikasi Layanan Tunggu sedikit/terbatas.
2. Ketepatan waktu dalam proses penyelesaian dokumen terkait E-Ktp-Hilang, E-Ktp-Rusak, dan E-Ktp Urgent masih tidak sesuai dengan yang seharusnya.
3. Masih terbatasnya sarana prasarana utama dalam mengoperasikan aplikasi Layanan Tunggu.
4. Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan dan kejelasan pelayanan.
5. Sumber daya manusia / pegawai Disdukcapil Kota Pekanbaru yang masih belum terlalu mahir mengoperasikan komputer.

Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang dikemukakan oleh penulis, maka penulis merumuskan masalah yang akan diteliti yaitu “Bagaimana efektivitas pelayanan *Mobile Government* melalui Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru tahun 2020-2021?”

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan efektivitas Pelayanan *Mobile Government* melalui Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru tahun 2020-2021

Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Teoritis
 1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu perkembangan

teori-teori yang terkait dengan masalah penelitian ini.

2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi selanjutnya terkait Penanganan Kerusakan Jalan oleh Dinas PUPR (Bidang Bina Marga) dalam Penanganan Kerusakan Jalan.
- b. Manfaat Praktis
 1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang dilaksanakan oleh pemerintah kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru untuk selanjutnya
 2. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan penelitian-penelitian pada bidang yang sama di masa yang akan datang.

Kajian Teori

Menurut (Jasin et al., 2015) dalam mengukur efektifitas pelayanan *mobile government* ada 4 indikator, antara lain :

1. Perencanaan / Program

Perencanaan program merupakan suatu proses pengambilan keputusan dalam membentuk suatu program, dengan penggunaan sumber daya dan pembentukan suatu sistem komunikasi yang memungkinkan pelaporan dan pengendalian pelaksanaan yang memperoleh hasil akhir sesuai rencana yang dibuat.

2. Proses Pelaksanaan

Proses pelaksanaan memuat hal-hal terkait alur pelaksanaan pelayanan, prosedur pelayanan serta proses penyelesaian pelayanan.

3. Hasil Capaian atau Produktivitas Kerja

Hasil capaian sejalan dengan target capaian yang telah ditetapkan

sebelum kegiatan dilaksanakan, kesesuaian hasil capaian atau produktivitas kerja dengan kebijakan yang ditetapkan berpengaruh apakah dapat dikatakan efektif dan efisien.

4. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan hal terpenting dalam keefektifan suatu program, dapat dilihat dari: prosedur layanan, persyaratan layanan, kejelasan pelayanan, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas pelayanan.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif, yang artinya menggambarkan keadaan yang sesungguhnya atau yang sebenarnya terjadi. Lokasi yang menjadi tempat penelitian yaitu Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru dan Kecamatan Tampan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) merupakan salah satu inovasi pelayanan publik yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Pekanbaru yang berbasis mobile untuk pembuatan dokumen kependudukan bagi masyarakat Kota Pekanbaru antara lain E-KTP Hilang, E-KTP Rusak, dan E-KTP Urgent. Aplikasi Lagu ini dibuat dengan tujuan mempermudah proses interaksi pemerintah dan masyarakat. Inovasi membuat pelayanan publik menjadi efektif dan efisien sehingga masyarakat menikmati pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Surat Keputusan Kepala Dinas Nomor 157.a Tahun 2020 tentang Pelayanan Pencetakan KTP Elektronik Pada Aplikasi Layanan Tunggu Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

menjabarkan jenis pelayanan pencetakan KTP elektronik pada aplikasi Layanan Tunggu meliputi : a) KTP elektronik rusak, b) KTP elektronik hilang, dan c) KTP elektronik berkebutuhan mendesak. Pada aplikasi Layanan Tunggu masyarakat dapat bisa memilih hari dan tanggal kapan yang bersangkutan ingin melakukan pelayanan. proses pencetakan KTP elektronik pada aplikasi layanan tunggu dapat ditunggu dan waktu penyelesaiannya kurang lebih 10 menit.

Dalam meninjau efektivitas pelayanan *mobile government* melalui aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) yang di laksanakan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru pada tahun 2021-2022, peneliti menggunakan perspektif yang digunakan (Jasin et al., 2015) dalam mengukur efektivitas pelayanan *mobile government* terdapat 4 indikator, antara lain :

1. Perencanaan Program

Perencanaan program merupakan salah satu indikator yang dapat membantu suatu program sehingga program tersebut berjalan dengan efektif. Sebelum pelaksanaan Aplikasi Layanan Tunggu ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota pekanbaru telah terlebih dahulu membuat layanan ini berbasis website, yang kemudian di ubah menjadi sebuah aplikasi yang dinamakan Aplikasi Layanan Tunggu. Perencanaan terhadap perubahan yang dilakukan di muat didalam Rancang bangun dan pokok perubahan: proposal inovasi aplikasi layanan tunggu sebagai berikut:

Tabel 2

Rancang Bangun dan Pokok Perubahan: Proposal Inovasi Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) Tahun 2020

No	Indikator Rancangan	Keterangan
----	---------------------	------------

	n			
1	Rencana Aplikasi LAGU	<p>Aplikasi ini digunakan untuk masyarakat umum dalam pengajuan dan pencetakan KTP-el, aplikasi ini dapat didownload oleh masyarakat dan tersedia pada aplikasi playstore oleh pengguna smartphone dan tablet yang berbasis android. Aplikasi ini mengakomodir untuk permohonan pelayanan pencetakan KTP-el dengan jenis KTP-el Hilang, KTP-el Rusak dan KTP-el Berkebutuhan Mendesak (urgent). Aplikasi ini memberikan pilihan waktu (hari) layanan kepada masyarakat kapan KTP-el tersebut akan dicetak. Verifikasi dan validasi permohonan pelayanan pada aplikasi Layanan Tunggu (Lagu) ini dilakukan secara online dan manual. Pemohon dapat mencetak resi setelah berkas dinyatakan lengkap oleh petugas verifikator pada aplikasi Layanan Tunggu (Lagu); Proses pencetakan KTP-el dapat ditunggu oleh masyarakat dalam waktu kurang lebih 10 menit pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pengajuan cetak KTPel pada aplikasi Layanan Tunggu (Lagu),</p>		<p>masyarakat dapat mengajukan lebih dari 1 KTPel dengan syarat menggunakan Kartu Keluarga (KK) yang sama pada aplikasi Layanan Tunggu (Lagu). Mengurangi tindakan pungutan liar (pungli) dan penggunaan jasa calo.</p> <p>Pokok Perubahan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Waktu penyelesaian pencetakan KTP-el sesuai standar pelayanan yaitu 1x 24 jam dimana sebelumnya proses cetak KTP-el diajukan secara manual pada petugas UPTD disetiap Kecamatan domisili masing - masing. 2) Pada aplikasi ini tidak ada kuota proses, akan tetapi kuota diberikan pada tiap - tiap layanan sesuai dengan jenis kebutuhan pencetakan KTP-el yang meliputi KTP-el Hilang, KTP-el Rusak dan KTP-el Berkebutuhan Mendesak (urgent). 3) Dengan layanan pada aplikasi ini, dapat membantu mengakomodir pengajuan permohonan pencetakan KTP-el yang bersifat mendesak (urgent). 4) Aplikasi Layanan Tunggu (Lagu) dapat diakses dimana saja dan kapan saja oleh pengguna pelayanan yang kemudian diproses oleh petugas pada jam pelayanan.

		Proses dan tahapan pelayanan dilakukan secara transparan dimana masyarakat dapat mengikuti dan melihat proses pencetakan KTP-el yang telah mereka ajukan.			e. Pemeliharaan, memelihara aplikasi LAGU, termasuk juga pengembangan, dan penambahan fitur-fitur lainnya yang dapat meningkatkan kualitas aplikasi ini.
2.	Langkah Kerja	<ul style="list-style-type: none"> a. Perencanaan, mempersiapkan perencanaan yang berkaitan dengan mengimplementasikan LAGU. Juga pengumpulan data sesuai dengan kebutuhan aplikasi LAGU yang akan dirancang. b. Analisa, proses pencarian kebutuhan diintensifkan dan difokuskan pada aplikasi LAGU. c. Perancangan, proses merepresentasikan rancangan aplikasi berupa blueprint untuk aplikasi LAGU. Juga merancang aplikasi yang akan dibuat berdasarkan atau berbasis apa aplikasi tersebut. d. Implementasi, mengimplementasikan aplikasi LAGU yang dibuat berbasis mobile yang dapat digunakan di android. 	3.	Strategi Pencapaian LAGU	<p>Dari sekian banyak strategi yang ada dan berdasarkan tujuan dari visi misi yang telah ditetapkan sebelumnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merumuskan strategi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Memberikan penyebaran informasi kepada masyarakat melalui berbagai cara, seperti informasi dari media sosial, artikel berita, portal situs web, dan sebagainya supaya masyarakat mengakses aplikasi LAGU yang bisa di unggah atau didapatkan di Google Playstore secara daring atau online tanpa harus mengajukan permohonan ke Kantor Disdukcapil. b. Optimalisasi penginputan atau

		<p>pendaftaran masyarakat untuk mencetak, memperbaiki KTP melalui pendataan, menambah kapasitas Petugas, peningkatan pengawasan, dan sebagainya.</p> <p>c. Aplikasi dirancang dengan mengutamakan user-friendly, mempermudah masyarakat mengakses dan melakukan prosedur yang dibutuhkan untuk penyelesaian pengurusan yang dilakukannya.</p>
4.	Target Peningkatan LAGU	<p>a. Peningkatan <i>coverage</i> kepengurusan Pencetakan KTP-el yang hilang atau rusak, atau berkebutuhan mendesak, dengan mengakses aplikasi LAGU saja.</p> <p>b. Mengembangkan dan mengukur secara periodik Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan aplikasi ini.</p> <p>c. Percepatan penyelesaian pengurusan permohonan</p>

		pencetakan KTP yang terjadi melalui aplikasi LAGU.
--	--	--

Sumber: Dokumen Proposal Inovasi Layanan Tunggu (LAGU), 2020

Perencanaan program Aplikasi Layanan Tunggu yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dapat dikatakan sudah baik. Dalam perencanaannya sudah disusun dengan mempertimbangkan keperluan masyarakat sebagai pengguna Aplikasi Layanan Tunggu, serta keperluan pelaksanaan yang dilakukan Petugas.

2. Proses Pelaksanaan

Proses yang diharapkan dalam pelaksanaan sebuah layanan harus berdasarkan aturan dan regulasi yang telah ditetapkan sehingga berjalannya proses pelaksanaan layanan Aplikasi Layanan Tunggu dapat terorganisir dan terlaksana dengan baik dan efektif. Dalam melaksanakan proses pelayanan melalui Aplikasi Layanan Tunggu yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, Dinas Dukcapil Kota Pekanbaru memiliki pedoman berupa SOP pelayanan yang ditetapkan dan disahkan oleh Kepala Dinas. Untuk mengharapkan proses yang baik, efektif serta efisien SOP yang menjadi landasan bagi Dinas Dukcapil Kota Pekanbaru telah dipersiapkan dengan baik dan matang serta dalam pelayanan masyarakat tidak dikenakan biaya atau gratis.

Tabel 3. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAGU (LAYANAN TUNGGU)

No	Aktivitas	Pelaksanaan	Mutu Baku
----	-----------	-------------	-----------

		a	Kele ngka pan	Out put
1	Masyarakat/pemohon melakukan registrasi pada aplikasi layanan tunggu. Setelah registrasi, masyarakat/pemohon melakukan pengajuan pencetakan KTP elektronik pada aplikasi Layanan Tunggu (Lagu) dengan mengupload dokumen persyaratan sesuai dengan jenis pelayanan pencetakan KTP elektronik yang dimohonkan. untukjadwal/tanggal pencetakan KTP elektronik dapat ditentukan oleh masyarakat/pemohon;	Masyarakat/Pemohon	Aplikasi Layanan Tunggu, Smartphone, berkas persyaratan (Kartu Keluarga(KK), KTP Rusa k, Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian)	Registrasi permohonan, Pengajuan permohonan
2	Admin aplikasi layanan tunggu mengecek permohonan masuk masyarakat, melakukan verifikasi permohonan, jika	Admin Layanan Tunggu	SIA K, Komputer, berkas persyaratan	- verifikasi data permohonan,

	berkas dinyatakan lengkap, admin akan memberikan lembar penerimaan permohonan (resi) kepada masyarakat/pemohon melalui aplikasi layanan tunggu. apabila terdapat permasalahan pada dokumen yang dilampirkan serta terdapat permasalahan data, admin layana tunggu (Lagu) memberikan catatan, arahan serta solusi kepada masyarakat/pemohon;		an, aplikasi layanan tunggal	resi permohonan
3	Setelah masyarakat/pemohon menerima resi, masyarakat/pemohon datang ke loket Layanan Tunggu (Lagu) pada Kantor Disdukcapil dengan membawa berkas persyaratan yang diupload, resi permohonan sesuai dengan jadwal yang ada pada resi	Masyarakat/Pemohon	Resi, berkas persyaratan	Antarian pencetakan KTP elektronik

	tersebut;			
4	FO/Petugas/Pelaksana, memverifikasi berkas persyaratan yang dibawa oleh masyarakat/pemohon. Jika lengkap, FO/Petugas/Pelaksana mengajukan pencetakan KTP elektronik;	FO/Pelaksana/Petugas/Verifikasi dan Pengajuan	Berkas persyarat an, Komputer, SIAK	Pen gaj uan Pen ceta kan KT P elek tron ik
5	FO/Petugas/Pelaksana melakukan pencetakan KTP elektronik (pencetakan KTP elektronik dapat ditunggu oleh pemohon/masyarakat).	FO/Petugas/Pelaksana Pencetakan KTP elektronik	Data pemohon, Komputer, SIAK, Mesin cetak KTP elektronik	KT P elek tron ik
6	KTP elektronik yang telah dicetak diberikan kepada masyarakat/pemohon dan menandatangani buku serah terima KTP elektronik	Masyarakat/Pemohon	Buku regis trasi	KT P elek tron ik

Sumber: Website Disdukcapil Pekanbaru

Proses Pelaksanaan Pelayanan melalui Aplikasi Layanan Tunggu berjalan dengan cukup baik dan efektif. Dalam

melaksanakan proses pelayanan Aplikasi Layanan Tunggu, Disdukcapil Kota Pekanbaru memiliki pedoman berupa SOP pelayanan yang telah ditetapkan dan disahkan oleh Kepala Dinas. Namun dalam proses pelaksanaan terdapat beberapa kendala yaitu : pertama, pelayanan aplikasi LAGU masih bergantung kepada server jaringan pusat, sehingga apabila terjadi gangguan pada server pusat maka proses pelayanan akan semakin lama. Kedua, Disdukcapil Kota Pekanbaru belum memiliki daya listrik Cadangan, sehingga apabila terjadi pemadaman Listrik dari PLN proses pelayanan Aplikasi Layanan Tunggu tidak bisa dilaksanakan untuk sementara waktu. Ketiga, keterbatasan serta keterlambatan kedatangan Blangko E-Ktp dari pusat yang menyebabkan penumpukan antrian kepengurusan serta keluhan masyarakat, sehingga menimbulkan ketidaknyaman masyarakat pada saat mengurus dokumen kependudukan. Sehingga tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dan pelayanan kependudukan yang efektif dan efisien seperti yang diharapkan belum dapat tercapai.

3. Hasil Capaian atau Produktivitas Kerja

Hasil capaian merupakan hasil yang diperoleh atau manfaat pada sebuah kegiatan atau program, hasil yang diinginkan bisa sebuah target kinerja yang diperoleh oleh suatu dinas atau instansi. Hasil capaian dapat dilihat setelah program selesai dilaksanakan atau program mencapai tahap tertentu. Oleh karena itu perlu beberapa waktu untuk melihat hasil capaian/produktivitas berjalannya suatu program.

Tabel 4. Jumlah Data Permohonan Pada Aplikasi Layanan Tunggu

Tahun	Data Permohonan yang dilayani		Total Jumlah Data Permohonan
	Tepat Waktu	Tidak Tepat Waktu	
2020	8.108	3.591	11.699
2021	11.232	2.874	14.106

Sumber: Staff IT Disdukcapil Kota Pekanbaru, 2023

Berdasarkan Tabel diatas dijabarkan bahwasannya terjadi peningkatan data permohonan pelayanan pada aplikasi Layanan Tunggu. Pada tahun 2020 terdapat 11.699 permohonan, dengan 8.108 permohonan selesai tepat waktu dan 3.591 permohonan selesai tidak tepat waktu. Sementara pada tahun 2021 terdapat peningkatan dengan jumlah 14.106 permohonan dengan 11.232 permohonan selesai tepat waktu dan 2.874 permohonan selesai tidak tepat waktu. Dari tabel diatas menunjukkan produktivitas pelayanan melalui aplikasi LAGU ini belum maksimal dikarenakan adanya kendala dalam proses pelaksanaan yang menyebabkan permohonan pelayanan selesai tidak tepat pada waktunya.

Peneliti juga melakukan wawancara terhadap pihak yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan aplikasi Layanan tunggu dan memperoleh hasil bahwa dalam melaksanakan pelayanan online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru cukup antusias dalam menindaklanjuti suatu permasalahan yang terjadi pada proses pelaksanaan pelayanan online, Disdukcapil Kota Pekanbaru telah memiliki server sendiri sebagai server cadangan yang digunakan sebagai antisipasi apabila terjadi gangguan pada server pusat, dengan demikian pelayanan

masih dapat berjalan dengan baik. Kemudian Disdukcapil Kota Pekanbaru juga membuat E-Ktp sementara dalam bentuk selambar kertas sebagai tindakan solutif dalam mengatasi kekurangan blangko atau keterlamabatan blangko dari pemerintah pusat. Hasil capaian/produktivitas yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dinilai cukup baik dalam menindaklanjuti permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan online pada administrasi kependudukan.

4. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan faktor penting yang menentukan keberhasilan lembaga pemerintah. Partisipasi masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam menilai atau umpan balik terhadap semua bentuk aplikasi atau penerapan kebijakan-kebijakan pelayanan publik yang diambil, Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Sejalan dengan itu perbaikan pelayanan hendaknya secara terus menerus dan berkesinambungan dilakukan.

Tabel 5. Hasil index Kepuasan Masyarakat (Layanan Tunggu)

No	Indikator	Tahun 2020- Agustus 2021	Sept emb er- Desember 2021
.			

1.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	Belum dilakukan survey terhadap pelayanan melalui aplikasi Layanan Tunggu	97,41 %
2.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan		95,15 %
3.	Kecepatan Pelayanan		93,75 %
4.	Kemampuan Petugas Pelayanan		92,78 %
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan		93,75 %
6.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan		92,67 %
7.	Kejelasan Petugas Pelayanan		92,67 %
8.	Persyaratan Pelayanan		92,46 %
9.	Prosedur Pelayanan		91,92 %
TOTAL		(Tidak ada survey)	93,52 %

Sumber: Website Disdukcapil Kota Pekanbaru

Berdasarkan informasi dari tabel diatas dapat dinyatakan bahwasannya ada 9 indikator yang menjadi tolak ukur Disdukcapil Kota Pekanbaru dalam mengetahui bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan melalui Aplikasi Layanan tunggu. Tabel diatas juga menginformasikan bahwasannya pada awal Aplikasi LAGU ini rilis di tahun 2020 sampai bulan agustus tahun 2021 belum ada dilakukanya survey kepuasan masyarakat dikarenakan masih dalam proses awal pengembangan aplikasi, dan pada bulan September-desember tahun 2021

menunjukkan bahwasannya masyarakat sudah puas dengan pelayanan yang dilakukan Disdukcapil Kota Pekanbaru melalui Aplikasi Layanan Tunggu.

Setelah menggali informasi dari beberapa masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan melalui aplikasi layanan tunggu peneliti mencoba mengidentifikasi serta mengamati fakta dilapangan yang di alami masyarakat terhadap pelayanan yang sedang dilaksanakan di loket Layanan Tunggu di kantor pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Dalam memberikan sebuah pelayanan tentunya respon dari masyarakat tidak sama dan berbeda. Namun berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan kemampuan atau kompetensi serta perilaku dari aparatur menjadi sangat penting diperhatikan. Pelayanan prima yang menjadi salah satu slogan dalam pelayanan publik menurut responden belum tercermin dari kompetensi dan perilaku yang ditunjukkan oleh aparatur dalam memberikan pelayanan. Beberapa keluhan yang disampaikan oleh responden berkaitan dengan kompetensi adalah Sikap cuek, kaku, kurang ramah dan tidak senyum.

Kondisi tersebut sering diterima oleh masyarakat dalam pelayanan yang diterima di lingkup Pemerintahan Kota Pekanbaru. Upaya evaluasi dan pengawasan terhadap kinerja aparatur menjadi sangat penting. Perlu adanya pemberian *reward* dan *Punishment* sehingga dapat memberikan motivasi dan hukuman atas tindakan dan perilaku yang dilakukan dalam pelayanan kepada masyarakat.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dengan judul Efektivitas Pelayanan

Mobile Government Melalui Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2020-2021 dengan menggunakan teknik Pengumpulan data Wawancara dan Dokumentasi maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Proses Pelaksanaan Pelayanan *mobile government* melalui Aplikasi Layanan Tunggu belum berjalan efektif. Dalam melaksanakan proses pelayanan Aplikasi Layanan Tunggu terdapat beberapa kendala yaitu; pelayanan aplikasi LAGU masih bergantung kepada server jaringan pusat, sehingga apabila terjadi gangguan pada server pusat maka proses pelayanan akan semakin lama. Kemudian, Disdukcapil Kota Pekanbaru belum memiliki daya listrik Cadangan, sehingga apabila terjadi pemadaman Listrik dari PLN proses pelayanan Aplikasi Layanan Tunggu tidak bisa dilaksanakan untuk sementara waktu. Ketiga, keterbatasan serta keterlambatan kedatangan Blangko E-Ktp dari pusat yang menyebabkan penumpukan antrian kepengurusan serta keluhan masyarakat, sehingga menimbulkan ketidaknyaman masyarakat pada saat mengurus dokumen kependudukan. Sehingga tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dan pelayanan kependudukan yang efektif dan efisien seperti yang diharapkan belum dapat tercapai.
2. Hasil Capaian / Produktivitas yang berhasil dilaksanakan Disdukcapil Kota Pekanbaru dalam pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi Layanan Tunggu berupa pembuatan Server Cadangan sebagai solusi terjadi gangguan pada server jaringan pusat sehingga pelayanan tidak terdunda dan dapat berjalan dengan baik, dan

pembuatan blangko KTP sementara sebagai solusi keterlambatan blangko KTP dari pusat.

Saran

Pada akhir uraian ini penulis juga mengemukakan saran sebagai berikut ini:

1. Untuk meningkatkan efektifitas pelayanan *mobile government* melalui Aplikasi Layanan Tunggu ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sebaiknya lebih cepat tanggap dalam mengatasi permasalahan dan lebih professional dalam menanggapi keluhan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan di Disdukcapil Kota Pekanbaru.
2. Agar model pelaksanaan pelayanan *mobile government* melalui Aplikasi Layanan Tunggu akan lebih efektif jika bisa sebaiknya persyaratan yang harus dipenuhi pemohon disederhanakan lagi sehingga masyarakat yang masih gagap teknologi dapat beradaptasi dengan cepat dalam menggunakan Aplikasi Layanan Tunggu.
3. Kepada masyarakat pengguna Aplikasi Layanan Tunggu terkhususnya masyarakat yang masih awam terhadap perkembangan teknologi agar lebih memahami alur serta persyaratan dalam mengurus dokumen kependudukan melalui Aplikasi LAGU, serta berpartisipasi aktif dalam menggunakan Aplikasi LAGU dengan memberikan penilaian dan saran terhadap pelaksanaan Aplikasi LAGU agar semakin efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

Dunn, William N., 2008. Pengantar Analisis Kebijakan Publik, Yogyakarta, Gajah Mada University Press.

Handyaningrat, Soewarno, 2011. Pelayanan Publiik, Jakarta, Gunung Jati.

Hardani, dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Ilmu

Hardiansyah, 2018. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Penerbit Gaya Media

International Telecommunication Union (ITU). 2011. *M-Government: Mobile Technologies For Responsive Governments And Connected Societies*, OECD Publishing.

<https://doi.org/10.1787/9789264118706-EN>

Rahmadana, Mawati, dkk. (2020). Pelayanan Publik, Google Book. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=2xABEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA23&dq=pelayanan+publik&ots=X_d6SHFRo&sig=RF57drC1HmB9nw cqCrQUFgsU7Ao&redir_esc=y#v=onepage&q=pelayanan%20publik&f=false

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta

Ulum, M. Chazienul. (2018). *Public Service (Tinjauan Teoritis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik)*. Malang: UB Press

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden No.95 Tahun 2018

Tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik

Peraturan Menteri Dalam Negeri No.7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring

Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil No 43A Tahun 2020 tentang Inovasi Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Peraturan Walikota Pekanbaru No. 107 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Berbasis Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Jurnal

Abdelghaffar, H., & Magdy, Y. (2012). Journal of Technology The Adoption of Mobile Government Services in Developing Countries: The Case of Egypt. 2(4). <http://www.esjournals.org>

Adawiyah, Putri Robiatul. (2018). Inovasi dalam Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi. Jurnal Politico, Vol 2.

Alkhwaldi, A. F., & Al-Ajaleen, R. T. (2022). Toward a Conceptual Model for Citizens' Adoption of Smart Mobile Government Services during the COVID-19 Pandemic in Jordan. Information Sciences Letters, 11(2). <https://doi.org/10.18576/isl/110225>

Angraini, L., Bachtiar, M., & Lestari, S. (2017). The Role of E-government and M-government in Shaping Jakarta to be a Smart City.

Bal, M., Biricik, C. G., & Sari, A. (2015). Dissemination of Information Communication Technologies: Mobile Government Practices in

- Developing States. International Journal of Communications, Network and System Sciences, 08(13).
<https://doi.org/10.4236/ijcns.2015.813049>
- Dody Harry Mulyanto.(2019). The Quality In Electronic Services Jogja City Government : in Case E-KTP. Nahkoda : Jurnal Ilmu Pemerintahan,Vol 18 Nomor 2.
- Fakhriyah, R., Kencana, N., & Qur'anul Kariem, M. (n.d.). EFEKTIVITAS PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT (Studi Kasus Aplikasi Sp4n Lapo! Di Provinsi Sumatera Selatan).
- Handayaningsih, S., Nugroho, H., & Ahmad Dahlan Yogyakarta Jl Soepomo, U. (2013). MODEL SISTEM M-GOVERNMENT (Studi Kasus : Pemerintah Kota Yogyakarta). JURNAL INFORMATIKA, 7(2).
- Jasin, J., Moh. Kasim N., Banteng, A., & Ikbal Kaidir, M. (2015). Efektivitas Pelaksanaan Government Mobile Dalam Bidang Administrasi Kependudukan di Kabupaten Gorontalo (1).
- Mitha Kurnia Dewi, & Ria Angin. (2022). Efektivitas Aplikasi Layanan Pegawai Elektronik Dalam Meningkatkan Kedisiplinan Pegawai Aparatur Sipil Negara Dimasa Pandemi Covid-1.
- Mulyanto, D. H. (n.d.). The Quaity In Electronic Services Jogja City Government: In Case E-KTP.
<https://doi.org/10.35967/jipn>
- Penggunaan, P., Simade, A., Efektivitas, T., Administrasi, P., Di, K., Tegal, K., Rosyanti, E., & Ardiansyah, T. (2019). INDONESIAN GOVERNANCE JOURNAL (Kajian Politik-Pemerintahan).
<http://e-journal.upstegal.ac.id/index.php/igj>
- Rosyanti, E., & Ardiansyah, T. (2019). Pengaruh Penggunaan Aplikasi SIMADE, Terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Tegal.
<http://e-journal.upstegal.ac.id/index.php/igj>