



The Effectiveness of the Mobile Service Program by the Population and Civil Registry Office of Bolaang Mongondow Utara Regency

Festiana Lasena¹, Lisda Van Gobel^{2*}, Agus Pariono³

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Bina Taruna Gorontalo

Corresponding Author: Lisda Van Gobel lisdavangobel69@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords: Effectiveness,
Mobile Services,
Population, Civil Registry

Received : 11 October

Revised : 28 October

Accepted: 27 November

©2022 Lasena, Gobel, Pariono: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)



ABSTRACT

This type of research is qualitative research, that Aims to determine the effectiveness of the Mobile Service Program at the Department of Population and Civil Registration of North Bolaang Mongondow Regency. This type of research is descriptive, data collection techniques use instruments in the form of observations, interviews, and literature studies. The results of this study indicate that the service time for the mobile program is according to a set schedule and is very effective, but not optimal, in terms of the distance from the population service place from the Population and Civil Registry Office to other villages, so it is very far so it is difficult to pass because the road damaged and very far away in remote areas, the supporting infrastructure for mobile service program activities is still limited and sufficient, and the number of employees who go to the field in villages is still a lack of employees who provide population management services resulting in long queues and slowing down the service process It is recommended to pay attention to service time, distance and place of service, facilities and infrastructure, and number of employees so that the implementation of the mobile service program can be maximized.

Efektivitas Program Pelayanan *Mobile* oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara

Festiana Lasena¹, Lisda Van Gobel^{2*}, Agus Pariono³

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Bina Taruna Gorontalo

Corresponding Author: Lisda Van Gobel lisdavangobel69@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Mobile, Dinas Kependudukan, Catatan Sipil

Received : 11 October

Revised : 28 October

Accepted: 27 November

©2022 Lasena, Gobel, Pariono: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

[Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 

ABSTRAK

Jenis penelitian adalah penelitian kualitatif. Bertujuan untuk Untuk mengetahui Efektifitas Program Pelayanan Mobile di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Tipe penelitian ini bersifat deskriptif, Teknik pengumpulan data menggunakan instrumen berupa observasi, wawancara, dan studi kepustakaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa waktu pelayanan program mobile sudah sesuai jadwal yang di tetapkan dan sangat efektif, namun belum optimal, dari segi jarak tempat pelayanan kependudukan dari Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil dengan desa-desa yang lain sangat jauh sehingga memang sulit di lalui karena jalan rusak dan sangat jauh di peloso, Sarana prasarana penunjang kegiatan program pelayanan mobile masih terbatas belum memadai, serta Jumlah pegawai yang turun kelapangan di desa-desa masih kurang sehingga kurangnya jumlah pegawai yang memberikan pelayanan pengurusan kependudukan mengakibatkan antrian panjang dan memperlambat proses pelayanannya. Disarankan Perlu memperhatikan Waktu pelayanan, Jarak dan tempat pelayanan, Sarana dan Prasarana, serta Jumlah pegawai agar pelaksanaan program pelayanan mobile dapat maksimal.

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam era otonomi seperti ini lebih menekan pada prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, pemerataan dan keadilan serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman daerah. Hal ini merupakan perwujudan pelaksanaan azas desentralisasi dalam pelaksanaan pemerintahan di daerah. Sesuai dengan amanat Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi. Tujuan dari pelaksanaan otonomi daerah yaitu untuk meningkatkan pelayanan publik dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan memberikan kewenangan yang lebih besar kepada daerah.

Dengan berjalan waktu dan adanya pemilihan bupati kembali untuk pelayanan keliling (Government Mobile) sudah ditiadakan lagi, namun berdasarkan Juknis Dirjen Dukcapil tahun 2017 dalam program penataan administrasi kependudukan dengan kegiatan peningkatan pelayanan publik dalam bidang kependudukan, dinas kependudukan dan catatan sipil menyelenggarakan pelayanan keliling di seluruh Kecamatan/desa se kabupaten bolaang mongondow utara. Dan pada tahun 2020 nomenklatur program penataan administrasi kependudukan menjadi program pelayanan mobile. program ini merupakan suatu kebijakan yang diambil untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang pelayanan publik. Hal ini mengindikasikan bahwa bagaimana pemerintahan daerah memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai amanat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan serta Peraturan Menteri dalam Negeri (Permendagri) Nomor 65 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penyusunan Profil Perkembangan Kependudukan. Lampiran Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 65 Tahun 2010 Tanggal 31 Desember 2010 Sistematika, Uraian dan Cara Penghitungan Kuantitas Penduduk, Kualitas Penduduk, Mobilitas Penduduk, dan Kepemilikan Dokumen Kependudukan.

Kabupaten Bolaang Mongondow Utara memiliki luas wilayah 1.856.86 Km² yang terbagi dalam 6 Kecamatan dengan 106 desa dan 1 kelurahan. Kabupaten Bolaang Mongondow Utara memiliki jumlah penduduk 86.246 jiwa, secara geografis masih banyak wilayah pedalaman yang jauh dari ibukota kabupaten, sehingga dengan adanya program ini masyarakat sangat dimudahkan dalam pengurusan administrasi kependudukan dan tidak perlu mengeluarkan biaya datang ke kantor langsung. Salah satu bentuk pelayanan mobile yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara adalah pelayanan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau e-KTP, pembuatan kartu Keluarga, pembuatan Akta Kelahiran, dan Akta kematian serta dokumen administrasi lainnya.

Adapun yang menjadi tujuan program pelayanan *mobile* oleh dinas kependudukan adalah untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan dan memudahkan pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat selain itu pelayanan langsung ke kecamatan-kecamatan maupun turun kedesa-desa. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil terletak pada pusat kota kabupaten yakni di desa boroko, jauhnya pusat kantor atau instansi untuk pelayanan administrasi kependudukan, sehingga program pelayanan *mobile* dilaksanakan karena yang biasanya masyarakat mendatangi instansi atau kantor untuk mendapatkan pelayanan, dengan program pelayanan *mobile* ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang justru mendatangi kecamatan/desa untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jenis pelayanan *mobile* yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah pelayanan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), Pembuatan Kartu Keluarga, Pembuatan Akta Kelahiran, serta perbaikan database kependudukan lainnya. selain itu melalui pelayanan *mobile* ini masyarakat tidak perlu lagi jauh-jauh datang ke kantor sehingga merasa dimudahkan segi waktu dan biaya jika dibandingkan datang ke kantor langsung.

Pelaksanaan pelayanan *mobile* dilakukan setiap minggu sekali bergulir di setiap kecamatan/desa yang ada di kabupaten bolaang mongondow utara, jadwal pelayanan *mobile* sudah ditetapkan akan tetapi dapat berubah dan tidak menetap. Contohnya apabila ada permintaan dari kepala desa untuk dilakukan pelayanan *mobile* dari dinas kependudukan dan catatan sipil terhadap masyarakat di satu desa tersebut sehingga tempat pelayanan yang telah terjadwalkan bisa berubah, dan juga evaluasi kepala dinas dalam pencapaian target program kerja dalam hal pengurusan administrasi kependudukan di salah satu desa yang masih kurang pengurusan administrasi kependudukan, contohnya dalam perekaman E-KTP, hal ini juga mempengaruhi capaian target program kinerja dinas kependudukan dan catatan sipil sehingga pelayanan *mobile* yang sebelumnya sudah dijadwalkan di salah satu desa bisa berubah ke desa lain. Begitupun dengan jarak dan tempat yang akan di tuju berbeda-beda sehingga menghambat pelayanan karena faktor kondisi jalan dan akses jaringan dimana ada beberapa tempat yang akan di tuju dalam memberikan pelayanan belum didukung dengan akses jaringan sehingga adanya kendala tersebut kadang berakibat kita bawa ke tempat lain yang ada akses jaringannya yang menyebabkan pelayanan tidak maksimal

Program pelayanan *mobile* yang dilaksanakan oleh Dinas kependudukan dan Catatan Sipil ini sudah baik dan sesuai prosedur pelayanan serta sangat membantu masyarakat dalam pengurusan dokumen-dokumen kependudukan, tetapi pada kenyataannya saat pengurusan dokumen administrasi kependudukan seperti pengurusan KTP Elektronik, Pembuatan Kartu Keluarga, Pembuatan Akta Kelahiran, bahkan perbaikan dalam pencatuman nama, tempat tanggal lahir, perubahan alamat, belum maksimal pelayanannya dikarenakan sarana prasarana yang digunakan dalam pelayanan

belum memadai, contohnya alat-alat yang digunakan dalam pelayanan mobile belum lengkap dan memadai sehingga hasil pengurusan dokumen belum bisa diterima langsung di tempat pelayanan.

Dalam pelaksanaan pelayanan mobile di setiap Kecamatan/desa pegawai/petugas yang turun dalam melakukan pelayanan hanya beberapa orang saja yang terdiri dari kepala bidang, kepala seksi, staf ADB serta operator 2 orang, hal ini karena sudah dibagi tugaskan masing-masing sesuai yang telah dijadwalkan. Dalam pelayanan mobile ini pegawai/petugas yang melayani masyarakat sama halnya yang dilakukan pelayanan seperti di kantor, memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sehingga masyarakat bisa merasa puas dan senang dalam pelayanan mobile tersebut. Dalam hal ini pelayanan yang diberikan petugas pada masyarakat sudah sangat baik hanya saja perlu tambahan petugas untuk melayani masyarakat yang lebih banyak ketika dalam melakukan pengurusan dokumen kependudukan. Petugas yang turun melakukan pelayanan setiap minggunya berdasarkan jadwal secara bergantian dan personil yang berbeda.

Pelayanan mobile ini juga menggunakan sistem online sehingga dalam pengurusan dokumen harus melakukan antrian. dengan adanya sistem online ini masyarakat merasa kurang puas dalam pelayanan tersebut karna harus menunggu, hal ini dikarenakan jaringan internet yang membuat pelayanan terkendala untuk dilakukan dalam pembuatan dokumen kependudukan yang akan dibuat, kondisi wilayah karena daerah pedesaan terkadang jaringan internet tidak bagus di lokasi pelayanan. Dalam hal ini menggambarkan masih kurangnya pemahaman masyarakat dalam proses pelayanan secara online.

Program pelayanan mobile bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dibidang publik serta mempermudah masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dan juga meningkatkan capaian program kinerja pemerintah dalam hal ini dinas terkait Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.

Dengan demikian diharapkan dengan adanya program pelayanan mobile dapat menjadi solusi bagi masyarakat yang berada di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara dalam mendapatkan pelayanan yang cepat dan mudah dalam mengurus administrasi kependudukan dengan pelayanan secara efektif dan efisien

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah : Untuk mengetahui Efektifitas Program Pelayanan Mobile di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Administrasi

Administrasi diartikan sebagai suatu proses pengorganisasian sumber-sumber sehingga tugas pekerjaan dalam organisasi tingkat apa pun dapat dilaksanakan dengan baik. Selanjutnya untuk memudahkan pemahaman, berikut disajikan definisi kerja dari beberapa istilah yang berkaitan dengan

administrasi. Administrasi adalah proses yang keseluruhan kegiatan organisasi diarahkan pada pencapaian tujuan antara dan tujuan akhir.

menurut Pasolong (2015:10) teori adalah pernyataan atau konsep yang teruji kebenarannya melalui riset.

Pengertian administrasi dapat dibedakan menjadi dua bagian yang di kemukakan oleh Irra Chisyanti Dewi (2014:3) yakni : administrasi dalam arti sempit, yaitu administrasi berasal dari kata *administratie* (bahasa Belanda), yang diartikan sebagai pekerjaan tulis menulis atau ketatausahaan atau kesekretarian, meliputi kegiatan : menerima, mencatat, menghimpun, mengelolah, mengadakan, mengirim, menyimpan. Sedangkan pengertian administrasi secara luas yaitu administrasi merupakan proses kerjasama beberapa individu dengan cara yang efisien dalam mencapai tujuan sebelumnya.

Teori Administrasi Publik

Menurut Ibrahim (2013 :23) Administrasi Publik yakni seluruh upaya penyelenggaraan pemerintah yang meliputi kegiatan manajemen pemerintah (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pembangunan) dengan sebuah mekanisme kerja serta dukungan sumber daya manusia.

Teori Efektivitas

Menurut Madiasmo (2016:37) Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Sedangkan menurut Beni (2016:22) efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi.

Teori Pelayanan

Mahmudi dalam (Sellang 2016; 77) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

Moenir dalam (sellang 2016; 75) mengemukakan bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atas sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Selanjutnya pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar yang baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan,

melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar supaya hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan layanan.

Pelayanan publik adalah pengabdian serta pelayanan kepada masyarakat berupa usaha yang dijalankan dan pelayanan itu diberikan dengan memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektifitas, ekonomis, serta manajemen yang baik dalam pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan memuaskan (Lukman, 2013:8).

Teori Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml (dalam Abdul Manap, 2016 : 383) mengemukakan bahwa “ kualitas didefinisikan sebagai penilaian konsumen atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh

Sedangkan Kotler dalam (Tjiptono, 2014 :26) mendefinisikan “layanan sebagai setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak terwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun”.

Menurut Wyckof dalam (Tjiptono, 2014:268), “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan pada pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen”. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam usaha mencapai keunggulan bersaing. Untuk mencapai kualitas pelayanan yang diinginkan, perusahaan melakukan pemenuhan kebutuhan konsumen. Konsumen akan membuat perbandingan antara yang mereka berikan dan yang mereka dapatkan.

Sangadji (2013 : 100) menyebutkan bahwa, “ kualitas pelayanan yang diterima konsumen merupakan perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka “. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelayanan yang konsumen terima.

Teori Kebijakan

Carl Friedrich (dalam Solichin Abdul Wahab, 2015: 9), menyatakan bahwa kebijakan itu ialah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan.

Menurut Nugroho dalam (Meutia 2017 ;3) , ada dua karakteristik dari kebijakan publik, yaitu: 1) kebijakan publik merupakan sesuatu yang mudah untuk dipahami, karena maknanya adalah hal-hal yang dikerjakan untuk mencapai tujuannasional; 2) kebijakan publik merupakan sesuatu yang mudah diukur, karena ukurannya jelas yakni sejauh mana kemajuan pencapaian cita-citasudah ditempuh.

Teori Manajemen

Menurut Herry dkk (2019: 3) manajemen merupakan suatu proses pelaksanaan koordinasi terhadap berbagai kegiatan pekerjaan secara efektif dan efisien dengan dan/atau melalui orang lain.

Menurut Usman (2017:3) kata "manajemen" berasal dari bahasa latin "*manus*" yang berarti "tangan" dan "*agere*" yang berarti "melakukan". Dari dua kata tersebut dengan arti masing-masing yang terkandung di dalamnya merupakan arti secara *etimologi*. Selanjutnya kata "*manus*" dan "*agere*" digabung menjadi satu kesatuan kata kerja "*managere*" yang mengandung arti "menangani". Pengertian ini dalam ilmu ketatabahasaan disebut sebagai pengertian secara *terminologi*. "*Managere*" diterjemahkan ke dalam bahasa Inggris dalam bentuk kata kerja menjadi "*to manage*" dengan kata benda "*management*". Julukan bagi orang yang melakukan kegiatan *management* disebut *manager* atau manajer (dalam bahasa Indonesia). sedangkan dalam bahasa Prancis disebut "*ménagement*" yang berarti seni melaksanakan dan mengatur. Kata "*management*" dalam bahasa Indonesia diterjemahkan menjadi manajemen, yang mengandung arti "pengelolaan".

Teori Program Pelayanan Mobile

Sebagai tindak lanjut dari Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, serta Peraturan Menteri dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 106 Tahun 2019 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Menteri petunjuk Teknis Penggunaan Dana Alokasi Khusus Nonfisik Dana Pelayanan Administrasi Kependudukan, penyelenggaraan pelayanan mobile Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dimaksudkan untuk memaksimalkan kegiatan pelayanan publik kepada masyarakat baik dibidang pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan. Dalam kegiatan ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, melaksanakan kegiatan pelayanan mobile setiap minggu. Selain itu program yang ditetapkan memiliki target tertentu, maksudnya berkas permohonan yang masuk setiap hari harus rampung prosesnya, sehingga pada hari selanjutnya menyelesaikan permohonan yang baru. Program pelayanan mobile juga bertujuan untuk untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dalam upaya percepatan kepemilikan dokumen kependudukan. Yang apabila dalam pelaksanaan program ini dapat berjalan dengan baik maka dapat berdampak pada keberhasilan program tersebut, sehingga program tersebut dapat efektif. Sasaran dari pelayanan mobile ini yaitu capaian angka kepemilikan dokumen kependudukan masih rendah serta daerah yang berada jauh dari lokasi kantor. Program pelayanan mobile ini sudah tercapai sarannya dalam melakukan pelayanan langsung, dengan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat lebih mudah mengakses pelayanan dan kualitas pelayanan pun menjadi lebih baik bagi masyarakat. Sehingga dalam program pelayanan mobile ini dianggap dapat memberikan akses yang baik dan menciptakan keseimbangan antara pemerintah dan masyarakat, yaitu dengan pengurusan dokumen kependudukan yang lebih mudah dan terjangkau.

Adanya program ini masyarakat tidak perlu jauh-jauh untuk mengurus dokumen kependudukan ke kantor, mengingat setiap kecamatan yang ada di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara ini secara geografis letaknya berjauhan. Fokus utama Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kepemilikan e-KTP dan kartu keluarga. Jika kartu keluarga memberi petunjuk bahwa yang bersangkutan telah berkeluarga dan memiliki tanggung jawab terhadap anggota keluarganya, maka e-KTP menunjukkan bahwa pemiliknya memiliki identitas yang jelas terutama nama, umur, jenis kelamin, golongan darah, alamat dan status perkawinan. Identitas dimaksud besar manfaatnya dan merupakan salah satu dokumen penting dalam pengurusan apapun pada kehidupan kita sehari-hari. Contohnya dalam proses administrasi untuk anak masuk sekolah, dokumen yang diminta yaitu kartu keluarga serta akta kelahiran.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi dan tindakan, dan lain-lain secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, dalam konteks alam yang khusus. Dan memanfaatkan berbagai metode alami (Moleong, 2017:33).

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder.

Adapun teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, studi kepustakaan. Dalam penelitian ini, teknik analisis data menggunakan metode kualitatif. Jane Richie menyatakan penelitian kualitatif adalah upaya untuk menyajikan dunia sosial, dan perspektifnya di dalam dunia dari segi konsep, perilaku, persepsi, dan persoalan tentang manusia yang diteliti. Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna (Sugiyono, 2015:8). Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk memperoleh fakta-fakta terhadap suatu masalah yang diteliti melalui data-data yang dikumpulkan. Teknik analisis data terdiri dari reduksi data, penyajian data, kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Waktu Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa waktu pelayanan program mobile sudah sesuai jadwal yang telah ditetapkan dan sangat efektif dapat membantu masyarakat namun belum optimal masih terdapat permasalahan dilapangan seperti akses jaringan dan jangkauan jarak jalan yang susah dilalui serta kelengkapan berkas pemohon adanya masalah tersebut

petugas tetap bersemangat mencari alternatif-alternatif agar tetap memberikan pelayanan yang terbaik walaupun waktu penyelesaian pelayanan belum dapat dioptimalkan

Jarak Tempat Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan dapat disimpulkan bahwa Jarak tempat pelayanan kependudukan dari Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil dengan desa-desa yang lain sangat jauh sehingga program mobile ini dapat membantu masyarakat dalam pengurusan kependudukannya karena sistimnya jemput bola kita menuju ke desa-desa guna mempermudah pelayanannya sesuai jadwal yang telah di tetapkan namun jarak yang ditempuh di setiap desa berbeda-beda sebab di kabupaten bolaang mongondow ini letak geografis di batasi oleh gunung-gunung sehingga begitupun akses jalan yang kita lalui naik turun gunung dan beberapa desa memang sulit di lalui karena jalan rusak dan sangat jauh di pelosok tapi adanya program ini sangat membantu masyarakat dalam pengurusan kependudukannya karena kita turun kedesa-desa tersebut yang sangat jauh dari kantor dinas pencatatan sipil sehingga masyarakat sangat antusias untuk mengurus kependudukannya

Sarana Dan Prasarana

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan dapat disimpulkan bahwa Sarana prasarana penunjang kegiatan program pelayanan mobile masih terbatas belum memadai dimana belum memiliki mobil oprasional dan komputer masih perlu penambahan, akses jaringan yang tidak bagus di beberapa desa, serta alat-alat perekaman perlu ditambahkan agar pelayanan dapat di optimalkan sebab selama ini hanya melakukan perekaman untuk pencetakannya tetap dikantor

Jumlah Pegawai

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan dapat disimpulkan bahwa kepala Dinas selalu menghimbau pelaksanaan program pelayanan mobile harus terlaksana dengan baik, pegawai yang turun ke lapangan bekerja dengan sebaik mungkin dan mengoptimalkan dalam memberikan pelayanan. Namun jumlah pegawai yang turun kelapangan di desa-desa masih kurang sehingga kurangnya jumlah pegawai yang memberikan pelayanan pengurusan kependudukan mengakibatkan antrian panjang dan memperlambat proses pelayanannya

Penelitian ini adalah penelitian yang menggunakan metode deskriptif, yaitu setiap data-data dan fakta-fakta yang diperoleh selama penelitian di lapangan. Pembahasan dalam penelitian ini akan memaparkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terkait bagaimana efektivitas program pelayanan mobile Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.

Berdasarkan uraian deskripsi penelitian di atas, berikut disajikan pembahasan hasil penelitian berdasarkan permasalahan yang diajukan sebagai berikut:

Waktu pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Waktu pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Semakin cepat waktu pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.

Menurut Zahra (2019:23) Jika suatu pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat disini dapat diartikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan.

Adapun waktu pelayanan dimaksudkan dalam penelitian ini adalah waktu pelayanan program pelayanan mobile di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis peneliti dapat diketahui bahwa waktu pelayanan program mobile sudah sesuai jadwal yang telah di tetapkan dan sangat efektif dapat membantu masyarakat namun belum optimal masih terdapat permasalahan dilapangan seperti akses jaringan dan jangkauan jarak jalan yang susah dilalui serta kelengkapan berkas pemohon adanya masalah tersebut petugas tetap bersemangat mencari alternatif-alternatif agar tetap memberikan pelayanan yang terbaik walaupun waktu penyelesaian pelayanan belum dapat dioptimalkan

Jarak diartikan sebagai sesuatu yang menghubungkan dua objek atau dua lokasi. Jangkauan pelayanan sering kali dikaitkan dengan kemampuan pengguna layanan terhadap jarak dan waktu menuju fasilitas pelayanan. Muta'ali (2015:32) berpendapat bahwa jarak dalam arti aksesibilitas dapat berarti pula kemudahan waktu tempuh dan biaya yang dikeluarkan. Pengguna layanan cenderung memilih layanan yang dekat, dengan waktu tempuh perjalanan yang singkat. Dengan begitu efektivitas waktu, biaya, serta ketercapaian menggunakan pelayanan akan lebih cepat didapatkan.

Adapun jarak tempat dimaksudkan dalam penelitian ini adalah Jarak tempat pelayanan, maksudnya kecamatan/desa yang berada jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Catatan sipil sehingga pelaksanaan pelayanan mobile ini dilaksanakan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis peneliti dapat diketahui bahwa Jarak tempat pelayanan kependudukan dari Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil dengan desa-desa yang lain sangat jauh sehingga program mobile ini dapat membantu masyarakat dalam pengurusan kependudukannya karena sistimnya jemput bola kita menuju ke desa-desa guna mempermudah pelayanannya sesuai jadwal yang

telah di tetapkan namun jarak yang ditempuh di setiap desa berbeda-beda sebab di kabupaten bolaang mongondow ini letak geografis di batasi oleh gunung-gunung sehingga begitupun akses jalan yang kita lalui naik turun gunung dan beberapa desa memang sulit di lalui karena jalan rusak dan sangat jauh di pelosok tapi adanya program ini sangat membantu masyarakat dalam pengurusan kependudukannya karena kita turun kedesa-desa tersebut yang sangat jauh dari kantor dinas pencatatan sipil sehingga masyarakat sangat antusias untuk mengurus kependudukannya

Sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Sarana adalah alat yang digunakan secara langsung untuk mencapai tujuan misalnya ruangan kantor, buku, papan tulis, dan lainnya. Sedangkan prasarana adalah "alat tidak langsung yang digunakan untuk mencapai tujuan dalam pelayanan misalnya lokasi/tempat, bangunan, dan lain sebagainya.(Januartiny, 2015:31) Tersedianya sarana prasarana yang memadai serta berkualitas sangat dibutuhkan bagi setiap organisasi, hal tersebut diselenggarakan guna mencapai tujuan yang diharapkan. Dalam hal sarana prasarana sarana adalah komponen atau tambahan yang bekerja di latar belakang untuk mendukung proses kegiatan dan fungsi kerja.

Adapun sarana prasarana dimaksudkan dalam penelitian ini adalah Sarana dan Prasarana dalam proses pelayanan mobile harus memadai, lengkap dan aman sehingga dalam pelaksanaan pelayanan mobile dapat terlaksanakan dengan baik Berdasarkan hasil penelitian dan analisis peneliti dapat diketahui bahwa Sarana prasarana penunjang kegiatan program pelayanan mobile masih terbatas belum memadai dimana belum memiliki mobil oprasional dan komputer masih perlu penambahan, akses jaringan yang tidak bagus di beberapa desa, serta alat-alat perekaman perlu ditambahkan agar pelayanan dapat di optimalkan sebab selama ini hanya melakukan perekaman untuk pencetakannya tetap dikantor

Pegawai adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenaganya (fisik dan pikiran) kepada perusahaan dan memperoleh balas jasa yang sesuai dengan perjanjian. Sedangkan Menurut Widjaja, A (2016) mengatakan bahwa pegawai adalah merupakan tenaga kerja manusia jasmani maupun rohani (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi). Selanjutnya pegawai adalah orang-orang yang dikerjakan dalam suatu badan tertentu, baik dilembaga- lembaga pemerintahan maupun dalam badan-badan usaha. Jumlah pegawai yang dimaksud dalam penelitian ini adalah jumlah pegawai yang memberikan pelayanan mobile bukan semua pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil melainkan pegawai yang turun meberikan pelayanan mobile.

Adapun jumlah pegawai dimaksudkan dalam penelitian ini adalah Jumlah Pegawai yang memberikan pelayanan mobile bukan semua pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil melainkan pegawai yang turun memberikan pelayanan mobile di setiap kecamatan/desa. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis peneliti dapat diketahui bahwa kepala Dinas selalu menghimbau pelaksanaan program pelayanan mobile harus terlaksana dengan baik, pegawai yang turun ke lapangan bekerja dengan sebaik mungkin dan mengoptimalkan dalam memberikan pelayanan. Namun jumlah pegawai yang turun kelapangan di desa-desa masih kurang sehingga kurangnya jumlah pegawai yang memberikan pelayanan pengurusan kependudukan mengakibatkan antrian panjang dan memperlambat proses pelayanannya

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka disimpulkan sebagai berikut: a) Waktu pelayanan program mobile sudah sesuai jadwal yang telah di tetapkan dan sangat efektif dapat membantu masyarakat namun belum optimal adanya permasalahan waktu pelayanan lambat yang disebabkan akses jalan dan jaringan yang belum memadai b) Jarak tempat pelayanan kependudukan dari Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil dengan desa-desa yang lain sangat jauh sehingga program mobile ini dapat membantu masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukannya namun jarak yang ditempuh di setiap desa berbeda-beda sebab di kabupaten bolaang mongondow ini letak geografis di batasi oleh gunung-gunung sehingga akses jalan yang kita lalui naik turun gunung dan beberapa desa memang sulit di lalui karena jalan rusak dan sangat jauh di pelosok c) Sarana prasarana penunjang kegiatan program pelayanan mobile masih terbatas belum memadai dimana belum memiliki mobil oprasional dan komputer masih perlu penambahan, akses jaringan yang tidak bagus di beberapa desa, serta alat-alat perekaman perlu ditambahkan d) Jumlah pegawai yang turun kelapangan di desa-desa masih kurang sehingga kurangnya jumlah pegawai yang memberikan pelayanan pengurusan kependudukan mengakibatkan antrian panjang dan memperlambat proses pelayanannya e) Pelaksanaan program mobile dapat berjalan dengan baik apabila Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus memperhatikan waktu pelayanan, jarak dan tempat pelayanan, sarana dan prasarana, serta Jumlah pegawai sehingga program pelayanan mobile yang dilaksanakan bisa semaksimal mungkin

Adapun rekomendasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : a) Waktu pelayanan lebih dioptimalkan dengan berbagai alternative yang di buat oleh pegawai demi terselenggaranya program pelayanan mobile b) Jarak tempat pelayanan apa bila jauh harus di sediakan tempat menginap di setiap desa agar apa bila tidak selesai bisa melanjutkan esok harinya sampai terselesaikan semua pelayanan kependudukannya c) Perlu penambahan sarana prasarana agar pelayanan dapat dioptimalkan d) Perlu menambahkan jumlah pegawai

yang memberikan pelayanan agar pelayanan dapat di maksimalkan sesuai target yang telah di tentukan e) Perlu memperhatikan Waktu pelayanan, Jarak dan tempat pelayanan, Sarana dan Prasarana, serta Jumlah pegawai agar pelaksanaan program pelayanan mobile dapat maksimal

PENELITIAN LANJUTAN

Berkaitan dengan penelitian yang telah dilakukan mengenai efektivitas program pelayanan mobile, masih diperlukan penelitian- penelitian lanjutan baik bersifat pengembangan maupun kedalamannya. Oleh karena itu, disampaikan bagi peneliti selanjutnya adalah sebagai berikut: 1) Perlu adanya penelitian mengenai perbandingan pelayanan untuk mengetahui perbedaan kualitas pelayanan mobile yang lebih mendalam secara keseluruhan agar memberikan pelayanan yang optimal 2) Jika melakukan studi statistik dengan data kuantitatif, maka disarankan melakukan update data dan informasi mengenai variabel-variabel yang akan digunakan. Lebih baik lagi jika menambah variabel baru yang digunakan dalam penelitian sebab dalam penelitian ini hanya menggunakan penelitian kualitatif untuk itu perlu di lakukan penelitian dengan menggunakan metode penelitian yang berbeda dengan penelitian ini.

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada: 1). Allah SWT dengan segala rahmat serta karunia-Nya yang memberikan kekuatan bagi peneliti. 2) Tim pembimbing penelitian yang selalu memberikan bimbingan, arahan, dorongan. 3) Kepada pihak Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara yang telah memberikan informasi dan data yang dibutuhkan oleh peneliti. 4) Kepada informan yang telah bersedia memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian kepada peneliti

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Manap. 2016. Revolusi Manajemen Pemasaran. Edisi Pertama, Mitra. Wacana Media, Jakarta
- Abdul Wahab, Solichin (2015). Analisis Kebijakan dari formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara. Jakarta: Bumi Aksara.
- Beni. (2016). Konsep dan Analisis (Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi Daerah). Jayapura: Taushia
- Herry dkk . 2019. Pengantar Manajemen. LPU-UNAS Jl. Sawo Manila, No.61. Pejaten Pasar Minggu Jakarta Selatan.
- Ibrahim, A. (2013). Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Bandung.
- Irra Chisyanti Dewi (2014). Buku Pengantar Ilmu Administrasi. Jakarta: PT Prestasi. Pustakaraya.
- Januartiny. (2015). Administrasi dan Prasarana. *Administrasi Sarana Dan Prasarana*.
- Lukman, Sampara. 2013. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta : STIA LAN Press LAN.2003. Penyusunan Standar Pelayanan Publik, Jakarta.LAN
- Mardiasmo, 2016, Perpajakan. Edisi 2016. (Yogyakarta:Andi).
- Meutia 2017. ANALISIS KEBIJAKAN PUBLIK. **AURA CV. Anugrah Utama Raharja**
- Moleong, L. J. (2017). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja.
- Pasolong, Harbani. (2015), *Teori Administrasi Publik*. Bandung:Alfabeta
- Muta'ali, 2015. Teknik Analisis Regional Untuk Perencanaan Wilayah Tata Ruang dan Lingkungan. Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Geografi (BPFGE)
- Sangadji. (2013). Perilaku Konsumen. Yogyakarta: Andi,
- Sellang 2016, ADMINISTRASI DAN PELAYANAN PUBLIK Antara Teori dan Aplikasinya Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Sugiyono, 2015. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono. (2014). Kualitas Pelayanan. Bumi Perkasa. Jakarta

Usman, Husaini. 2017. *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Widjaja, 2016, *Administraasi Kepegawaian*. Rajawali, Jakarta.

Zahra. 2019. *Kualitas Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba*. Skripsi Universitas Hasanuddin Makassar.