

BAB IV

HASIL DAN PEMAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo

Keberadaan organisasi dan tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 dan Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 94 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo. Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo adalah sebagai berikut :

- a. Dinas merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan daerah dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- b. Dinas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), mempunyai tugas membantu Walikota melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- c. Dinas dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), menyelenggarakan fungsi :

- 1) Perumusan kebijakan daerah dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- 2) Pelaksanaan kebijakan daerah dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan daerah dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil; 7
- 4) Pelaksanaan administrasi dinas daerah dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil; dan
- 5) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya (Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinspendukcapil 2018).

2. Visi, Misi , Dan Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

a. Visi

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional, pasal 1 ayat (12), Visi adalah rumusan umum mengenai keadaan yang diinginkan pada akhir periode perencanaan. Penetapan visi sebagai bagian dari proses perencanaan pembangunan merupakan suatu langkah penting dalam perjalanan penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan di daerah. Pada hakekatnya membentuk visi organisasi adalah menggali gambaran bersama tentang masa depan ideal yang hendak diwujudkan oleh organisasi yang bersangkutan. Visi adalah metode model masa depan, dengan

demikian visi harus digali bersama, disusun bersama sekaligus diupayakan perwujudannya secara bersama, sehingga visi menjadi milik bersama yang diyakini oleh seluruh elemen organisasi dan pihak-pihak yang terkait dengan mewujudkan visi tersebut. Visi yang tepat bagi masa depan suatu organisasi diharapkan akan mampu menjadi akselerator bagi upaya peningkatan kinerja organisasi. Dengan memperhatikan arti dan makna visi serta melalui pendekatan membangun visi bersama, maka ditetapkan visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo Tahun 2015-2019 yakni : "Terwujudnya Tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Probolinggo" (Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinspendukcapil 2018).

b. Misi

Setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah sebagai suatu organisasi harus memastikan agar visi yang telah ditetapkan bersama dapat diupayakan perwujudannya. Untuk kepentingan itu harus disusun suatu tahapan yang secara umum terbagi kedalam dua tahapan yakni apa yang hendak dicapai dan bagaimana upaya untuk mencapainya. Salah satu unsur dalam tahapan tersebut adalah penetapan misi organisasi yang dalam hal ini adalah misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

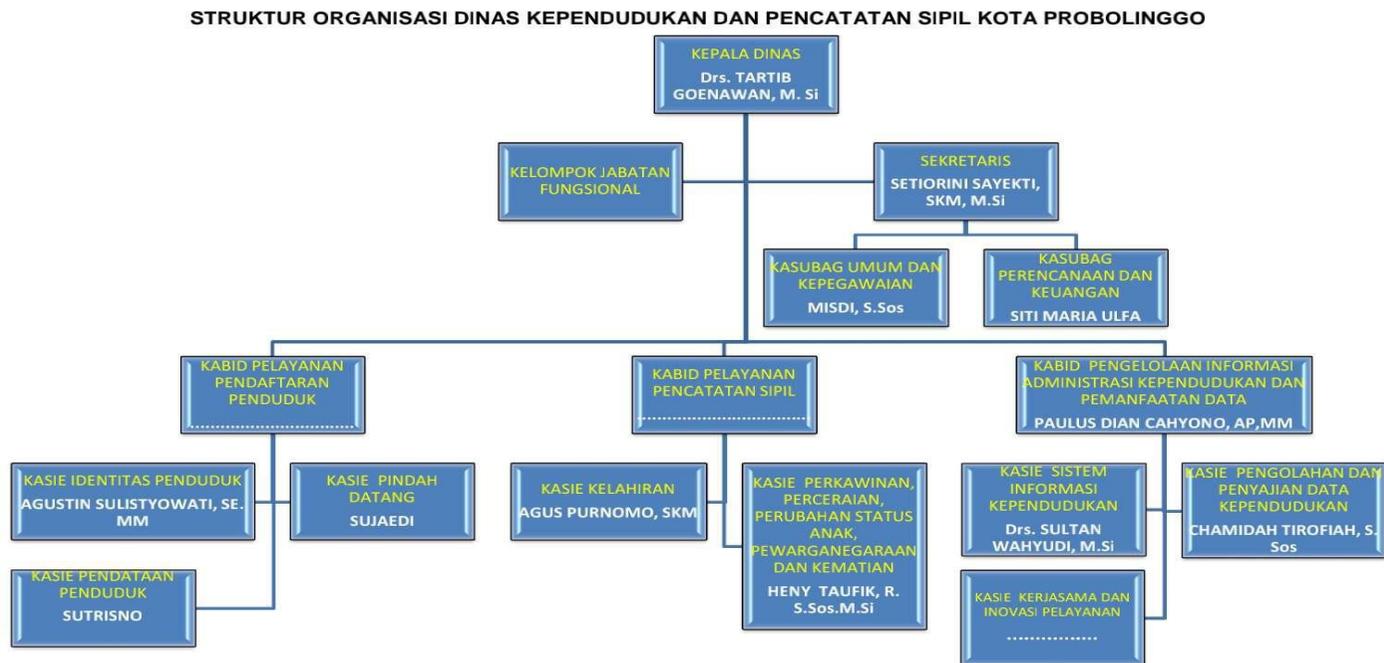
Dalam rangka mewujudkan visinya maka ditetapkan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo Tahun 2015-

2019 adalah sebagai berikut : “Mewujudkan Kualitas Pelayanan Kependudukan Guna Terjaminnya Identitas Kependudukan yang Valid, Akurat dan Akuntabel“ (Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinspendukcapil 2018).

c. Tujuan

Berdasarkan arahan arti dan makna penetapan tujuan organisasi tersebut maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo dalam mewujudkan misinya menetapkan tujuan sebagai berikut : Untuk mewujudkan misi *Mewujudkan kualitas pelayanan kependudukan guna terjaminnya identitas kependudukan yang valid, akurat dan akuntabel* maka ditetapkan tujuan *Meningkatkan tertib administrasi kependudukan dan perlindungan terhadap hak-hak penduduk terkait kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil* (Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinspendukcapil 2018).

3. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



(Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinspendukcapil 2018)

4. Pelaksanaan Layanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo dapat dilakukan secara online program Program Duspendukcapil Go Online (GOOL) dan offline dengan mendatangi lang kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo atau Mall Pelayanan Publik Kota Probolinggo (Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinspendukcapil 2018).

Berikut Profil Pelaksana Layanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo :



5. Sumberdaya

a. Sumberdaya Manusia

Sumber daya manusia sebagai salah satu komponen penting dalam meningkatkan kinerja organisasi memerlukan pengembangan kompetensi dan pemberian kewenangan serta tanggung jawab yang terencana, terarah dan strategis. Pemberdayaan (*empowering*) pegawai sangat dibutuhkan dalam rangka mendukung penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Berbagai upaya telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo diantaranya melalui analisa jabatan, analisa kebutuhan pendidikan dan latihan, serta pendidikan dan latihan baik fungsional, struktural maupun teknis. Jumlah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo keadaan sampai dengan bulan Desember 2018 sebanyak 47 orang, dengan rincian kriteria sebagai berikut (Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinspendukcapil 2018) :

Jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) berdasarkan golongan:

Golongan	Jumlah
Golongan IV	5 orang
Golongan III	11 orang
Golongan II	6 orang
Golongan I	- Orang
Total	22 orang

Jumlah Pegawai/Karyawan/Karyawati Dinspenducapil berdasarkan jabatan (Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinspenducapil 2018) :

Jabatan	Jumlah
Eselon II	1 orang
Eselon III	2 orang
Eselon IV	9 orang
Fungsional	2 orang
Staf PNS	8 orang
Staf Non PNS	25 orang
Total	47 orang

Jumlah Pegawai/Karyawan/Karyawati Dinspenducapil berdasarkan Tingkat Pendidikan (Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinspenducapil 2018) :

Pendidikan	Jumlah
S3	-orang
S2	6 orang
S1	13 orang
D3	4 orang
D2	-orang
D1	-orang
SLTA	22 orang
SLTP	1 orang
SD	-orang
Total	47 orang

b. Sarana Penunjang

Demi terciptanya profesionalisme dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab, telah dilengkapi dengan berbagai sarana penunjang antara lain sebagai berikut :

- 1) Komputer/Laptop Pada setiap ruangan di masing – masing unit kerja tersedia komputer – komputer untuk membantu pekerjaan administrasi maupun keteknikan
- 2) Website Untuk mendukung penyebaran informasi kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo bagi stakeholders dan masyarakat umum telah disediakan website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang merupakan langkah progresif untuk meningkatkan pelayanan publik melalui media elektronik
- 3) Kendaraan Lapangan Sarana kendaraan dinas untuk keperluan operasional lapangan baik roda dua dan roda empat sebagai penunjang pelaksanaan program dan kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinspendukcapil 2018).

c. Hubungan Kerjasama

Dalam rangka sinkronisasi pelaksanaan berbagai program pembangunan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, dilakukan pembinaan hubungan kerjasama, baik dengan Instansi terkait (kelurahan dan kecamatan) dan Pusat maupun dengan

institusi pendidikan serta pihak-pihak terkait (Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinspendukcapil 2018).

- 1) Pemerintah pusat Bentuk kerjasama dengan instansi pusat dituangkan melalui sinkronisasi program untuk ditindaklanjuti melalui program dan kegiatan di daerah dan dilaksanakan dalam rangka koordinasi dan konsultasi
- 2) Satker Terkait (kelurahan dan kecamatan) Bentuk kerjasama dengan kelurahan dan kecamatan dituangkan dalam tugas-tugas pokok mengenai administrasi kependudukan dan pencatatan sipil seluruh Kota Probolinggo
- 3) Pihak-pihak Terkait Bentuk kerjasama dengan pihak terkait atau Stake Holders seperti RSUD, Dinas Kesehatan, IBI, dan Instansi terkait lainnya dalam rangka mendukung program Percepatan Cakupan Akta Kelahiran serta pemanfaatan NIK, data Kependudukan dan KTP-el dalam pelayanan kesehatan serta pelayanan publik sesuai ruang lingkup instansi pengguna layanan administrasi kependudukan dalam perencanaan pembangunan Daerah Kota Probolinggo.

6. Laporan kinerja lembaga 2019 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Sasaran Startegis	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian
Meningkatkan kualitas hubungan kerjasama dan inovasi pelayanan administrasi	Jumlah kerjasama dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan serta pengaduan	17 kerjasama	20 kerjasama	117,6%

kependudukan	masyarakat			
Meningkatnya kualitas informasi administrasi kependudukan	Persentasi pelaporan kependudukan dan memenuhi pelayanan informasi kependudukan bagi masyarakat melalui SIAK dapat terpenuhi	100%	100%	100%
	Persentase pemeliharaan jaringan SIAK online dinas ke kecamatan dalam kondisi baik.	100%	100%	100%
	Persentase keaja sama dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan dapat terpenuhi	100%	117.6	117,6
Meningkatnya kualitas sarana dan prasarana informasi administrasi kependudukan	Jumlah saranan dan infrastruktur SIAK dalam kondisi baik	6 saranan dan infrastruktur	6 saranan dan infrastruktur	100%

Berikut adalah uraian capaian target kinerja masing-masing indikator-indikator kinerja terhadap sasaran satrategis, sebagai berikut :

- a. Target indikator jumlah kerjasaa dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan serta pengaduan masyarakat pada tahun 2018 yaitu 17 kerjasama, sedangkan realisasi kinerjanya yaitu 20 kerjasama, sehingga capaian sebesar 117,6%, apabila dibandingkan dengan realisasi capaian anggaran sebesar 82,28%. Dapat dikatakan bahwa

capaian kinerja lebih besar dibanding sasaran dan tingkat kinerja sudah efisien.

- b. Target indikator persentase pelaporan kependudukan dan pemenuhan pelayanan informasi kependudukan bagi masyarakat melalui SIAK dapat terpenuhi pada tahun 2018 sebesar 100%, sedangkan realisasi kinerja juga 100%. Hal ini dapat diamsusmsikan bahwa indikator kinerja presentase pelaporan kependudukan dan pemenuhan pelayanan informasi kependudukan bagi masyarakat melalui SIAK dapat terpenuhi telah sesuai dengan target yang diharapkan.
- c. Target indikator persentase pemeliharaan jaringan SIAK online dinas ke kecamatan dalam kondisi baik pada tahun 2018 sebesar 100%, sedangkan realisasi kinerjanya juga 100%. Hal ini dapat diamsusmsikan baha indikator kinerja presentase pemeliharaan jaringan SIAK online dinas ke kecamatan dalam kondisi baik telah sesuai dengan target yang diharapkan.
- d. Program yang mendukung kedua indikori (b) dan (c) adalah program pengelolaan pengembangan dan pemanfaatan data, program peningkatan pelayanan dan sarana prasarana kependudukan dan pencatatan sipil yang realisasinya 89,9%, dari uraian capaian tersebut dapat disimpulkan program yang dilaksanakan untuk mendukung sasaran dan target kinerja tersebut adalah efisien.

- e. Target indikator persentase kerjasama dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan adalah 100% realisasinya 117,6% sehingga capaian inerjanya 117,6%.
- f. Capaian dari indikator jumlah sarana dan prasaranan SIAK di 5 (lima) kecamatan dan kantor Dispendukcapil Kota Probolinggo yang memiliki fasilitas perlengkapan. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah perangkat sarana dan prasaranan SIAK yang memiliki kemampuan untuk digunakan sebagai perangkat pelayanan terhadap masyarakat, dan tidak mengalami perubahan sejak tahun 2012 sampai dengan tahun 2018, maka diperoleh kinerja sebesar 100%. Sehingga bisa dikatakan bahwa kehiatan yang dilaksanakan untuk mendukung sasaran dan tingkat kinerja sudah efisien (Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinspendukcapil 2018).

B. Penyajian Data Fokus Penelitian

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di peroleh data bahwa Implementasi Program Dispendukcapil *Go Online* (GOOL) dalam Memberikan Kemudahan Akses Layanan Kependudukan dan Pencatatan sipil di Tengah Pandemi Covid-19 Kota Probolinggo, yang dapat di lihat dari empat indikator penelitian yaitu Komunikasi (*Communications*), Sumber daya (*Resources*), Sikap (*Dispositions* atau *attiudes*), dan Struktur birokrasi (*Bureaucratic structure*). Dengan hasil wawancara dan observasi penelitianberikut :

1. Komunikasi (*Communications*)

Keberhasilan kebijakan masyarakat agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan (target group) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Apabila tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak diketahui sama sekali oleh kelompok sasaran, maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran.

Dalam faktor komunikasi ini, akan dilihat dari berbagai fenomena yang diamati penulis di lapangan terkait dengan proses Implementasi Program Dispendukcapil *Go Online* (GOOL) dalam Memberikan Kemudahan Akses Layanan Kependudukan dan Pencatatan sipil di Tengah Pandemi Covid-19 Kota Probolinggo.

a. Intensitas Komunikasi

Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftara penduduk terhadap intensitas komunikasi pada pelaksanaan pelayanan Program Dispendukcapil *Go Online* (GOOL) kepada masyarakat sebagai berikut:

“Hingga Desember 2020, Sosialisasi GOOL Dispendukcapil telah selesai dilaksanakan mulai dari tingkat Kecamatan, seua OPD, dan instansi vertikal di lingkungan Pemkot Probolinggo. Tahun sosialisasi GOOL akan menysasar instansi swasta, stakeholder, hingga asyarakat umum. Semua upaya yang dilakukan Sispendukcapil Kota Probolinggo, demi pelayanan publik yang berkualitas.”(Teguh Ginanjar Prasetyo, S.STP., M.M 2022)

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Staff Analisis Kebijakan Ahli Muda, yaitu :

“Cara yang dilakukan oleh pihak Dikendukcapil dalam memberikan informasi yaitu dengan cara melakukan sosialisasi dengan melibatkan kelurahan, kecamatan, dan sekolah SMA, pihak-pihak tersebut merupakan pihak yang lebih mudah menyampaikan informasi kepada masyarakat, terutama sekolah SMA yang mempunyai peluang untuk penyampaian informasi yang jelas, karena siswa siswi yang berusia 17 tahun sudah dapat lebih mudah paham menggunakan teknologi. Selain cara tersebut juga dilakukan dengan menampangkan Program Dikendukcapil *Go Online* (GOOL) di kantor pelayanan Dikendukcapil dan melalui website.” (Agustin Sulistyowati, S.E., M.M 2022)

Demikian juga disampaikan oleh Staff Analisis Kebijakan Ahli Muda lainnya, yaitu :

“Hal tersebut diperlukan karena penyampaian menggunakan bahasa lisan dengan bahasa tulisan atau narasi berbeda. Bagaimana agar masyarakat dapat mengerti dan memahami penjelasan yang diberikan oleh staff pegawai, sehingga tidak menimbulkan miskomunikasi.

Cara penyampaian kepada masyarakat melalui secara lisan dan tertulis, baik melalui sosialisasi atau menyebarkan selebaran (pamflet).

Yang terlibat dalam pemberian informasi tersebut tidak hanya pihak seperti kelurahan maupun sekolah SMA, seluruh masyarakat yang telah merasakan menggunakan pelayanan Program Dikendukcapil *Go Online* (GOOL) merupakan pihak yang terlibat.” (Sujaedi, 2022)

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa sudah dilakukan kegiatan sosialisai terkait pelayanan Program

Dispendukcapil *Go Online* (GOOL) kepada masyarakat, instansi swasta, hingga *stakeholder*.

b. Kejelasan Komunikasi

Terkait dengan kejelasan yang disampaikan dari para komunikator atau penyampai pesan kepada para pelaksanaan pelayanan Program Dispendukcapil *Go Online* (GOOL) kepada masyarakat. Berikut adalah pernyataan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftara penduduk, yaitu :

“Dalam penyampaian informasi terkait GOOL, Dispendukcapil membawahi tiga bidang. Yakini, bidang pelayanan pendaftaran penduduk, bidang pelayanan pencatatan sipil, serta bidang pengelolaan informasi administrasi ependudukan dan pemanfaatan data. Beberapa indikator kinerja utama yang menjadi fokus Dispendukcapil Kota Probolinggi, terlihat dari cakupan kepemilikan e-KTP, cakupan kepemilikan akta kelahiran, hingga sinergis pemanfaatan data kependudukan.” (Teguh Ginanjar Prasetio, S.STP., M.M 2022)

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Staff Analis Kebijakan Ahli Muda, yaitu :

“Untuk informasi yang diberikan sudah sesuai dengan konten kebijakan, dan sudah jelas di sampaikan. Penyampaian yang dilakukan secara bertahap mulai dari dasar hukum, tujuan, teknik pemutakhiran data, sampai tahap langkah-langkah untuk mendapatkan pelayanan secara online.

Penyampaian informasi juga sesuai dengan himbaua Dirjen Dukcapil yaitu 1. Mengutamakan layanan online agar penduduk bisa mencetak sendiri di Rumah dengan kerats HVS/A4, khusus layanan KTP-El apabila urgent maka perlu ditangani khusus sesuai dengan protokol kesehatan.” (Agustin Sulistyowati, S.E., M.M 2022)

Demikian juga disampaikan oleh Staff Analis Kebijakan Ahli Muda lainnya, yaitu :

“Tentu hal kejelasan penyampaian kepada masyarakat adalah yang terpenting, namun pihak Dispndukcapil sudah secara maksimal memberikan informasi dengan penyampaian secara lisan maupun tertulis sehingga tidak dapat menimbulkan miskomunikasi. Staff pegawai yang memberikan pelayan juga telah melalui pelatihan dan pembekalan yang maksimal. Sehingga informasi yang disampaikan sudah jelas atau sesuai dengan konten kebijakan.”(Sujaedi, 2022)

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa informasi yang diberikan dari pihak Dispndukcapil ke masyarakat sudah terdapat kejelasan informasi yang didapatkan perihal program Dispndukcapil *Go Online* (GOOL).

c. Konsistensi komunikasi

Konsistensi pesan yang disampaikan, melihat apakah informasi yang disampaikan terkait dengan pelaksanaan pelayanan Program Dispndukcapil *Go Online* (GOOL) kepada masyarakat dan tidak ada perbedaan informasi yang disampaikan. Berikut adalah pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Bidang Pelayanan Pendaftara penduduk, yaitu :

“Secara konsisten terus dijalankan. Sebab masa pandemi Covid-19 yang sejatinya pembatas aktivitas masyarakat, pembatas kerumunan dan tetap diam di rumah, Dispndukcapil dengan GOOL tetap bsa memberika layanan prima kepada masyarakat. Bahkan, bisa dilakukan dari mana saja dan kapan saja.”(Teguh Ginanjar Prasetio, S.STP., M.M 2022)

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Staff Analis Kebijakan Ahli Muda, yaitu :

“Pelaksanaan pelayanan Program Dpendukcapil *Go Online* (GOOL) masih terus konsisten dijalankan, seperti sosialisasi yang sering diadakan, meneruskan informasi dari satu orang ke yang lainnya, dan menyampaikan melalui media sosial. Hal tersebut dilakukan agar masyarakat mulai terbiasa menggunakan inovasi pelayanan Program Dpendukcapil *Go Online* (GOOL) sehingga dapat memberikan kemudahan dan keamanan bagi masyarakat.” (Agustin Sulistyowati, S.E., M.M 2022)

Demikian juga disampaikan oleh Staff Analis Kebijakan Ahli Muda lainnya, yaitu :

“Karena kondisi di lapangan dari biodata kependudukan masih banyak yang tidak ter update seperti pendidikan, pekerjaan, kepemilikan akta kelahiran, kepemilikan akta perkawinan, golongan darah dll. Padahal update biodata tersebut sangat penting mengingat biodata kependudukan sudah dipakai untuk pelayanan publik dan pelayanan lainnya.

Maka secara konsisten program Dpendukcapil *Go Online* (GOOL) dijalankan dan diterapkan guna untuk peningkatan layanan administrasi kependudukan yang dilakukan sepenuhnya oleh Dpendukcapil melalui layanan yang terintegrasi.” (Sujaedi, 2022)

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa konsistensi dalam memberikan informasi tetap dipertahankan sebab masih belum 100% masyarakat Kota Probolinggo memanfaatkan program inovasi layanan program Dpendukcapil *Go Online* (GOOL).

2. Sumber daya (*Resources*)

Walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, yakni kompetensi implementor, dan sumber daya financial. Sumber daya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Tanpa sumber daya, kebijakan hanya tinggal di kertas menjadi dokumen saja. Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan didapatkan beragam tanggapan dari para narasumber.

a. Kemampuan Sumberdaya Manusia

Melihat bagaimana kemampuan sumber daya manusia pelaksana pelaksanaan pelayanan Program Dikendukapil *Go Online* (GOOL). Sebagaimana pernyataan yang disampaikan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran penduduk, yaitu :

“Untuk kemampuan sumberdaya manusia sudah jelas terpenuhi. Karena Dikendukapil telah berupaya dalam pemenuhan tersebut diantaranya melalui analisis jabatan, analisa kebutuhan pendidikan dan pelatihan, serta pendidikan dan latihan baik fungsional, struktural maupun teknis.” (Teguh Ginanjar Prasetio, S.STP., M.M 2022)

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Staff Analis Kebijakan Ahli Muda, yaitu :

“Staff pegawai yang berada dibidangnya sudah mencukupi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat melaksanakan program Dikendukapil *Go Online* (GOOL) dengan baik. Untuk sikap staff pegawai tentu sikap yang baik,

karena keramahan dan memberikan penjelasan kepada masyarakat adalah yang utama, sehingga masyarakat tidak merasa kurang nyaman. Dan sikap yang berikan sudah harus sesuai dengan SOP.” (Agustin Sulistyowati, S.E., M.M 2022)

Demikian juga disampaikan oleh Staff Analis Kebijakan Ahli Muda lainnya, yaitu :

“Jumlah staff pegawai yang melaksanakan pelayanan Program Dispendukcapil *Go Online* (GOOL) sesuai dengan kebutuhan yang ada. Karena staff pegawai yang berada di bagian pelayanan sudah merupakan staff pegawai yang berhasil mengikuti kegiatan pelatihan dan merupakan hasil evaluasi selama pelatihan yang ada. Sehingga jumlah dan kemampuannya sudah mencukupi untuk pelaksanaan program Dispendukcapil *Go Online* (GOOL).” (Sujaedi, 2022)

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan sumberdaya yang ada program Dispendukcapil *Go Online* (GOOL) sudah terpenuhi, sebab pegawai atau staf pelayanan merupakan orang yang telah mahir di bidangnya.

b. Fasilitas Pendukung

Berkaitan dengan bagaimana fasilitas yang digunakan sebagai penunjang pelaksanaan Program Dispendukcapil *Go Online* (GOOL). Dalam hal ini Kepala Bidang Pelayanan Pendaftara penduduk menyampaikan, yaitu :

“Fasilitas yang ada sudah secara maksimal telah dilengkapi, baik peralatan dan sarana penunjang lainnya. Karena hal Program GOOL sendiri merupakan inovasi pelayanan, maka secara maksimal penfaatan fasilitas yang ada.” (Teguh Ginanjar Prasetio, S.STP., M.M 2022)

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Staff Analis Kebijakan Ahli Muda, yaitu :

“Untuk sarana fasilitas sudah terpenuhi seperti komputer, printer, database, dll, sehingga tidak menimbulkan kendala dalam pelaksanaan Program Dpendukcapil *Go Online* (GOOL). Selain fasilitas yang ada Dpendukcapil sendiri sudah memiliki mesin anjungan Dukcapil mandiri, sehingga mempermudah dalam memberikan pelayanan.” (Agustin Sulistyowati, S.E., M.M 2022)

Demikian juga disampaikan oleh Staff Analis Kebijakan Ahli Muda lainnya, yaitu :

“Untuk fasilitas sendiri tentu terpenuhi, terutama pada jaringan SIAK, selalu melakukan pemeliharaan jaringan secara berkala, meningkatkan kompetensi staf dalam melakukan pemeliharaan dan bersinergis dengan Dinas Kominfo untuk optimalisasi jaringan” (Sujaedi, 2022)

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas pendukung pada pelayanan program Dpendukcapil *Go Online* (GOOL) sudah terpenuhi, baik sarana penjunjang maupun prasarana yang ada.

c. Perkembangan Pelaksanaan Program

Berkaitan dengan perkembangan pelaksanaan program Dpendukcapil *Go Online* (GOOL) terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran penduduk menyampaikan, yaitu :

“Perkembangan Pelaksanaan Program terus menuju ke arah yang lebih baik. Informasi yang diberikan baik sesama pelaksana pelayanan program GOOL (Staf) maupun yang menerima

pelayanan (masyarakat) terus berlangsung. Dispenducapil sendiri juga terus berupaya melakukan sosialisasi dengan media yang lebih menarik.” (Teguh Ginanjar Prasetio, S.STP., M.M 2022)

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Staff Analisis Kebijakan Ahli Muda, yaitu :

“Informasi yang diterima oleh pelaksana terhadap perkembangan pelaksanaan Program Dispenducapil *Go Online* (GOOL) sudah sangat jelas. Karena staff pegawai yang ditugaskan sendiri sudah memiliki pengalaman dalam menyelesaikan masalah yang ada di lapangan, akan tetapi tidak menutup kemungkinan penyelesaian masalah yang ada masih perlu disampaikan ke atasannya guna untuk menghindari permasalahan yang lebih rumit lagi.” (Agustin Sulistyowati, S.E., M.M 2022)

Demikian juga disampaikan oleh Staff Analisis Kebijakan Ahli Muda lainnya, yaitu :

“Informasi selalu diberikan oleh pelaksana guna untuk mengetahui tingkat keefektifitasan dan mengevaluasi Program Dispenducapil *Go Online* (GOOL).” (Sujaedi, 2022)

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa perkembangan pelaksanaan program Dispenducapil *Go Online* (GOOL) sudah sangat jelas. Baik dari segi efektivitas, arah perkembangan program, dan pelayanan yang diberikan oleh staf pegawai Dispenducapil kepada masyarakat.

3. Sikap (*Dispositions* atau *attitudes*)

watak dan karakteristik atau sikap yang dimiliki oleh implementor seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan menjalankan kebijakan

dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sifat atau perspektif yang berada dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.

a. Persepsi Pelaksana

Tentang Bagaimana persepsi dari pelaksana terhadap pelaksanaan program Dispendukcapil *Go Online* (GOOL) terhadap pelayanan yang diberikan. Sebagaimana pernyataan yang disampaikan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftara penduduk, yaitu :

“Tentu ada banyak persepsi, namun semua persepsi mengarah pada hal baik. Terutama dalam rangka sinkronisasi pelaksanaan berbagai pembangunan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, dilakukan pembinaan hubungan kerjasama, baik instansi terkait dan pusat maupun dengan institusi pendidikan serta pihak-pihak terkait.” (Teguh Ginanjar Prasetio, S.STP., M.M 2022)

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Staff Analis Kebijakan Ahli Muda, yaitu :

“Sebelum menjelaskan persepsi perlu dikategorikan bahwa dalam memberikan informasi yang menerima informasi adalah usia 17-30 (aktif dan mahir menggunakan handphone), usia 30-40 (aktif tetapi tidak begitu mahir menggunakan handphone), usia 40-60 (tidak bisa menggunakan handphone). Dari kategori tersebut dapat diketahui bagaimana masyarakat memberikan persepsi terkait program GOOL, dan persepsi pelaksana program GOOL. Padahal, Program Dispendukcapil *Go Online* (GOOL) bukan hanya pelayanan yang mengurus berkas saja, tetapi juga update biodata kependudukan.” (Agustin Sulistyowati, S.E., M.M 2022)

Demikian juga disampaikan oleh Staff Analis Kebijakan Ahli Muda lainnya, yaitu :

“Sejauh ini persepsi dari sikap masyarakat terhadap pelayanan Program Disediakan *Go Online* (GOOL) cukup memuaskan. Yang artinya masyarakat dapat mengikuti perkembangan dan inovasi yang diberikan oleh pemerintah terutama oleh Disediakan yang memberikan pelayanan dasar yang harus diberikan kepada masyarakat.” (Sujaedi, 2022)

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa persepsi pelaksana Program Disediakan *Go Online* (GOOL) mengarah pada hal baik. Terutama dalam rangka sinkronisasi pelaksanaan berbagai pembangunan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Begitupula persepsi dari sikap masyarakat terhadap pelayanan Program Disediakan *Go Online* (GOOL) cukup memuaskan.

b. Respon Pelaksana

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan respon pelaksana terhadap pelaksanaan program Disediakan *Go Online* (GOOL) terhadap pelayanan yang diberikan ini beragam tetapi memiliki maksud yang sama. Sebagaimana pernyataan yang disampaikan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran penduduk, yaitu :

“Respon pelaksana baik, bahkan memudahkan pekerjaan, karena memangkas birokrasi pelayanan dan memberikan kemudahan akses pelayanan, sehingga pelayanan dapat terus diberikan secara stabil dan efisien.” (Teguh Ginanjar Prasetyo, S.STP., M.M 2022)

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Staff Analisis Kebijakan Ahli Muda, yaitu :

“Untuk respon pelaksana sudah baik, karena staff pegawai yang ditempatkan pada pelaksana pelayanan sudah sesuai dengan kemampuan, kapabilitas, dan kompetensi yang menguasai dan mengetahui syarat kelengkapan apa saja yang diperlukan dalam Program Dispendukcapil *Go Online* (GOOL). Sehingga, dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.” (Agustin Sulistyowati, S.E., M.M 2022)

Demikian juga disampaikan oleh Staff Analisis Kebijakan Ahli Muda lainnya, yaitu :

“Tentu memberikan respon yang baik, karena selain staff pegawai sudah memberikan pelayanan sesuai dengan SOP, staff pegawai yang ada juga selalu bergantian dan bekerja sama dalam memberikan pelayanan yang efektif.” (Sujaedi, 2022)

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa respon pelaksana dalam Program Dispendukcapil *Go Online* (GOOL) sudah baik, karena staff pegawai yang ditempatkan pada pelaksana pelayanan sudah sesuai dengan kemampuan, kapabilitas, dan kompetensi yang menguasai.

c. Tindakan Pelaksana

Terkait bagaimana para pelaksana kebijakan membuat kegiatan dan langkah-langkah untuk pelaksanaan program Dispendukcapil *Go Online* (GOOL) terhadap pelayanan yang diberikan. Sebagaimana pernyataan yang disampaikan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran penduduk, yaitu :

“Banyak informasi yang terdapat pada Program Duspendukcapil *Go Online* (GOOL) yaitu tertib administrasi (tertib database kependudukan, tertib penerbitan NIK, dan tertib dokumen kependudukan), optimalisasi pemanfaatan NIK, langkah-langkah pelayanan online, dll.

Sedangkan wewenang dalam pelaksanaan Program Duspendukcapil *Go Online* (GOOL) sesuai dengan instruksi MENDAGRI No. 470/837/SJ tentang gerakan Indonesia sadar administrasi kependudukan.”(Teguh Ginanjar Prasetio, S.STP., M.M 2022)

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Staff Analis

Kebijakan Ahli Muda, yaitu :

“Terkait pelaksanaan kebijakan atau langkah-langkah dalam pelaksanaan program layanan tentu bagi pemohon layanan yang belum memiliki user, Duspenducapil menyarankan ndaftar dulu.Persyaratannya, hanya menyiapkan e-KTP, kartu keluarga, dan tanda tangan di kertas putih. Untuk pendafran user baru layanan GOOL, pemohon bisa mengawali dengn mengisi form isian yang sudah disediakan, meng-upload dokumen yang dibutuhkan, kiri data pendaftaran user baru, kemudian tunggu verifikasi dari perator. Begiti terverifikasi, maka pemohon akan mendapatkan pesan pemberitahuan lewat WhatsApp. Itu merupakan langkah bagi pemohon, jadi sebenarnya pelaksanaan pelayanan GOOL sendiri mudah.” (Agustin Sulistyowati, S.E., M.M 2022)

Demikian juga disampaikan oleh Staff Analis Kebijakan Ahli

Muda lainnya, yaitu :

“Layanan online yang digagas Duspendukcapil Kota Probolinggo, merupakan pelaksanaan Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 7/2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring.Sehingga tindakan pelaksana kebijakan yang ada sesuai dengan peraturan tersebut.” (Sujaedi, 2022)

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa tindakan pelaksana sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 7/2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Sehingga tindakan pelaksana kebijakan yang ada sesuai dengan peraturan tersebut. Sedangkan wewenang dalam pelaksanaan Program Dispendukcapil *Go Online* (GOOL) sesuai dengan instruksi MRNDAGRI No. 470/837/SJ tentang gerakan Indonesia sadar administrasi kependudukan.

4. Struktur birokrasi (*Bureaucratic structure*)

Struktur birokrasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar atau SOP (*Standard Operating Procedures*). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak.

a. Pemberian Pelayanan sesuai SOP

Sebagaimana pernyataan yang disampaikan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftara penduduk, yaitu :

“Untuk pemberian pelayanan sudah tentu sesuai dengan SOP, baik pelayanan secara offline maupun online (program GOOL). Karena pelaksanaannya sesuai dengan peraturan menteri dalam negeri RI. Sehingga tentu sesuai dengan SOP.” (Teguh Ginanjar Prasetio, S.STP., M.M 2022)

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Staff Analis Kebijakan Ahli Muda, yaitu :

“Ada pedoman atau alur dalam pemberian pelayanan terutama pelayanan GOOL, misalnya pada pelayanan akta kelahiran, mulai dari mengisi formulir, verifikasi berkas, mengentry berkas melalui SIAK, verifikasi ulang oleh petugas, proses pembuatan sampai dengan pencetakan. Hal itu tentu merupakan serangkaian kegiatan yang sudah sesuai dengan SOP.” (Agustin Sulistyowati, S.E., M.M 2022)

Demikian juga disampaikan oleh Staff Analis Kebijakan Ahli Muda lainnya, yaitu :

“Pelayanan yang diberikan tentu sudah Sesuai dengan SOP, karena baik dari input pengajuan berkas sampai dengan output berkas yang telah jadi, sudah sesuai dengan Standart Operasional.” (Sujaedi, 2022)

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa pemberian pelayanan sesuai SOP, mulai dari proses pengajuan sampai dengan proses pencetakan, pelayanan yang disediakan sudah sesuai dengan standart operasional.

b. Pembagian tugas

Sebagaimana pernyataan yang disampaikan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftara penduduk, yaitu :

“Pembagian tugas sendiri juga sudah jelas dan sesuai dengan bidan keahliannya masing-masing pada tiap jenis pelayanan yang ada.” (Teguh Ginanjar Prasetyo, S.STP., M.M 2022)

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Staff Analis Kebijakan Ahli Muda, yaitu :

“Sudah ada struktur pelaksana layanan, sehingga pelayanan yang diberikan tentu sudah maksimal.” (Agustin Sulistyowati, S.E., M.M 2022)

Demikian juga disampaikan oleh Staff Analis Kebijakan Ahli Muda lainnya, yaitu :

“Ada pembagian tugas mulai dari petugas verifikasi, operator, kasie kelahiran dan pelayanan sipil, kbid, dan petugas pengambilan berkas.” (Sujaedi, 2022)

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa pembagian tugas dalam program Duspendukcapil *Go Online* (GOOL) sudah jelas pada struktur pelaksana pelayanan di Duspendukcapil.

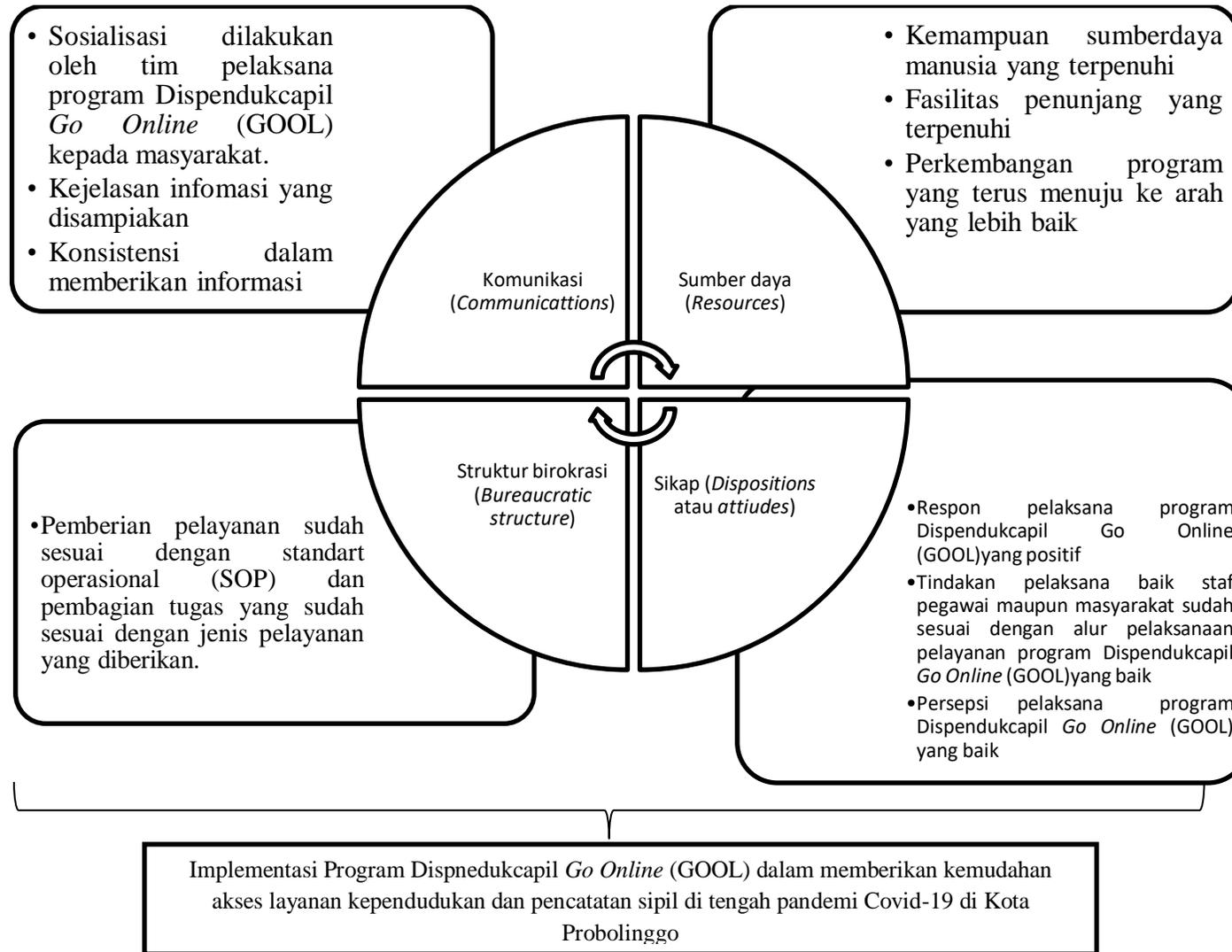
C. Analisis dan Interpretasi Data

Model Edwards III (1980) mempertimbangkan empat faktor kritis atau variabel di dalam mengimplementasikan kebijakan publik, yaitu: faktor-faktor internal organisasi ini berpengaruh secara langsung terhadap implementasi, tetapi juga saling tergantung satu dengan yang lainnya. Edward menilai bahwa masalah utama administrasi publik rendahnya perhatian terhadap implementasi. Secara tegas dikatakan bahwa „*without effective implementation the decision of policymakers will not be carried out successfully*“. (Wahyono, dkk. 2019) :

Berdasarkan penyajian data fokus penelitian di peroleh data bahwa Implementasi Program Duspendukcapil *Go Online* (GOOL) dalam Memberikan Kemudahan Akses Layanan Kependudukan dan Pencatatan sipil

di Tengah Pandemi Covid-19 Kota Probolinggo, dilihat dari hubungannya dengan empat indikator penelitian yaitu Komunikasi (*Communications*), Sumber daya (*Resources*), Sikap (*Dispositions* atau *attitudes*), dan Struktur birokrasi (*Bureaucratic structure*) dapat dijabarkan dengan bagan mapping sebagai berikut :

Mapping hubungan 4 faktor dengan implementasi Program Dispdukcapil *Go Online* (GOOL).



1. Komunikasi (*Communications*) dalam Implementasi Program Dpendukcapil *Go Online* (GOOL) dalam Memberikan Kemudahan Akses Layanan Kependudukan dan Pencatatan sipil di Tengah Pandemi Covid-19 Kota Probolinggo

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi dari peneliti bahwa komunikasi dalam Implementasi Program Dpendukcapil *Go Online* (GOOL) dalam memberikan kemudahan akses layanan kependudukan dan pencatatan sipil di tengah pandemi Covid-19 di Kota Probolinggo, secara intens, jelas, dan konsisten dalam memberikan informasi mengenai program GOOL. Sosialisasi dilakukan mulai di tingkat kecamatan, semua OPD, instansi vertikal di lingkungan pemkot Probolinggo, instansi swasta, stakeholder, hingga masyarakat umum.

Seperti yang telah di jelaskan oleh ibu Agustin Sulistyowati, S.E., M.M selaku analis kebijakan ahli muda, untuk informasi yang diberikan sudah sesuai dengan konten kebijakan, dan sudah jelas di sampaikan. Penyampaian yang dilakukan secara bertahap mulai dari dasar hukum, tujuan, teknik pemutakhiran data, sampai tahap langkah-langkah untuk mendapatkan pelayanan secara online.

Maka, faktor komunikasi berpengaruh terhadap Implementasi Program Dpendukcapil *Go Online* (GOOL) dalam memberikan kemudahan akses layanan kependudukan dan pencatatan sipil di tengah pandemi Covid-19 di Kota Probolinggo.

2. Sumber daya (*Resources*) dalam Implementasi Program Duspendukcapil *Go Online* (GOOL) dalam Memberikan Kemudahan Akses Layanan Kependudukan dan Pencatatan sipil di Tengah Pandemi Covid-19 Kota Probolinggo

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi dari peneliti bahwasanya Sumberdaya dalam Implementasi Program Duspendukcapil *Go Online* (GOOL) dalam memberikan kemudahan akses layanan kependudukan dan pencatatan sipil di tengah pandemi Covid-19 di Kota Probolinggo sudah terpenuhi, mulai dari kemampuan sumber daya manusia, dispendukcapil berupaya dalam pemenuhan tersebut diantaranya melalui analisis jabatan, analisa kebutuhan pendidikan dan pelatihan, serta pendidikan dan latihan baik fungsional, struktural maupun teknis. Fasilitas pendukung sudah terpenuhi seperti komputer, printer, database, dll, sehingga tidak menimbulkan kendala dalam pelaksanaan Program Duspendukcapil *Go Online* (GOOL).Sampai perkembangan program yang terus menuju ke arah yang lebih baik.

Maka, faktor sumberdaya berpengaruh terhadap Implementasi Program Duspendukcapil *Go Online* (GOOL) dalam memberikan kemudahan akses layanan kependudukan dan pencatatan sipil di tengah pandemi Covid-19 di Kota Probolinggo.

3. Sikap (*Dispositions* atau *attiudes*) dalam Implementasi Program Dispendukcapil *Go Online* (GOOL) dalam Memberikan Kemudahan Akses Layanan Kependudukan dan Pencatatan sipil di Tengah Pandemi Covid-19 Kota Probolinggo

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi dari peneliti bahwasanya sikap dalam Implementasi Program Dispendukcapil *Go Online* (GOOL) dalam memberikan kemudahan akses layanan kependudukan dan pencatatan sipil di tengah pandemi Covid-19 di Kota Probolinggo sudah baik mulai dari persepsi pelaksana yaitu staf pegawai maupun masyarakat yang memberikan dukungan dan respon yang baik terkait program GOOL sehingga memberikan kemudahan dalam mendapatkan dan memberikan pelayanan. Hal tersebut juga merupakan bentuk dari respon masyarakat yang saat ini program GOOL terus berjalan yang tersu melakukan inovasi demi kenyamanan masyarakat untuk mendapatkan kemudahan akses dalam mendapatkan pelayanan.

Sedangkan pada tindakan pelaksana baik staf pegawai maupun masyarakat sudah sesuai dengan instruksi MENDAGRI No. 470/837/SJ tentang gerakan Indonesia sadar administrasi kependudukan. Maka, faktor sikap berpengaruh terhadap Implementasi Program Dispendukcapil *Go Online* (GOOL) dalam memberikan kemudahan akses layanan kependudukan dan pencatatan sipil di tengah pandemi Covid-19 di Kota Probolinggo.

4. Struktur birokrasi (*Bureaucratic structure*) dalam Implementasi Program Disediakan *Go Online* (GOOL) dalam Memberikan Kemudahan Akses Layanan Kependudukan dan Pencatatan sipil di Tengah Pandemi Covid-19 Kota Probolinggo

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi dari peneliti bahwasanya struktur birokrasi dalam Implementasi Program Disediakan *Go Online* (GOOL) dalam memberikan kemudahan akses layanan kependudukan dan pencatatan sipil di tengah pandemi Covid-19 di Kota Probolinggo dalam pemberian pelayanan sudah sesuai dengan standart operasional (SOP) dan pembagian tugas yang sudah sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan mulai dari petugas verifikasi, kasie kelahiran dan pelayanan sipil, kabin, dan petugas pengambilan berkas.

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA						MUTU BAKU			KET
		pemohon	Petugas Verifikasi	Operator	Kabid Pelayanan Sipil	Kadin	Petugas Pengambilan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Mengisi formulir dan melengkapi persyaratan	MULAI						<ul style="list-style-type: none"> Form kelengkapan Fotocopy KK dan KTP Fotocopy akta nikah Surat keterangan 	5 Menit	Draf kutipan berkas permohonan	
2.	Meneliti kelengkapan dan verifikasi berkas permohonan, setelah berkas dinyatakan lengkap oleh petugas memberikan bukti tanda pengambilan							<ul style="list-style-type: none"> Form kelengkapan Fotocopy KK dan KTP Fotocopy akta nikah Surat keterangan 	5 Menit	Checklist	
3.	Mengentry berkas permohonan melalui aplikasi STAK							<ul style="list-style-type: none"> Form kelengkapan Fotocopy KK dan KTP Fotocopy akta nikah Surat keterangan 	5 Menit	Register dan kutipan serta draf berkas	
4.	Setelah berkas terentry diajukan ke kabin untuk diverifikasi, selanjutnya ditandatangani oleh kadin							Berkas persyaratan	5 Menit	Register dan kutipan serta draf berkas	
5.	Setelah ditandatangani kadin, registrasi, dan kutipan, serta draf berkas turun ke petugas untuk di stampel dan dicatat pada buku register pengambilan							Register dan kutipan serta berkas permohonan	3 Menit	Register dan kutipan serta draf berkas	
6.	Berkas permohonan diambil oleh pemohon dengan menunjukkan bukti pengambilan dan menandatangani buku register pengambilan	SELESAI						Penyerahan kutipan berkas permohonan ke pemohon	5 Menit	Berkas permohonan	

Dari gambar diatas dapat di pastikan pemeberian layanan sudah sesuai dengan standar operasional dan pembagian tugas yang jelas antar staf pegawai bahkan masyarakat juga terlibat di dalamnya.Maka, faktor sumberdaya berpengaruh terhadap Implementasi Program Dispendukcapil *Go Online* (GOOL) dalam memberikan kemudahan akses layanan kependudukan dan pencatatan sipil di tengah pandemi Covid-19 di Kota Probolinggo.

