



Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Layanan Moci Legit Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi

Ayu Andriani ¹⁾; Ike Rachmawati ²⁾ Tuah Nur ³⁾

^{1),2),3)} Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi dan Humaniora, Universitas Muhammadiyah Sukabumi

Email: ¹⁾ ayu.andriani138@gmail.com; ²⁾ ike_rachmawati1@yahoo.com; ³⁾ tuahn309@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [24 Juni 2023]
Revised [17 Agustus 2023]
Accepted [02 Desember 2023]

KEYWORDS

Effectiveness, Public Services, Moci Legit Service Application, E-government, Online

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Di era digital seperti saat ini setiap penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan secara lebih cepat untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai penerima pelayanan. Oleh karena itu, Disdukcapil Kota Sukabumi telah melakukan inovasi pelayanan dari secara offline menjadi online melalui aplikasi Layanan Moci Legit, hal tersebut dilakukan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat agar proses pelayanannya lebih efektif dan efisien, namun pada pelaksanaannya terdapat beberapa fenomena masalah yang ditemukan yaitu: 1. belum optimalnya sosialisasi yang dilakukan, 2. sistem aplikasi sering kali mengalami trouble, 3. ketidaktepatan penyelesaian dokumen, 4. belum adanya fitur pengaduan di aplikasinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan publik berbasis aplikasi layanan moci legit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori efektivitas dari Gibson dan Steers yang meliputi 5 dimensi: produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif bersifat deskriptif. Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa untuk dimensi produktivitas, kualitas, efisiensi, dan kepuasan dinilai belum sepenuhnya efektif karena ada yang perlu ditingkatkan lagi agar lebih optimal. Sedangkan dimensi fleksibilitas dinilai sudah berjalan dengan efektif.

ABSTRACT

In today's digital era, every public service provider is required to provide services more quickly to provide satisfaction for the community as service recipients. Therefore, Sukabumi City Disdukcapil has innovated services from offline to online through the Moci Legit Service application, this is done to provide convenience to the community so that the service process is more effective and efficient, but in its implementation there are several phenomena of problems found, namely: 1. not yet optimal socialization carried out, 2. the application system often experiences trouble, 3. inaccuracy of document completion, 4. there is no complaint feature in the application. This study aims to determine how the effectiveness of public services based on the legitimate moci service application at the Population and Civil Registration Office of Sukabumi City. The theory used in this study is the effectiveness theory from Gibson and Steers which includes 5 dimensions: productivity, quality, efficiency, flexibility, and satisfaction. The method used in this research is descriptive qualitative. The results of this study indicate that the dimensions of productivity, quality, efficiency, and satisfaction are considered not fully effective because there are things that need to be improved to be more optimal. While the flexibility dimension is considered to have been running effectively.

PENDAHULUAN

Pelaksanaan pelayanan publik merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil bagi setiap warga negara atas barang publik, jasa dan juga pelayanan administratif. Pelayanan publik adalah suatu pemberian pelayanan kepada masyarakat berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun barang yang dilakukan oleh organisasi tersebut. Penyelenggara pelayanan publik ialah instansi pemerintah, yang mana salah satu dari bentuk layanannya yaitu di bidang administrasi kependudukan (Savira 2021). Dalam perkembangan teknologi yang semakin modern seperti saat ini menuntut setiap sektor publik termasuk sektor pemerintahan agar dapat bekerja secara cepat, salah satunya yaitu dalam hal pelayanan publik. Penggunaan teknologi dalam suatu pelayanan publik merupakan sebuah keharusan dan keniscayaan, karena dengan adanya teknologi maka pelayanan dapat terselesaikan secara lebih cepat, mudah dan terjangkau (Hayat 2017:46).

Maka dari itu, *e-government* sudah semestinya menjadi bagian dari pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah, karena kecepatan dari sebuah teknologi akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi itu sendiri. Seperti pelayanan pembuatan dokumen di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi tentunya masyarakat menginginkan pelayanan yang

bersifat efektif dan efisien tanpa berbelit-belit dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, untuk mempermudah penyelenggaraan pelayanannya, maka Pemerintah Pusat telah mengeluarkan suatu kebijakan mengenai pelayanan administrasi kependudukan secara daring, yang dikukuhkan dengan Permendagri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Dari tahun 2019 sampai awal bulan Februari 2021 Disdukcapil Kota Sukabumi telah membuat 6 aplikasi, yaitu Aplikasi Layanan Kado Terindah, Layanan Kami Hebat, Layanan Ananda Sehat, Layanan Kemboja Sari, Layanan Kita Cerdas, dan Patepang Sono. Kemudian pada tanggal 1 April 2022 mempublikasikan satu aplikasi dengan nama "Layanan Moci Legit", aplikasi ini merupakan integrasi dari seluruh layanan online yang telah ada sebelumnya. Jadi dalam aplikasinya menggabungkan 6 (enam) layanan yang telah ada menjadi satu aplikasi. Dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 1 Tampilan Aplikasi Layanan Moci Legit



Sumber : *Aplikasi Layanan Moci Legit, 2023*

Aplikasi Layanan Moci Legit ini merupakan singkatan dari (Masyarakat Kota Sukabumi cepat, terintegrasi, lebih mudah, gratis dan terpercaya). Tujuannya yaitu untuk meningkatkan pelayanan publik yang sebelumnya dilakukan secara langsung menjadi online agar lebih mudah, cepat dan nyaman dalam proses penerbitan dokumennya. Namun peningkatan pelayanan dari offline ke online ini belum mampu menyelesaikan setiap permasalahan yang ada.

Berdasarkan observasi awal, peneliti menemukan beberapa permasalahan terkait pelayanan publik melalui aplikasi layanan Moci Legit ini. Adapun fenomena masalahnya yaitu sebagai berikut:

1. Belum optimalnya sosialisasi yang dilakukan.
2. Sistem pada aplikasi sering kali mengalami *trouble*, sehingga membuat masyarakat menilai bahwa pelayanan secara online ini memperlambat karena adanya kendala yang dirasakan.
3. Masih terdapat ketidaktepatan penyelesaian dokumen, yang mana pada standar pelayanan jangka waktu penyelesaiannya ialah 1 hari.
4. Belum adanya fitur layanan pengaduan pada aplikasinya, sehingga apabila ada masyarakat yang mengalami kendala ataupun pengajuannya ditolak karena ada kekurangan tidak bisa bertanya secara langsung di aplikasi layanannya.



LANDASAN TEORI

Pengertian Efektivitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) bahwa efektivitas diartikan ke dalam beberapa arti, yaitu adanya suatu efek, akibat, dan juga pengaruh. Kemudian menurut (Dunn 2003:429) “efektivitas adalah tingkat pengukuran yang berkenaan dengan apakah suatu alternatif tersebut telah mencapai hasil yang diharapkan atau belum, dan untuk melihat tingkat pencapaian tujuan dari kegiatan yang diadakan”.

Ukuran Efektivitas

Menurut Gibson dan Steers yang dikutip dari (Sumaryadi 2005:107) mengungkapkan bahwa terdapat 5 dimensi untuk mengukur suatu efektivitas, yaitu:

1. Produktivitas, yaitu mencerminkan kemampuan suatu organisasi dalam menghasilkan sejumlah barang dan jasa seperti yang diminta oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan.
2. Kualitas, merupakan penilaian baik atau buruknya suatu pelayanan dari segi kinerja, jasa, dan output yang dihasilkan agar sebanding dengan persyaratan yang telah diajukan, sehingga masyarakat merasa puas.
3. Efisiensi, merupakan kemampuan dari suatu organisasi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketepatan waktu yang telah ditetapkan.
4. Fleksibilitas, yaitu berkaitan dengan kemampuan suatu organisasi dalam mengalihkan sumber daya dari aktivitas satu ke aktivitas lain guna menghasilkan pelayanan yang baru dan berbeda untuk menanggapi permintaan masyarakat.
5. Kepuasan, yaitu keadaan ataupun respon yang dirasakan oleh seseorang setelah mendapat pelayanan dari sebuah organisasi.

Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Lewis dan Gilman dalam (Hayat 2017:21) mendefinisikan bahwa “pelayanan publik diartikan sebagai kepercayaan publik, oleh karena itu setiap penyelenggara harus memberikan pelayanan yang dilakukan secara penuh tanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan atau peraturan yang ada”. Kemudian menurut (Sinambela 2010:5) “pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan kepada masyarakat yang memiliki kepentingan pada suatu organisasi, yang proses pelaksanaannya sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Lalu dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan dalam Pasal 1 ayat (1) menjelaskan bahwa :

“Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pengertian E-Government

E-Government yaitu pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga penyedia layanan publik yang diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat, sehingga tercipta suatu pelayanan yang efektif dan efisien. Menurut (Rahayu, Amy Y.S dan Juwono 2019:318) menyatakan bahwa *Electronic Government (E-Government)* didefinisikan sebagai:

“*E-Government* diartikan secara lebih sederhana melalui tiga kata kunci, yaitu pemerintahan, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, serta sebagai penyediaan layanan. Pemerintah menggunakan teknologi sebagai sarana pendukung dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Dengan adanya portal *e-government* yang terintegrasi, masyarakat dan pihak swasta dapat dengan mudah mengakses pelayanan publik, mengakses informasi, dan melakukan interaksi dengan berbagai lembaga pemerintah tanpa melalui proses antri yang memakan waktu lama sehingga dapat menghemat dalam biaya”.

Pelaksanaan *e-government* di Indonesia diatur melalui Instruksi Presiden No.6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) dimana instruksi tersebut bertujuan untuk

memudahkan pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah dengan menggunakan teknologi telematika yang pada akhirnya dapat mendukung pelaksanaan *good governance*. Hal ini diperkuat dengan adanya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, yaitu terbentuknya pemerintahan bersih, transparan, dan dapat menjawab setiap tuntutan dari perubahan yang ada secara efektif.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif bersifat deskriptif. Dalam melakukan penentuan informan pada penelitian ini yaitu menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *snowball sampling*. Menurut (Sugiyono 2020:134) *snowball sampling* merupakan teknik yang digunakan untuk menentukan sampel dalam sebuah penelitian yang awal mula jumlahnya kecil kemudian bertambah menjadi besar. Informan yang ada dalam penelitian ini secara keseluruhan yakni berjumlah enam informan. Adapun untuk teknik pengumpulan datanya menggunakan tiga teknik yaitu, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian dalam melakukan proses validasi datanya menggunakan dua triangulasi, yaitu : triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Setelah proses validasi, maka tahap terakhir yaitu melakukan analisis data dengan cara mereduksi data, penyajian data, lalu penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Peraturan Kementerian Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, menjelaskan bahwa untuk membangun tata kelola pemerintahan yang bersifat efektif dan juga efisien, maka perlu mengembangkan sistem pelayanannya dengan yang baru. Pelayanan administrasi kependudukan secara daring ialah proses pengurusan dokumen yang pengiriman data atau berkas persyaratannya dilakukan melalui media elektronik dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi. Di era digital seperti saat ini tentu menuntut setiap sektor pemerintahan dalam hal pelayanan publik agar dapat bekerja secara cepat. Salah satunya yaitu pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi yang juga memiliki peran penting dalam melaksanakan *e-government* untuk memudahkan masyarakat saat pengurusan dokumennya. Aspek yang menjadi dasar bagi pelayanan publik ialah melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya dalam rangka pemenuhan kebutuhan terkait dengan urusan administrasi kependudukan. Pelayanan publik yang baik tentunya menjadi harapan bagi setiap masyarakat, sehingga sudah seharusnya pemerintah lebih mengoptimalkan pelayanannya agar masyarakat sebagai penerima layanan tersebut merasa puas.

Adapun teori yang digunakan oleh peneliti dalam mengukur suatu efektivitas ialah dari Gibson dan Steers (Sumaryadi 2005:107) dengan 5 dimensi diantaranya, produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan. Kelima dimensi yang menjadi hasil dari penelitian ini, akan dijelaskan secara lebih mendalam di bawah ini:

Produktivitas

Produktivitas merupakan keberhasilan suatu organisasi dalam melaksanakan atau menghasilkan jumlah dan mutu kerja dari kegiatan yang direncanakan ataupun telah ditetapkan sebelumnya. Dalam dimensi ini peneliti ingin mengetahui bagaimana produktivitas pelayanan melalui aplikasi Layanan Moci Legit dengan meninjau dari banyaknya jumlah pemohon, dan sosialisasi yang dilakukan untuk meningkatkan produktivitas masyarakat dalam hal pengajuan pembuatan dokumen melalui aplikasinya.

Perubahan pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara langsung dan kini menjadi online melalui aplikasi membuat masyarakat harus beradaptasi akan perubahan tersebut. Maka dari itu, Disdukcapil Kota Sukabumi juga berperan penting dalam mengarahkan masyarakat untuk dapat beradaptasi, karena perubahan tata cara pelayanan yang semakin menuju ke arah digitalisasi ini membutuhkan kesadaran dan pemahaman cukup tinggi dari masyarakat, terutama bagi mereka yang belum terbiasa dengan teknologi. Adapun peran yang dapat dilakukan salah satunya yaitu dengan melakukan sosialisasi terkait *e-government*. Sosialisasi yang diberikan tentunya harus dapat memberikan pemahaman dan pengetahuan kepada masyarakat tentang bagaimana cara mengakses aplikasi Layanan Moci Legit nya.



Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi maka terkait produktivitas pelayanan publik melalui aplikasi Layanan Moci Legit yang dinilai dari indikator sosialisasi dan jumlah pemohon ialah sudah cukup baik. Namun perlu dioptimalkan lagi dalam melakukan sosialisasinya agar semakin banyak masyarakat Kota Sukabumi yang mengetahui adanya pelayanan secara online ini.

Gambar 2 Situasi Kantor Disdukcapil Kota Sukabumi



Sumber: *Peneliti, 2023*

Pada gambar di atas terlihat bahwa tidak sedikit masyarakat yang datang secara langsung ke Kantor Disdukcapil Kota Sukabumi untuk melakukan pengajuan pembuatan dokumen kependudukan. Hal tersebut disebabkan karena ketidaktahuan masyarakat terkait informasi perubahan pelayanan dari offline menjadi online. Dari segi sosialisasi yang telah diberikan baik melalui radio, media sosial dan lainnya, diharapkan Disdukcapil Kota Sukabumi dapat lebih meningkatkan sosialisasi karena tidak sedikit masyarakat yang belum mengetahui perubahan pelayanan tersebut. Kemudian menambah metode sosialisasi seperti dengan membuat video panduan secara detail dari mulai proses daftar sampai dengan tahapan penyelesaian pengajuan, agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat. Kemudian terkait produktivitas jumlah pemohon yang mengajukan pembuatan dokumen melalui aplikasi tersebut sudah dapat dikategorikan banyak, karena dibandingkan dengan pelayanan secara online pada tahun 2021 kini pengajuan yang masuk melalui aplikasi Layanan Moci Legit lebih banyak.

Kualitas

Kualitas merupakan penilaian baik atau buruknya terhadap suatu pelayanan dari segi kinerja, produk dan jasa serta output yang dihasilkan apakah sebanding dengan persyaratan, sehingga membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Kualitas aplikasi layanan online tentunya harus memenuhi standar yang tinggi dan perlu terus diperbarui agar tidak ada kendala yang dapat mengganggu pengguna saat proses pengajuannya. Hal ini sangat penting karena jika ada masalah dalam penggunaan aplikasinya, maka akan membuat masyarakat menganggap bahwa layanan online tersebut memperlambat dan menyulitkan.

Disdukcapil Kota Sukabumi harus membuat aplikasi yang mudah digunakan dan memiliki tampilan yang *user friendly* agar masyarakat sebagai pengguna layanan tidak kesulitan dalam mengakses dan menggunakan layanan tersebut. Selain itu, juga harus memastikan bahwa sistem yang digunakan untuk aplikasi layanan online tersebut dapat mendukung kinerja aplikasi secara optimal agar tidak ada kendala saat proses pengajuannya.

Gambar 3 Keluhan masyarakat



Sumber : *Google Playstore Aplikasi Layanan Moci Legit, 2023*

Berdasarkan gambar di atas, terlihat keluhan dari masyarakat terkait kualitas layanan melalui aplikasi Moci Legit terkadang ada kendala error yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan dalam melakukan pengajuannya. Adanya pelayanan secara online ini tentunya dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, sehingga jika kualitas dari layanan tersebut kurang optimal atau banyak kendala yang dirasakan oleh masyarakat, maka akan membuat proses pelayanannya menjadi terhambat. Oleh karena itu, aplikasi atau website untuk menunjang pelayanan harus optimal dengan cara terus memperbaiki dan meningkatkan sistem layanan agar terhindar dari masalah teknis.

Untuk menilai suatu kualitas pelayanan, maka penentuannya bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggaranya melainkan berdasarkan persepsi dari masyarakat selaku penerima pelayanan. Sehingga merekalah yang semestinya memberikan penilaian atau menentukan kualitas dari layanannya baik atau tidak. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanannya dipersepsikan baik dan memuaskan. Namun, apabila pelayanan yang diterimanya kurang dari harapan, maka kualitas pelayanannya dipersepsikan masih kurang.

Dengan demikian, kualitas pelayanan publik melalui aplikasi Layanan Moci Legit yang dinilai dari indikator kemudahan akses dan output yang dihasilkan ialah belum maksimal karena ada yang perlu ditingkatkan lagi. Hal tersebut terlihat dari hasil wawancara kepada masyarakat yang menilai bahwa sering mengalami kendala sehingga membuat proses pengajuan menjadi terhambat. Kemudian terkait kualitas output yang dihasilkan, terdapat dua tanggapan yaitu ada masyarakat yang pernah mengalami kesalahan pada dokumennya dan ada pula masyarakat yang belum pernah merasakan masalah tersebut. Jadi secara keseluruhan untuk dimensi kualitas ini masih kurang, sehingga perlu ditingkatkan dengan cara terus memperbaiki dan meningkatkan sistem layanan agar terhindar dari masalah teknis, dan proses pengajuannya tidak terhambat lagi.

Efisiensi

Efisiensi merupakan kemampuan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan agar prosesnya dapat berjalan tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Kemudian menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), efisiensi adalah ketepatan cara dalam melakukan sesuatu dan kemampuan untuk melaksanakan tugas dengan baik secara tepat tanpa membuang waktu biaya, dan juga tenaga. Maka dalam hal ini, apabila pelaksanaan pelayanan secara onlinenya dilakukan sesuai dengan standar pelayanan yang ada, yakni tanpa adanya keterlambatan atau dapat dikatakan tepat waktu dalam pengurusan pembuatan dokumennya, maka pelaksanaannya dapat dikatakan telah efisien. Namun sebaliknya apabila masih adanya keterlambatan dari jangka waktu yang telah ditetapkan, maka pelaksanaannya dapat dikatakan belum efisien.

Peneliti meninjau dimensi efisiensi ini dari indikator ketepatan waktu penyelesaian pembuatan dokumen. Dalam sebuah pelayanan tentunya masyarakat menginginkan adanya ketepatan waktu saat proses penyelesaiannya. Seperti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi, masyarakatnya menginginkan pembuatan dokumennya agar dapat selesai dalam waktu yang cepat. Tepat



waktu yang dimaksud yaitu proses penyelesaiannya sesuai dengan standar operasional prosedur atau standar pelayanan yang ada.

Gambar 4 Standar Pelayanan



Sumber : *Disdukcapil Kota Sukabumi, 2023*

Dapat dilihat dari gambar diatas, bahwa jangka waktu penyelesaian pembuatan dokumen yang tertera pada standar pelayanan yaitu 1 (satu) hari. Jadi sudah seharusnya Disdukcapil Kota Sukabumi memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Namun realitanya ketepatan waktu tersebut belum sepenuhnya sesuai, karena berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa informan sebagai penerima pelayanan pernah mengalami keterlambatan dalam penyelesaiannya, padahal saat pengajuan semua persyaratan yang dilampirkan sudah lengkap. Pihak penyelenggara mengatakan bahwa apabila terdapat keterlambatan, maka disebabkan karena adanya beberapa kendala, seperti terdapat permohonan pengajuan namun persyaratan yang dilampirkannya kurang. Kemudian ada pula kendala dari Disdukcapil Kota Sukabumi itu sendiri seperti permasalahan server, adanya perbaikan jaringan dari pusat yang menyebabkan listrik di kantor padam sehingga pelayanan untuk pencetakan dokumen tidak bisa dilakukan. Namun terlepas dari kendala-kendala yang ada, Disdukcapil Kota Sukabumi harus terus meningkatkan ketepatan penyelesaian agar sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Fleksibilitas

Fleksibilitas yaitu kemampuan suatu organisasi untuk mengalihkan aktivitas satu ke aktivitas lain guna menghasilkan produk pelayanan yang baru dan berbeda dalam menanggapi permintaan masyarakat.

Secara keseluruhan, masyarakat telah mengapresiasi terkait adanya aplikasi Layanan Moci Legitnya ini, karena proses pengurusannya dapat diakses dimana saja dan kapan saja tanpa harus datang secara langsung. Kemudian bagi pihak Disdukcapil Kota Sukabumi sangat bermanfaat sekali karena dengan masyarakat mengajukan secara online maka data yang dikirimkan melalui aplikasi Layanan Moci Legit tersebut semua akan langsung masuk di arsip komputer Disdukcapil nya sendiri. Jadi pihak Disdukcapil Kota Sukabumi sebagai penyelenggara pelayanan bisa mempunyai arsip digital dalam komputer. Selain itu dengan adanya layanan secara online ini juga jadi mengurangi penumpukan kertas dari berkas persyaratan.

Pada saat sebelum adanya pelayanan secara online, masyarakat melakukan pengurusan pembuatan dokumen dengan datang secara langsung ke Kantor Disdukcapil, sehingga sering terjadi antrian yang panjang. Hal tersebut membuat masyarakat harus menunggu lama untuk melakukan pendaftaran. Namun setelah adanya pelayanan berbasis online ini justru memudahkan masyarakat saat pengurusan pembuatannya, karena dapat mengakses dimana saja dan kapan saja. Selain itu, aplikasi Layanan Moci Legit ini didalamnya terdapat 6 layanan, jadi masyarakat tidak perlu mendownload masing-masing aplikasi yang berbeda untuk pengurusan pembuatannya. Kemudian fitur-fitur pada aplikasinya pun sudah ditingkatkan, karena sebelum adanya aplikasi Layanan Moci Legit fitur untuk mendownload formulir belum tersedia, sehingga tidak sedikit yang pengajuannya ditolak karena tidak melampirkan salah satu persyaratan dan juga masyarakat kebingungan untuk meminta formulir yang sedang dibutuhkannya. Namun dengan aplikasi Moci Legit ini menjadi termudahkan dan lebih fleksibel.

Kepuasan

Kepuasan merupakan keadaan atau respon yang dirasakan oleh seseorang setelah mendapat pelayanan dari unit organisasi ataupun lainnya. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, maka peneliti telah melakukan wawancara kepada beberapa masyarakat sebagai informan terkait bagaimana tanggapan mereka mengenai pengurusan pembuatan dokumen yang dilakukan secara online melalui aplikasi Moci Legit. Adapun tanggapannya yaitu bahwa dengan adanya pelayanan melalui aplikasi Moci Legit ini secara keseluruhan sudah baik. Namun secara sistem atau prosesnya masih mengalami beberapa kendala. Dalam mengatasi permasalahan yang ada, Disdukcapil Kota Sukabumi selalu berusaha semaksimal mungkin agar masyarakat tidak mengalami kendala lagi saat pengurusan dokumen secara onlinenya. Dengan adanya solusi terkait permasalahannya, tentunya akan membuat masyarakat menilai bahwa pihak Disdukcapil Kota Sukabumi selalu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik agar masyarakat merasa terhadap pelayanan yang diberikan.

Menurut (Pasolong 2010:221) bahwa semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepercayaan masyarakat. Maka dari itu, perlu adanya perbaikan dan peningkatan secara berkesinambungan, karena kepercayaan tersebut akan timbul apabila mereka telah mendapatkan pelayanan sesuai dengan harapannya. Dengan demikian, masyarakat pun akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Jadi untuk dimensi kepuasan ini dapat dikatakan cukup baik, masyarakat sudah merasa puas karena adanya peningkatan pelayanan. Namun dalam pelaksanaannya perlu ditingkatkan lagi karena masih adanya beberapa hambatan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan, seperti dalam hal ketepatan waktu, aplikasi yang terkadang mengalami error saat pengisian formulir ataupun proses upload berkas persyaratan. Adanya kendala-kendala tersebut membuat masyarakat menilai bahwa pelayanan secara online ini dirasa memperlambat.

Faktor Penghambat

1. Sosialisasi yang kurang menyeluruh

Sosialisasi yang kurang menyeluruh ini terlihat dari masih banyaknya masyarakat yang datang secara langsung ke kantor Disdukcapil Kota Sukabumi untuk pengurusan pembuatan dokumen. Sehingga sosialisasi dinilai belum optimal karena ketidaktahuan masyarakat terkait informasi mengenai perubahan pelayanan dari offline menjadi online. Kemudian sosialisasi melalui media sosial pun tidak dilakukan secara optimal, karena seperti di Instagram dan Facebook informasi tersebut jarang di posting. Selain itu, informasi pada media sosialnya tidak menampilkan tutorial cara mengakses setiap layanannya, sehingga masyarakat yang baru pertama kali menggunakannya merasa kesulitan.

2. Permasalahan sistem error

Kualitas aplikasi Layanan Moci Legit terkadang mengalami error, hal tersebut banyak dikeluhkan oleh masyarakat yang mana pada saat pengisian formulir atau proses upload berkas persyaratan sering kali gagal, sehingga harus mengulang proses pengajuannya.

3. Tidak ada fitur untuk bertanya

Pada aplikasi layanan Moci Legit ini masyarakat dapat melakukan pengecekan untuk mengetahui apakah proses pengajuannya diterima atau ditolak. Jika ditolak karena ada kekurangan maka akan tertera informasi pada aplikasinya, namun masyarakat yang ingin menanggapi ataupun bertanya lebih detail terkait kekurangannya jadi tidak bisa karena fitur untuk bertanya belum tersedia. Sehingga masyarakat harus datang secara langsung untuk bertanya hal tersebut.

4. Keterbatasan masyarakat pada kemampuan teknologi

Beberapa masyarakat tidak memiliki kemampuan teknologi yang cukup, sehingga akan kesulitan apabila mengakses pelayanan secara online.

Faktor Pendukung

1. Aksesibilitas yang lebih mudah



Dengan adanya aplikasi Moci Legit ini membuat pelayanan lebih efektif dan efisien, karena masyarakat dapat mengakses layanannya dimana saja dan kapan saja tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil Kota Sukabumi.

2. Lebih fleksibel

Masyarakat yang sudah melakukan pengajuan dan prosesnya sudah selesai, maka dapat mencetak dokumennya sendiri karena file PDF nya dikirim melalui email, sehingga masyarakat dapat memilih untuk mengambil secara langsung ke kantor ataupun mencetaknya sendiri. Kemudian sudah ada fitur untuk mendownload berkas persyaratan yang dibutuhkan.

3. Dalam satu aplikasi mencakup beberapa layanan

Aplikasi Moci Legit ini merupakan integrasi dari 6 aplikasi layanan sebelumnya, yang kini digabung menjadi satu aplikasi. Jadi dengan satu aplikasi ini masyarakat dapat melakukan pengajuan pembuatan beberapa dokumen seperti Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, KTP-EI, KIA, Akta Kematian dan Surat Pindah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan yang ada dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwasanya pelaksanaan pelayanan publik berbasis aplikasi Layanan Moci Legit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi menggunakan teori Gibson dan Steers dalam (Sumaryadi 2005:107) dengan 5 dimensi. Adapun untuk dimensi produktivitas, kualitas, efisiensi, dinilai belum efektif karena ada yang perlu ditingkatkan agar lebih optimal. Sedangkan dimensi fleksibilitas, dan kepuasan dinilai sudah berjalan dengan efektif. Kemudian dalam pelaksanaan pelayanan secara online ini tentunya terdapat faktor pendukung dan penghambatnya. Untuk faktor penghambatnya ialah : sosialisasi yang kurang menyeluruh, permasalahan sistem error, tidak ada fitur untuk bertanya, dan keterbatasan masyarakat akan kemampuan teknologi. Sedangkan untuk faktor pendukungnya ialah: Aksesibilitas yang lebih mudah, lebih fleksibel, dan dalam satu aplikasi Layanan Moci Legit ini sudah mencakup beberapa layanan, sehingga tidak perlu mendownload aplikasi terpisah.

Saran

1. Lebih mengoptimalkan sosialisasi baik melalui media sosial maupun secara langsung, karena tidak sedikit masyarakat yang masih belum mengetahui adanya perubahan pelayanan dari offline ke online melalui Layanan Moci Legit ini. Kemudian saat mensosialisasikannya harus disertai dengan prosedur untuk mengakses layanannya, agar masyarakat yang baru pertama melakukan pengajuan dapat mengerti dan merasa termudahkan.
2. Melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkala agar meningkatkan kualitas pelayanan online melalui aplikasi layanan moci legit tersebut. Sehingga pengguna layanan tidak mengalami kendala-kendala yang dapat menghambat proses pengajuannya.
3. Disarankan agar menambahkan fitur yang dapat digunakan masyarakat untuk bertanya ketika terdapat kendala ataupun kurang memahami dalam melakukan pengajuannya, sehingga masyarakat tidak perlu ke kantor untuk bertanya hal tersebut dan dapat mengurangi tingkat antrian di bagian konsultasi. Selain itu, dengan adanya fitur pengaduan pada aplikasinya maka pelayanan akan menjadi lebih fleksibel karena efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Dunn, William N. 2003. "William-N.-Dunn-Pengantar-Analisis-Kebijakan-Publik-Gadjah-Mada-University-Press-2003_compressed-1.Pdf." 710.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Instruksi Presiden No.6 Tahun 2001 Tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika)

- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Administrasi Kependudukan Secara Daring.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Publik.
- Rahayu, Amy Y.S dan Juwono, Vishnu. 2019. *Birokrasi & Governance Teori, Konsep, Dan Aplikasinya*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Savira, Azzahra dan Kurniawan Itok Dwi. 2021. "Efektivitas Aplikasi 'AKOne MAK'e' Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo." 4(1):6.
- Sinambela, Dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumaryadi, Nyoman. 2005. *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta: Citra Utama.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.