

## **EFEKTIFITAS JOGJA SMART SERVICE DALAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN DITENGAH PANDEMI COVID-19**

Faizatur Rochmah

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
faizatur.r.isip20@mail.umy.ac.id

Sakir

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
mas.sakir@fisipol.umy.ac.id

Fairuz Arta Abhipraya

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
fairuz.arta.fisip17@mail.umy.ac.id

### **Abstract**

In the midst of the Covid-19 pandemic, the Yogyakarta City Population and Civil Registration Service implements social distancing or reduces face to face in population administration services. People only need to access the Jogja Smart Service application to take care of population administration. Jogja Smart Service is one of the implementations of e-government in the administration of Yogyakarta City government. The purpose of this research is to determine whether or not the Jogja Smart Service (JSS) application is effective in the population services of the people of Yogyakarta City amid the Covid-19 pandemic. This research uses descriptive qualitative method. Data collection techniques were carried out by means of interviews and literature studies. The data analysis used is descriptive analysis, namely describing and analyzing more deeply related to the findings of research using existing theoretical foundations. To determine whether or not Jogja Smart Service is effective in population services in the midst of the Covid-19 pandemic, this study uses five indicators, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The results of this study indicate that the Jogja Smart Service application has succeeded in serving the population administration of the people of Yogyakarta City in the midst of the Covid-19 pandemic effectively and efficiently even though in its implementation there are still obstacles.

**Keywords:** *Effectiveness, Jogja Smart Service, Population Services, Pandemic, Covid-19*

### **Abstrak**

Ditengah pandemi covid-19, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta menerapkan social distancing atau mengurangi bertatap muka dalam pelayanan administrasi kependudukan. Masyarakat cukup mengakses aplikasi Jogja Smart Service untuk mengurus administrasi kependudukan. Jogja Smart Service merupakan salah satu penerapan e-government dalam penyelenggaraan pemerintahan Kota Yogyakarta. Tujuan dilakukannya penelitian ini ialah ingin mengetahui efektif tidaknya aplikasi Jogja Smart Service (JSS) dalam pelayanan kependudukan masyarakat Kota Yogyakarta ditengah pandemi covid-19. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dan studi pustaka. Analisis data yang digunakan ialah deskriptif analisis yakni menggambarkan sekaligus menganalisis lebih dalam terkait penemuan hasil riset dengan menggunakan dasar-dasar teori yang ada. Untuk mengetahui efektif tidaknya Jogja Smart Service dalam pelayanan kependudukan ditengah pandemi covid-19, penelitian ini menggunakan lima indikator yaitu tangible (berwujud), realibility (handal), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan) dan empathy (empati). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi Jogja Smart Service telah berhasil

dalam melayani administrasi kependudukan masyarakat Kota Yogyakarta ditengah pandemi covid-19 dengan efektif dan efisien meskipun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala.

**Kata kunci:** *Efektifitas, Jogja Smart Service, Pelayanan Kependudukan, Pandemi, Covid-19*

---

## **PENDAHULUAN**

WHO (World Health Organization) memutuskan covid-19 (Coronavirus Disease 2019) sebagai pandemi. Hal ini berdampak terhadap berbagai aspek kehidupan antara lain, aspek ekonomi, kesehatan, pembelajaran, ketenagakerjaan, serta pelayanan publik (Andayu, 2020). Ditengah pandemi covid-19 menuntut masyarakat agar membiasakan dengan kebiasaan baru yaitu memakai masker, mencuci tangan, menjaga jarak, menjauhi kerumunan, dan mengurangi mobilitas. Kebijakan pemerintah demi menekan penularan covid-19 sudah banyak dikeluarkan sehingga berpengaruh terhadap standar pelayanan publik yang diterapkan (Tismayuni, 2020). Oleh karena itu, diperlukan upaya masif untuk menekan jumlah penderita covid-19. Salah satunya yaitu dengan melaksanakan pelayanan publik berbasis teknologi atau transformasi digital (Andayu, 2020).

Pemerintah Kota Yogyakarta merilis aplikasi Jogja Smart Service atau biasa disebut Jogja Siap Solusi (JSS) bersamaan dengan hari jadi Pemerintah Kota Yogyakarta ke-71 pada hari Kamis, 7 Juni 2018. Aplikasi ini ialah transformasi digital pelayanan publik Kota Yogyakarta yang dahulu hanya dapat diakses melalui telepon, email maupun pesan singkat. Dengan mengunduh aplikasi Jogja Smart Service (JSS) maka memudahkan masyarakat mengakses beragam pelayanan publik karena Jogja Smart Service dibuat menggunakan konsep Single ID, Single Window, dan Single Sign-On (Dinas Komunikasi, 2018). Aplikasi Jogja Smart Service ditargetkan dapat menjadi Balai Kota di jagat maya pada tahun 2022 sehingga semua masyarakat Kota Yogyakarta dapat merasakan kemudahan dalam memperoleh pelayanan (Dinas Komunikasi, 2020). Jumlah pengguna aktif

aplikasi Jogja Smart Service sebanyak 82.369 orang jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Kota Yogyakarta tahun 2020 sebanyak 435.936 orang (Badan Pusat Statistik Provinsi D.I.Yogyakarta, 2020), maka hanya sebesar 5,3% masyarakat Kota Yogyakarta yang menggunakan aplikasi Jogja Smart Service. Hal ini menunjukkan bahwa belum banyak masyarakat yang mengetahui tentang aplikasi Jogja Smart Service (JSS).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan aktivitas atau rangkaian aktivitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan barang, jasa, dan administratif pelayanan untuk setiap masyarakat yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Mahmudi (2010) pelayanan publik ialah seluruh aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan pelaksanaannya diatur dalam perundang-undangan. Aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sedangkan masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang terbaik dari aparatur pemerintah. Menurut Muluk (2008) inovasi dalam sektor pelayanan publik sangat dibutuhkan untuk memberikan pelayanan publik yang maksimal dengan beranekaragam metode pelayanannya. Dalam inovasi pelayanan publik ini identik dengan teknologi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, partisipasi masyarakat, transparansi serta akuntabilitas pemerintah (Muluk, 2008). E-government merupakan suatu upaya inovasi penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik. Tujuan diselenggarakannya pemerintahan berbasis elektronik (e-government) ialah menciptakan pemerintahan yang lebih efisien dan efektif, menekan biaya, memberi kemudahan fasilitas

pelayanan, memberi akses informasi kepada masyarakat umum, serta membuat pemerintah lebih bertanggung jawab (Setiawan, 2017). Aplikasi Jogja Smart Service merupakan salah satu bentuk penerapan dari e-government yang dilaksanakan oleh pemerintah Kota Yogyakarta yang terdapat dalam PERWAL (Peraturan Walikota) Yogyakarta No. 15 Tahun 2015 tentang perencanaan peningkatan e-government pemerintah daerah. Dalam mengembangkan pemerintah berbasis elektronik atau e-government terdapat beberapa tahapan yaitu penguatan infrastruktur sistem jaringan dan informasi, konsolidasi data dan pengembangan aplikasi, serta kebijakan smart city (Novriando, 2020).

Georgopolous & Tannenbaum (1985) mengemukakan efektivitas pelayanan publik dapat dilihat dari sudut pencapaian tujuan, dimana keberhasilan suatu organisasi tidak hanya mempertimbangkan sasaran tetapi juga mekanisme dalam mengejar sasaran. Menurut Sinambela & Poltak (2006) tujuan dari pelayanan publik ialah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut maka terdapat beberapa indikator antara lain transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban. Berdasarkan studi dari Jumarianto (2017) pelayanan publik dianggap efektif jika masyarakat memperoleh pelayanan yang mudah diakses dengan prosedur yang sederhana, cepat, tepat dan memuaskan. Dalam Rihardi et al., (2019) pelayanan publik yang prima dan cepat maka masyarakat akan merasa puas sehingga diperlukan adanya sistem yang dapat membantu dalam proses pelayanan publik. Selain itu, diperlukan inovasi agar pelayanan publik dapat berjalan efektif dan efisien yang kemudian akan menciptakan kepuasan dan keberhasilan dalam pelayanan publik. Sedangkan dalam Siagian (2002) efektivitas kerja aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan dapat ditinjau dari ketepatan

waktu, kecermatan dan ketelitian, serta gaya pemberian pelayanan.

Menurut Wibowo (2020) ditengah pandemi covid-19, proses pelayanan publik harus menerapkan social distancing sehingga akan lebih efektif ketika pelayanan publik dapat dilakukan secara daring. Strategi jangka pendek agar birokrasi tetap efektif ditengah pandemi covid-19 yaitu penerapan birokrasi digital, standarisasi pelayanan dan profesionalisme sumber daya manusia (SDM) aparatur pemerintah. Hal yang ditemukan Novriando (2020) menunjukkan bahwa aplikasi Jogja Smart Service (JSS) berhasil melayani masyarakat secara efektif dan efisien. Hal ini ditandai dengan adanya ketentuan dan tujuan Jogja Smart Service (JSS) yang mengacu pada PERWAL Yogyakarta Nomor 15 Tahun 2015. Selain itu, aplikasi ini juga terkonsolidasi dengan seluruh satuan kerja perangkat daerah (SKPD) yang ada di Kota Yogyakarta. Penelitian ini berusaha untuk mengetahui efektivitas suatu pelayanan publik dengan menggunakan lima indikator menurut Parasuraman et al., (1994) yang meliputi: (a) Tangible (berwujud) merupakan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam menunjukkan eksistensinya berupa sarana dan prasarana. Indikator ini merupakan indikator paling nyata, wujudnya berupa fasilitas yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh masyarakat. Dalam penelitian ini indikator tangible (berwujud) meliputi fasilitas fisik, kemudahan akses permohonan pelayanan dan komputerisasi administrasi. (b) Realibility (handal) ialah kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan memuaskan. Dalam indikator ini kinerja penyelenggara pelayanan dituntut untuk sesuai harapan masyarakat. Indikator ini meliputi kecermatan petugas dalam proses pelayanan dan memiliki standar pelayanan yang jelas. (c) Responsiviness (ketanggapan) yaitu kesanggupan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan

tanggap dengan penyampaian informasi yang jelas sehingga masyarakat merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini meliputi petugas merespon semua permohonan serta melakukan pelayanan secara cepat, tepat, tanggap. (d) Assurance (jaminan) ialah indikator yang berkaitan dengan pemahaman, keahlian, dan sikap sopan serta dapat dipercaya yang dimiliki oleh setiap pegawai, terhindar dari risiko serta keragu-raguan. Indikator ini meliputi adanya jaminan waktu proses pelayanan, jaminan produk pelayanan serta jaminan biaya atau tarif pelayanan. (e) Emphaty (empati) ialah perhatian yang dilakukan pribadi atau individu terhadap masyarakat dengan menempatkan dirinya pada situasi masyarakat. Indikator ini meliputi mendahulukan kepentingan masyarakat serta petugas melayani masyarakat dengan tidak diskriminatif.

Oleh karena itu, penelitian dilakukan bermaksud untuk mengetahui efektif tidaknya aplikasi Jogja Smart Service dalam melayani administrasi kependudukan masyarakat Kota Yogyakarta ditengah pandemi covid-19. Selain itu, penelitian ini juga ingin mengetahui hambatan selama penyelenggaraan pelayanan kependudukan secara daring menggunakan Jogja Smart Service. Dengan begitu, hasil penelitian ini diharapkan akan berguna bagi pemerintah untuk meninjau kembali cara kerja Jogja Smart Service serta kinerja aparat pemerintahan di Disdukcapil Kota Yogyakarta

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Menurut Moleong (2007) penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif analisis. Menurut Sugiyono (2018) deskriptif analisis ialah metode untuk menganalisis hasil penelitian

sehingga mendapatkan data yang mendalam. Deskriptif analisis juga dapat diartikan metode menganalisis atau menggambarkan berbagai perihal dari berbagai informasi yang dikumpulkan melalui wawancara maupun studi literatur (Winartha, 2006). Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan studi literatur. Menurut Moleong (2010) wawancara yaitu perbincangan yang dilakukan oleh dua belah pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan persoalan dan terwawancara yang memberikan tanggapan atas persoalan tersebut. Sedangkan studi literatur yaitu pengumpulan informasi terkait persoalan yang diangkat dengan cara membaca, menelaah, dan memahami buku, jurnal, atau laporan yang berhubungan dengan persoalan tersebut. Penelitian ini menggunakan dua jenis data yang terdiri dari: (a) Data primer. Menurut Sugiyono (2016) data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer salah satunya yaitu berasal dari wawancara. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan kepada Ita Rustanti selaku sekretaris Disdukcapil dan Fuat Gunardi selaku kepala sub bagian umum & kepegawaian. (b) Data sekunder. Menurut Sugiyono (2014) data sekunder ialah sumber informasi yang tidak langsung memberikan informasi tersebut kepada peneliti, misalnya sumber informasi dari buku, jurnal atau dokumen lainnya. Data sekunder ini berupa jurnal penelitian terdahulu, laporan, buku ataupun peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan oleh pemerintah yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Sejak pemerintah menetapkan covid-19 sebagai pandemi kemudian terdapat himbauan untuk mentaati protokol kesehatan salah satunya yaitu social distancing sehingga berpengaruh terhadap pelayanan publik khususnya pada pelayanan kependudukan di

Kota Yogyakarta. Pemerintah Kota Yogyakarta melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memutuskan untuk menggantikan tugas kecamatan dalam semua urusan administrasi kependudukan. Selain itu, pelayanan administrasi kependudukan juga dilakukan secara daring dalam rangka menerapkan social distancing antara masyarakat dengan petugas yang melayani sesuai anjuran pemerintah sebagai salah satu usaha preventif penyebaran covid-19 (Rusqiyati, 2020). Seperti yang disampaikan oleh Fuat Gunardi selaku kepala sub bagian umum dan kepegawaian Disdukcapil Kota Yogyakarta.

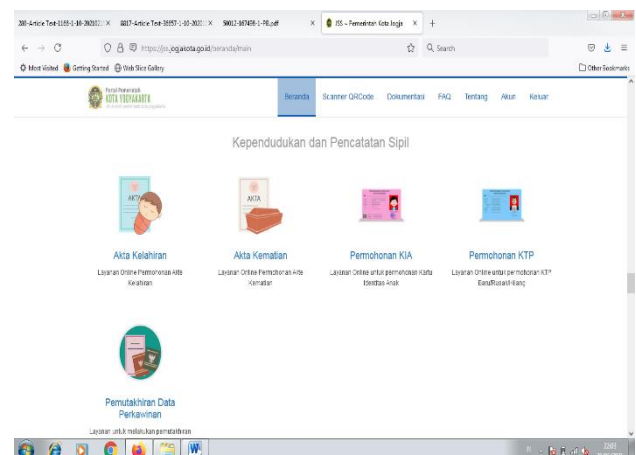
“Berkaitan dengan masa pandemi covid-19 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyalurkan semua urusan administrasi kependudukan dan kemudian pelayanan dilakukan secara daring agar tidak menimbulkan kerumunan.”

Disdukcapil Kota Yogyakarta melayani administrasi kependudukan masyarakat Kota Yogyakarta dengan menggunakan aplikasi Jogja Smart Service (JSS) maupun dengan menggunakan nomor whatsapp (Anugrahanto, 2020). Namun masyarakat lebih memilih mengurus administrasi kependudukan menggunakan nomor whatsapp daripada aplikasi Jogja Smart Service (JSS) karena lebih mengenal dan faham lebih dulu dengan aplikasi whatsapp dibanding aplikasi Jogja Smart Service (JSS) yang baru diluncurkan tahun 2018 (Rusqiyati, 2020). Selain itu, dalam aplikasi Jogja Smart Service (JSS) belum semua bentuk pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil tersedia. Masyarakat hanya dapat mengakses administrasi kependudukan berupa pembuatan akta kelahiran, pembuatan akta kematian, pembuatan kartu identitas anak (KIA), pembuatan E-KTP serta permutakhiran data perkawinan. Seperti Fuat Gunardi selaku kepala sub bagian umum dan kepegawaian Disdukcapil Kota Yogyakarta mengatakan:

“Dalam aplikasi Jogja Smart Service (JSS) masyarakat belum bisa mengakses seluruh

pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil. Masyarakat hanya dapat mengakses pembuatan akta kelahiran, pembuatan akta kematian, pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA), pembuatan E-KTP dan permutakhiran data perkawinan. Pelayanan kependudukan selain yang disebutkan tadi misalnya pembuatan kartu keluarga (KK) atau mengurus surat pindah masyarakat dapat langsung datang ke kantor dengan memperhatikan protokol kesehatan dan akan dibatasi kuota permohonan pelayanan atau mengurus secara daring melalui nomor whatsapp.”

**Gambar 1 Pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil dalam aplikasi Jogja Smart Service (JSS)**



Sumber: <https://jss.jogjakota.go.id>

Masyarakat yang ingin membuat akta kelahiran dapat mengakses Jogja Smart Service (JSS) pada menu kependudukan dan pencatatan sipil kemudian melengkapi dokumen yang diperlukan. Bila dokumen sudah selesai di proses, maka dokumen elektronik akan dikirimkan melalui email pemohon yang kemudian dapat dicetak secara mandiri memakai kertas HVS A4 80 gram warna putih. Hal ini terdapat dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 pasal 4 ayat 1 tentang spesifikasi formulir dan buku (JDHI BPK RI, 2019). Sedangkan bagi masyarakat yang ingin membuat Kartu Identitas Anak (KIA) maupun E-KTP juga dapat mengakses permohonan melalui aplikasi Jogja

Smart Service (JSS) setelah itu melengkapi dokumen yang diperlukan. Bila KIA atau E-KTP sudah selesai, maka dokumen akan dikirimkan melalui jasa pos ke alamat pemohon tanpa dipungut biaya (Disdukcapil, 2020).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta tentunya tidak sekedar melayani dengan cara daring atau online namun juga tetap melayani masyarakat secara langsung di kantor namun membatasi jumlah pemohon layanan setiap harinya. Hal itu dikarenakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta menerapkan work from home (WFH) sebesar 50% dan work from office (WFO) sebesar 50% mengacu pada surat edaran walikota Yogyakarta nomor 443/025/SE/2021 tentang kebijakan pembatasan kegiatan masyarakat Kota Yogyakarta. Dengan adanya surat edaran tersebut, maka Disdukcapil Kota Yogyakarta memiliki standar prosedur pelayanan yang baru ditengah pandemi covid-19 antara lain pemeriksaan suhu tubuh, wajib mencuci tangan dengan sabun atau menggunakan hand sanitizer, menjaga jarak, wajib menggunakan masker oleh petugas dan masyarakat, penggunaan pembatas akrilik pada setiap meja pelayanan serta membatasi permohonan pelayanan. Selain itu, Disdukcapil juga memberikan fasilitas kepada masyarakat berkebutuhan khusus antara lain ruang layanan khusus lansia, ibu hamil dan difabel serta jalur kursi roda (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2020).

Pada awal bulan Juni 2020, Disdukcapil Kota Yogyakarta membuka pelayanan drive thru bagi masyarakat pemegang E-KTP yang hilang atau rusak. Pelayanan ini berlangsung dari hari Selasa hingga Kamis setiap minggunya pukul 09.00 sampai 12.30 di halaman sisi selatan Kantor Balaikota Yogyakarta. Untuk memperoleh pelayanan cetak E-KTP masyarakat cukup membawa Kartu Keluarga (KK) asli dan E-KTP yang rusak atau surat kehilangan dari kepolisian bagi E-KTP yang hilang (Disdukcapil, 2020). Seperti

yang dikatakan oleh Ita Rustanti selaku sekretaris Disdukcapil Kota Yogyakarta.

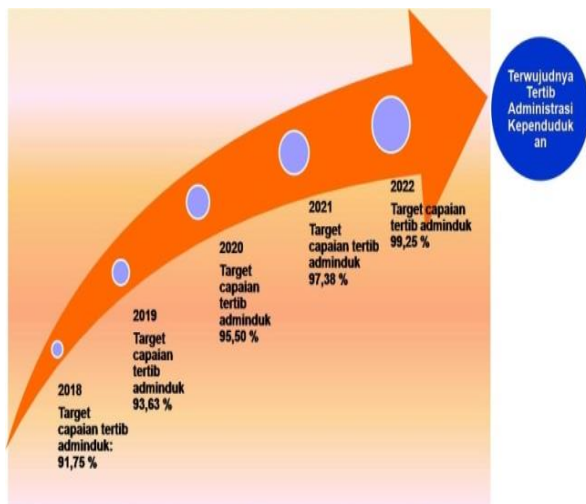
“Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat Kota Yogyakarta ditengah pandemi khususnya dalam hal pembuatan E-KTP salah satunya yaitu pelayanan drive thru untuk pemegang E-KTP yang hilang atau rusak. Pelayanan drive thru bertujuan untuk menghindari kerumunan dan dalam proses pelayanan tetap mematuhi protokol kesehatan yang telah ditentukan. Tentu saja masyarakat mendapatkan pelayanan ini secara gratis.”

Berdasarkan pemaparan di atas, indikator efektifitas tangible (berwujud) sudah terpenuhi dengan sangat baik. Hal ini ditunjukkan dengan kemudahan-kemudahan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Yogyakarta antara lain hampir seluruh jenis pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil dapat diakses lewat aplikasi Jogja Smart Service (JSS) sedangkan pelayanan yang belum dapat diakses dengan Jogja Smart Service (JSS) maka dapat diakses menggunakan nomor whatsapp yang tersedia. Selain itu, Disdukcapil Kota Yogyakarta juga melayani pelayanan administrasi kependudukan di kantor agar pelayanan tetap berjalan secara maksimal. Tidak hanya itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta membuka layanan drive thru untuk melayani cetak E-KTP baru bagi masyarakat yang memiliki E-KTP yang rusak atau hilang. Hal ini dilaksanakan agar tidak menimbulkan kerumunan dan juga pelayanan tetap berjalan efektif dan efisien.

Dalam rangka meningkatkan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta memiliki target capaian tertib administrasi kependudukan. Selain itu, target capaian tertib administrasi kependudukan yang dibuat oleh Disdukcapil Kota Yogyakarta merupakan upaya dalam mendukung program Gerakan Indonesia Sadar Administrasi

Kependudukan (GISA). Target capaian tersebut juga dapat menjadi tolak ukur keberhasilan pelayanan kependudukan dengan menggunakan aplikasi Jogja Smart Service (JSS) sesuai dengan harapan Walikota Yogyakarta bahwa tahun 2022 aplikasi Jogja Smart Service dapat menjadi Balaikota di jagat maya.

**Gambar 2**  
**Gambar 2 Road map target capaian tertib administrasi kependudukan**



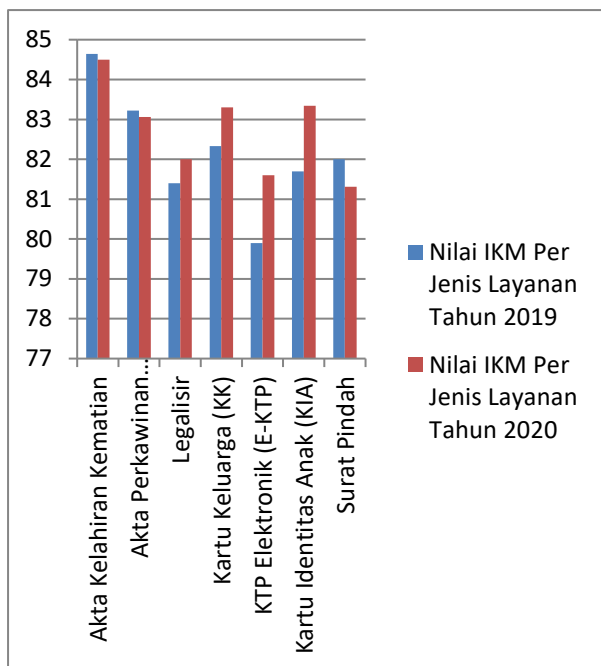
Sumber: <https://kependudukan.jogjakota.go.id>

Dengan adanya target capaian tertib administrasi kependudukan, Disdukcapil melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan pelayannya kepada masyarakat. Dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA), pembuatan E-KTP, kartu keluarga (KK) dan surat pindah, Disdukcapil Kota Yogyakarta memberikan jaminan waktu penyelesaian yaitu 1x24 jam setelah berkas diserahkan dan dinyatakan lengkap. Kemudian jika KIA atau E-KTP sudah selesai maka akan dikirim ke alamat pemohon menggunakan jasa pos sedangkan untuk dokumen kartu keluarga (KK) dan surat pindah akan dikirim melalui email pemohon yang kemudian dapat dicetak secara mandiri. Pelayanan tersebut dapat diakses masyarakat tanpa dipungut biaya atau gratis. Selain itu, Disdukcapil juga memberikan jaminan pelayanan berupa adanya standar pelayanan yang jelas mulai dari ketentuan pelayanan

berupa syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, waktu pelayanan, tarif, prosedur hingga didukung dengan sumber daya manusia (SDM) yang profesional di bidangnya, adanya jaminan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), serta komitmen layanan/ maklumat layanan "sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan bila tidak menepati janji bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundangan yang berlaku". Selanjutnya Disdukcapil memberikan jaminan keamanan produk layanan berupa dokumen disahkan secara elektronik dengan barcode untuk memudahkan dalam pencarian data, dokumen akan dikirim melalui email pribadi pemohon secara elektronik dalam bentuk portable document format (pdf), kemudian pemohon akan diberikan PIN untuk membuka dokumen elektronik tersebut sehingga hanya orang yang memiliki PIN saja yang bisa membuka dokumen tersebut, jaminan kerahasiaan data, serta jaminan keabsahan dokumen elektronik.

Dari penjelasan di atas maka indikator realibility (handal) sudah terpenuhi. Hal ini dibuktikan dengan adanya target capaian tertib administrasi kependudukan sebagai bentuk target capaian kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. Dengan adanya target tersebut juga menunjukkan bahwa petugas Disdukcapil Kota Yogyakarta bertanggung jawab atas tugasnya untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat Kota Yogyakarta. Selain itu, Disdukcapil Kota Yogyakarta juga memiliki standar pelayanan baru ditengah pandemi covid-19, jaminan waktu pelayanan, serta jaminan keamanan produk layanan. Dengan begitu, Disdukcapil Kota Yogyakarta berharap masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan

**Grafik 1 Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) per jenis layanan tahun 2019-2020**



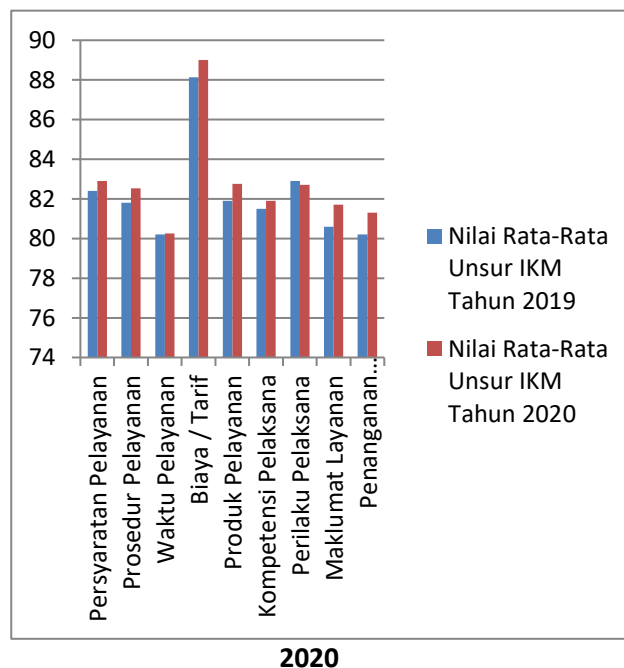
Sumber: Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020

Jika melihat pada grafik di atas, tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) dan pembuatan E-KTP mengalami kenaikan signifikan. Hal ini disebabkan oleh kemudahan masyarakat dalam mengakses permohonan setelah adanya aplikasi Jogja Smart Service (JSS) dibanding sebelum adanya aplikasi JSS. Masyarakat sangat dimudahkan karena tidak perlu datang ke kantor kecamatan atau kantor Disdukcapil untuk mengurus. Masyarakat cukup mengakses aplikasi Jogja Smart Service (JSS) dari rumah kemudian dokumen KIA atau E-KTP akan dikirimkan ke alamat pemohon menggunakan jasa pos tanpa dipungut biaya. Namun dalam layanan pembuatan akta perkawinan perceraian dan surat pindah mengalami penurunan meskipun tidak signifikan. Hal ini dikarenakan masyarakat tidak tahu prosedur terbaru akibat dari kurangnya sosialisasi dari pihak Disdukcapil kepada masyarakat. Selain itu, pembuatan surat pindah memakan waktu cukup lama karena Disdukcapil harus memverifikasi data pemohon dengan data dari daerah asal (Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2020). Seperti yang disampaikan oleh sekretaris Disdukcapil Kota Yogyakarta, Ita Rustanti.

“Penurunan tingkat kepuasan masyarakat dalam layanan pembuatan akta perkawinan perceraian dan surat pindah disebabkan oleh ketidaktahuan masyarakat dengan prosedur yang baru. Dikarenakan pandemi belum kunjung usai, kami kesulitan untuk mensosialisasikan prosedur baru tersebut kepada masyarakat. Faktor lain yang menyebabkan penurunan tingkat kepuasan masyarakat yaitu kurangnya sumber daya manusia (SDM). Kemudian dalam proses pembuatan surat pindah juga membutuhkan waktu yang cukup lama sehingga masyarakat menilai petugas kurang tanggap.”

**Grafik 2 Nilai rata-rata unsur IKM tahun 2019-**



Sumber: Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 standar pelayanan publik terdiri dari proses pelayanan, tenggat waktu pelayanan, tarif pelayanan, dokumen hasil pelayanan, sarana prasarana pelayanan,



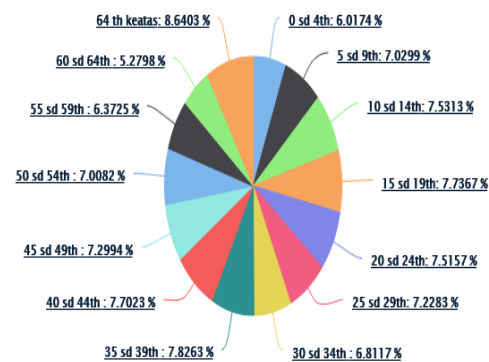
serta kemampuan petugas dalam melayani masyarakat (Mulyawan, 2016). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap standar pelayanan publik tersebut dengan hasil nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) tertinggi yaitu unsur biaya atau tarif pelayanan. Hal ini menunjukkan kontinuitas kepercayaan publik bahwa unsur biaya pelayanan yang semenjak bulan April 2018 semua jenis pelayanan tidak dipungut biaya atau tidak dipungut denda. Kemudian unsur pelayanan dengan penilaian terendah terdapat 2 (dua) unsur yaitu pertama penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Hal ini dikarenakan Dindikcapil membuka aduan, saran, dan masukan seluas-luasnya sehingga sebagian tidak dapat terakomodir dengan baik oleh petugas Disdukcapil. Kedua, unsur waktu pelayanan dengan nilai rata-rata 80,25. Namun jika dibandingkan dengan nilai pada tahun 2019 maka pada tahun 2020 unsur waktu pelayanan mengalami peningkatan meskipun tidak signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa Disdukcapil sudah bisa meningkatkan kepercayaan masyarakat dari waktu proses penyelesaian dokumen kependudukan maupun dokumen pencatatan sipil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2020). Dari penjelasan tersebut menunjukkan bahwa indikator efektifitas responsiveness (ketanggapan) dan empathy (empati) sudah terpenuhi. Hal ini dibuktikan dengan nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) dalam unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan mengalami peningkatan yang cukup signifikan, yang artinya Disdukcapil Kota Yogyakarta bersikap tanggap terhadap pengaduan dan saran dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh petugas serta merespon seluruh permohonan pelayanan yang masuk.

Namun dalam penyelenggaraan pelayanan kependudukan secara daring menggunakan Jogja Smart Service maupun whatsapp mengalami kendala, salah satunya

yaitu masih banyak masyarakat yang gagap teknologi atau sering disebut gaptex. Selain itu, Kota Yogyakarta merupakan kota yang jumlah penduduk berusia lanjut tertinggi di Indonesia.

**Gambar 3 Grafik Penduduk Kota Yogyakarta Berdasarkan Usia Tahun 2021**

Grafik Penduduk Berdasarkan umur pada Kota Yogyakarta Tahun sd 2021



Sumber: <https://opendata.jogjakota.go.id>

Berdasarkan grafik diatas jumlah penduduk Kota Yogyakarta yang berusia lanjut yaitu berusia 60 tahun sampai dengan 64 tahun dan berusia 64 tahun keatas sebesar 13,92% dari jumlah penduduk Kota Yogyakarta secara keseluruhan. Hal ini menyebabkan banyak keluhan dengan diselenggarakannya pelayanan kependudukan secara daring atau online. Seperti yang dikatakan Ita Rustanti selaku sekretaris Disdukcapil Kota Yogyakarta.

“Dalam penyelenggaraan pelayanan secara daring ini memang terjadi banyak keluhan khususnya keluhan dari masyarakat yang sudah lanjut usia. Mereka termasuk dalam orang yang gagap teknologi atau gaptex. Namun untuk mengatasi hal itu, kami membantu mereka dengan memberi pemahaman soal prosedur pelayanan kependudukan yang baru kemudian kami juga siap membantu untuk mengurusnya. Selain itu, kami memang menyediakan jalur khusus lansia agar pelayanan yang kami berikan dapat maksimal dan memuaskan.”

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan data-data yang sudah dipaparkan pada bab pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa Jogja Smart Service (JSS) sudah berhasil menyelenggarakan pelayanan kependudukan di Kota Yogyakarta berbasis e-government yang efektif dan efisien ditengah pandemi covid-19. Hal tersebut dibuktikan dengan terpenuhinya lima indikator efektifitas pelayanan publik yaitu tangible (berwujud), responsiveness (tanggap), reliability (handal), assurance (jaminan) serta empathy (empati). Dalam menyelenggarakan pelayanan kependudukan ditengah pandemi covid-19 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta memberikan kemudahan kepada masyarakat dengan cara pelayanan dilaksanakan secara daring dengan mengoptimalkan penggunaan aplikasi Jogja Smart Service (JSS) dan menggunakan whatsapp. Namun Disdukcapil Kota Yogyakarta juga membuka pelayanan langsung di kantor agar tetap mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Kemudian dalam pelaksanaannya terdapat standar pelayanan yang jelas ditengah pandemi covid-19 yaitu menerapkan protokol kesehatan dan pembatasan jumlah pemohon pelayanan. Selain itu, Disdukcapil Kota Yogyakarta juga memberikan jaminan waktu pelayanan dan jaminan produk pelayanan yang jelas. Upaya lainnya yang dilaksanakan oleh Disdukcapil Kota Yogyakarta agar pelayanan yang diberikan tetap maksimal ditengah pandemi covid-19 yaitu layanan drive thru bagi masyarakat yang memiliki E-KTP yang rusak atau hilang. Dengan begitu, Disdukcapil Kota Yogyakarta ikut serta dalam usaha preventif covid-19.

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kependudukan tahun 2020 yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta, semua jenis layanan kependudukan termasuk dalam kategori baik

dengan nilai 82,73. Akan tetapi, Disdukcapil Kota Yogyakarta perlu meningkatkan pelayanan surat pindah karena data menunjukkan bahwa pelayanan surat pindah tahun 2020 mengalami penurunan yang signifikan. Kemudian rata-rata nilai unsur indeks kepuasan masyarakat (IKM) tahun 2020 sebesar 82,78 dan termasuk dalam kategori baik. Namun dalam hal ini Disdukcapil perlu meningkatkan dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan serta waktu proses pelayanan. Dalam pelayanan kependudukan ditengah pandemi covid-19 ini terdapat kendala yaitu masih banyak masyarakat Kota Yogyakarta yang gagap teknologi atau gaptek. Hal itu didukung dengan banyaknya jumlah penduduk usia lanjut di Kota Yogyakarta. Untuk mengatasi masalah tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta memberikan jalur khusus bagi masyarakat yang berusia lanjut.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Andayu, N. P. (2020). Transformasi Digital, Pelayanan Publik di Masa Pandemi. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel-el-transformasi-digital-pelayanan-publik-di-masa-pandemi>
- Anugrahanto, N. C. (2020, April 13). Urus Administrasi Kependudukan di Yogyakarta lewat Whatsapp. Kompas.Id. <https://www.kompas.id/baca/nusantara/2020/04/13/urus-administrasi-kependudukan-lewat-whatsapp/>
- Badan Pusat Statistik Provinsi D.I.Yogyakarta. (2020). Jumlah Penduduk menurut Kabupaten/Kota D.I.Yogyakarta (jiwa), 2018-2020. <https://yogyakarta.bps.go.id/indicator/12/133/1/jumlah-penduduk-menurut-kabupaten-kota-di-d-i-yogyakarta.html>
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. (2020a). Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. (2020b). Pelayanan Drive Thru.

- <https://kependudukan.jogjakota.go.id/publik/application/portal/20200804143813/berita.html>
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. (2020c). Standar Prosedur Pelayanan. <https://kependudukan.jogjakota.go.id/publik/application/portal/page/20150824110917.html>
- Dinas Komunikasi, I. dan P. (2018). Pemkot Luncurkan JSS. <https://kominfo.jogjakota.go.id/detail/index/17>
- Dinas Komunikasi, I. dan P. (2020). Wawali Harapkan JSS Jadi 'Balaikota' di Dunia Maya. <https://kominfo.jogjakota.go.id/detail/index/156>
- Georgopolous, & Tannenbaum. (1985). Efektivitas Organisasi. Erlangga.
- Jumarianto. (2017). EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 24 TAHUN 2013 (Studi Penelitian pada Kantor Kecamatan Barambai Kabupaten Barito Kuala). LEGALITAS. [ejurnal.untag-smd.ac.id](http://ejurnal.untag-smd.ac.id)
- Mahmudi. (2010). Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi 2. UPP STIM YKPN.
- Moleong, L. J. (2007). Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2010). Metodologi Penelitian Kualitatif. Remaja Rosdakarya.
- Muluk, K. M. R. (2008). Knowledge Management (Kuni Sukses Inovasi Pemerintah Daerah). Banyumedia.
- Mulyawan, D. R. (2016). Birokrasi dan Pelayanan Publik (W. Gunawan (ed.)).
- Novriando, A. (2020). Efektivitas "Jogja Smart Service" Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 13(2), 68–75.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 58, 111–124.
- Rihardi, S. A., Yusliwidaka, A., & Mazid, S. (2019). EFEKTIVITAS PEMERINTAHAN DALAM PELAYANAN PUBLIK DENGAN SIKDES (SISTEM INFORMASI KONEKTIVITAS DESA) (Studi Kasus di Desa Sidorejo Kecamatan Bandongan Kabupaten Magelang). *Journal of Public Administration and Local Governance*, 3(1).
- Rusqiyati, E. A. (2020, March 30). Layanan Kependudukan di Yogyakarta kembali dipusatkan di Dindukcapil. *Antara News.Com*. <https://www.antaraneews.com/berita/1389738/layanan-kependudukan-di-yogyakarta-kembali-dipusatkan-di-dindukcapil>
- Setiawan, W. (2017). E-Government. Badan Kepegawaian Dan Pengembangan SDM Daerah. <https://bkpsdmd.babelprov.go.id/content/e-government>
- Siagian, S. P. (2002). Kepemimpinan Organisasi & Perilaku Administrasi. Haji Masagung.
- Sinambela, & Poltak, L. (2006). Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D. PT Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Tismayuni, D. A. (2020). Peningkatan Standar Pelayanan Publik Ditengah Pandemi Corona. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--peningkatan-standar-pelayanan-publik-di-tengah-pandemi-corona>
- Wibowo, P. (2020). Birokrasi Selama Masa Pandemi. Komisi Aparatur Sipil Negara. <https://www.kasn.go.id/details/item/570-birokrasi-selama-masa-pandemi>

Winartha, I. M. (2006). Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi. CV. Andi Offset.