

---

## EFEKTIFITAS KINERJA PELAYANAN SENSUS PENDUDUK BERBASIS ONLINE DI BADAN PUSAT STATISTIK KOTA MALANG

Oleh

Sukma Faradiba<sup>1)</sup>, Slamet Muchsin<sup>2)</sup> & Hayat<sup>3)</sup>

<sup>1,2,3</sup>Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang  
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144 Indonesia

Email: [faradibasukma@gmail.com](mailto:faradibasukma@gmail.com)

### Abstract

The Central Bureau of Statistics of Malang City is a Non-Ministerial Government Institution that is directly responsible to the President who is in Malang City, located on Jl. West Janti. No. 47, Bandungrejosari, Sukun District, Malang City, East Java 65148. This study aims to determine the effectiveness of the online-based population census service performance as well as the supporting and inhibiting factors in the implementation of the online-based population census at the Central Statistics Agency of Malang City. This research method uses a qualitative method with a descriptive approach. The method of data collection is by conducting interviews, observation and documentation. The analysis technique used is data reduction, then data display (data presentation) and conclusions: drawing/veritifying (withdrawal of conclusions). The results of this study indicate that there are several performances of online population census services at BPS Malang City to the community, including by conducting socialization related to online SP both through social media and mass media. Regarding the inhibiting factors or obstacles faced by the Malang City BPS in conducting the online population census, namely the lack of available budget funds and so on. And can determine how effective the performance of online-based population census services is.

**Keywords:** Effectiveness, Serviceperformance & Online-Based Population Census

### PENDAHULUAN

Menurut Sondang P. Siagian (2001:24), efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya.

Sebagai langkah mengoptimalkan efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan, maka dibutuhkan tolak ukur pencapaian tujuan efektif atau tidak yang dikemukakan Gibson dalam Sondang P. Siagian (2001:33), antara lain :“(1) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai (2) Kejelasan strategi pencapaian tujuan (3) Proses analisa dan perumusan kebijakan yang mantap (4) Perencanaan yang matang (5) Penyusunan progam yang cepat dicapai (6) Tersedianya sarana dan prasarana kerja (7) Pelaksanaan yang efektif dan efisien (8) Sistem pengawasan dan pegendalian yang mendidik.

Efektivitas kinerja pegawai juga dipengaruhi oleh ketersediaan sebuah pedoman standar pelayanan yang oleh pemerintah telah diatur dalam sebuah peraturan yakni Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) dan Reformasi Birokrasi No.15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan publik.

Dari hasil pengamatan sementara di lapangan bahwa sensus penduduk online dikota malang mempunyai jumlah dengan respon SP Online sebesar 287.124 jiwa, dan jumlah penduduk 2020 (Proyeksi Hasil Supas 2015) sebesar 875.771 jiwa, serta presentase penduduk dengan respon SP Online sebesar 32.79%.

Serta diketahui bahwa pengukuran kinerja dipengaruhi oleh budaya kerja yang melekat pada para pegawai sejak diterapkannya sensus penduduk dengan sistem online. Sebagian pegawai merasa

tanggungjawabnya menjadi lebih ringan sebab adanya pelayanan sensus penduduk online.

Salah satu dari budaya kerja yang perlu mendapatkan perhatian dan dijadikan penilaian kinerja menggunakan tolak ukur yakni dalam hal etos kerja yang menurun diantaranya mulai dari kedisiplinan, dan hasil dari proses kerja. Adapun faktor pendukung dan penghambat mengenai pelayanan sensus penduduk online di Badan Pusat Statistik Kota Malang diantaranya, masyarakat yang kurang pengetahuan akan ilmu teknologi serta tata cara penggunaan dan penjelasan yang kurang mendukung dan memadahi sehingga masyarakat merasa kurang faham dalam mengaplikasikan sensus penduduk online.

Menurut Hayat (2017:89), menjelaskan bahwa pengukuran kinerja adalah berfokus pada antara strategi pelanggan dan tujuan dengan tindakan. Karena pengukuran kinerja mempunyai pengaruh terhadap efektivitasnya kinerja pelayanan publik. Selanjutnya, pengukuran kinerja tersebut bisa dijadikan tolak ukur seberapa efektifnya kinerja pelayanan tersebut.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis mengambil rumusan masalah :

1. Bagaimana efektivitas kinerja pelayanan sensus penduduk berbasis online di Badan Pusat Statistik Kota Malang ?
2. Apa faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan sensus penduduk berbasis online di Badan Pusat Statistik Kota Malang ?

## **LANDASAN TEORI**

### **Efektivitas**

Menurut Kurniawan (2008:109), efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya.

Siagian (2003:27) mendefinisikan bahwa Efektivitas merupakan penyelesaian pekerjaan tidak hanya dipandang dari segi pencapaian tujuan saja tetapi juga dari segi ketepatan waktu

dalam mencapai tujuan tersebut. Dari pendapat di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa efektivitas berkaitan dengan ketepatan kinerja pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Suatu kegiatan dikatakan efektif apabila kegiatan tersebut berhasil diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan atau dalam kata lain tepat waktu. Stoner, dalam Kurniawan (2005:106) menekankan pentingnya efektivitas organisasi dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi. Pendapat ini juga didukung oleh Miller, efektivitas dimaksudkan sebagai tingkat seberapa jauh suatu sistem sosial mencapai tujuannya.

### **Efektivitas Kinerja**

Menurut Sutarto dalam Cahyadi (2016), efektivitas kinerja merupakan suatu keadaan dimana aktifitas jasmaniah dan rohaniyah yang dilakukan oleh manusia dapat mencapai hasil akibat sesuai yang dikehendaki. Efektivitas kinerja merupakan suatu penyelesaian tugas atau pekerjaan yang diberikan secara tepat waktu dan sesuai dengan yang diharapkan.

Menurut Hayat (2017:94) pelaksanaan kinerja tidak serta merta seenaknya mengubah pola perencanaan yang dilakukan. Oleh karena itu pelaksanaan kinerja harus direncanakan dengan sebaik- baiknya agar tidak ada kesalahan dalam pelaksanaan nantinya sehingga pelayanan yang diberikan dapat berhasil secara efektif.

### **Indikator Efektivitas Kinerja**

Menurut John P Campbell indikator efektivitas kinerja ada beberapa diantaranya : *Pertama*, keberhasilan program, efektivitas keberhasilan program ini dapat dilakukan dengan cara melaksanakan program program kerja sesuai dengan tujuan yang sudah ditetapkan dan disetujui oleh pihak pihak yang terkait pada awal sebelumnya. *Kedua*, keberhasilan sasaran, efektivitas dilihat dari pencapaian tujuan dan sasaran dalam menjalankan program terhadap aspek output. *Ketiga*, kepuasan terhadap program, kepuasan merupakan salah satu indikator efektivitas yang mengacu pada sebuah keberhasilan program

dalam memenuhi kebutuhan konsumen atau pengguna. *Keempat*, tingkat input dan output, dalam efektivitas tingkat input dan output sangat berpengaruh karena jika output lebih besar dari pada input maka bisa dibilang efisien dan sebaliknya bila input lebih besar dari pada output maka dapat dibilang tidak efisien. *Kelima*, pencapaian tujuan menyeluruh, dalam hal ini dapat dilihat dari sejauh mana organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan. Pencapaian tujuan menyeluruh merupakan penilaian umum dengan sebanyak mungkin kriteria tunggal dan menghasilkan penilaian umum efektifitas organisasi.

#### **Pelayanan Publik**

Menurut pendapat Lewis dan Gilman (2005), menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik, pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Pengertian lain berasal dari pendapat A.S. Moenir (1995:7) menyatakan bahwa : “Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Penyelenggara pelayanan publik Pasal 1 ayat 2 UU No. 25 Tahun 2009 adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Menurut Hayat (2019:49) pelayanan publik ditentukan oleh kepuasan pelanggan atas layanan yang diberikan dan kepuasan mereka bisa dicerminkan sebagai yang mudah, murah, bagus, dan pelayanan cepat. Semuanya dapat diukur dari penilaian kinerja, sehingga data dapat diketahui dengan mudah.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode penelitian Kualitatif dengan pendekatan Deskriptif.

### **Fokus Penelitian**

Menurut Moleong (2005:5) mengemukakan bahwa fokus penelitian yang dimaksudkan adalah untuk membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan agar tidak dimasukkan kedalam sejumlah data yang sedang dikumpulkan walaupun data tersebut menarik. Adapun penelitian ini berfokus pada :

1. Efektivitas Kinerja Pelayanan Sensus Penduduk Berbasis Online yang telah dilakukan dan dilaksanakan Di Badan Pusat Statistik Kota Malang dengan sub fokus:
  - a. Efektivitas Kinerja, untuk mengetahui wujud dari sebuah efektivitas kinerja pelayanan yang dilakukan oleh badan pusat statistik dalam pelaksanaan sensus penduduk berbasis online
  - b. Efektivitas Pelaksanaan, untuk mengetahui seperti apa bentuk pelaksanaan kinerja pelayanan sensus penduduk online
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Badan Pusat Statistik Kota Malang dalam Efektivitas Kinerja Pelayanan Sensus Penduduk Online dengan sub fokus:
  - a. Faktor pendukung Kinerja Badan Pusat Statistik Kota Malang dalam Pelayanan Sensus Penduduk Online.
  - b. Faktor penghambat yang dihadapi Badan Pusat Statistik Kota Malang dalam Kinerja Pelayanan Sensus Penduduk.

### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Badan Pusat Statistik Kota Malang berada di Kota Malang, terletak di Jl. Janti Barat. No 47, Bandungrejosari, Kecamatan Sukun, Kota Malang, Jawa Timur 65148.

## **Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2015:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian yakni dengan mendapatkan data. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penyusunan penelitian ini ialah: 1). Wawancara, 2). Observasi, 3). Dokumentasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Efektifitas kinerja pelayanan sensus penduduk berbasis online di Badan Pusat Statistik**

#### **a. Sosialisasi Kepada Masyarakat Terkait Sensus Penduduk Online**

Dalam sensus penduduk online terdapat beberapa kinerja diantaranya yaitu: sosialisasi kepada masyarakat terkait SP online, sosialisasi ini dilakukan dengan 2 tahap yang pertama sosialisasi di media sosial, dengan membuat video serta banner terkait SP online yang kemudian di post di media sosial seperti WA, instagran, facebook dan media sosial pribadi milik semua pegawai.

Kemudian tahap kedua melakukan sosialisasi lewat media massa seperti talkshow di radio serta melakukan koordinasi terkait sosialisasi SP online di pemerintah daerah dan di berbagai instansi pemerintahan seperti halnya pemerintahan Kota Malang, kemudian ke jajaran TNI (kodim), tenaga pendidik, kelurahan-kelurahan, RT RW dan para mahasiswa. Hasil dari koordinasi tersebut yaitu dengan mendapat dukungan dari BUMN, KEMENDAGRI, Walikota, dan Gubernur, serta mewajibkan seluruh ASN mengisi SP online.

Sosialisasi tersebut menjelaskan tentang sensus penduduk, pentingnya sensus penduduk, apa itu SP online dan menjelaskan bahwa sensus penduduk itu bisa dilakukan secara mandiri dengan SP online.

Serta menyebarkan leaflet pada saat sosialisasi yang berisi informasi seputar SP online, tata caranya dan link SP online. Hal tersebut dilakukan guna memberitahu kepada

masyarakat bahwa sensus penduduk 2020 ini dilakukan secara online. Selain itu, sosialisasi ini juga bisa menjadi tolak ukur atau efektivitas kinerja BPS Kota Malang dalam mensukseskan capaian SP online.

Keberhasilan program dapat ditinjau dari proses program dan mekanisme saat berada di lapangan mulai dari masyarakat sampai ke lingkungan yang harus diperhatikan. Dan hal tersebut yang menjadi keberhasilan program BPS Kota Malang setelah melakukan sosialisasi terhadap masyarakat adalah dengan mengetahui seberapa berhasilnya sosialisasi tersebut serta seberapa antusiasnya masyarakat terhadap SP online apakah antusias atau tidak, kemudian mengevaluasi faktor-faktor yang perlu ditingkatkan oleh pihak BPS, dari hasil sosialisasi yang telah dilakukan.

#### **b. Membantu lansia untuk mengisi sensus penduduk online**

Untuk mensukseskan sensus penduduk online, kinerja lain yang digunakan oleh BPS Kota Malang untuk mewujudkan hal tersebut adalah dengan cara membantu lansia untuk mengisi SP online. Lansia yang tidak bisa mengisi SP online adalah lansia yang kurang akan pemahaman IT dalam artian mereka tau ada SP online, mau untuk melaksanakan SP online akan tetapi tidak bisa mengakses SP online.

Kemudian para pegawai membantu lansia tersebut dengan cara lansia tersebut datang ke kantor dengan membawa berkas-berkas seperti KTP dan KK untuk pengisian SP online kemudian para pegawai membantu dengan login ke situs SP online kemudian membacakan pertanyaan-pertanyaan SP online.

Bahkan tidak hanya itu para pegawai juga membantu masyarakat untuk mengulangi data yang sudah terinput akan tetapi data tersebut salah maka pihak BPS mempunyai wewenang untuk membenarkan SP online tersebut, hal tersebut dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan capaian SP online di Kota Malang sendiri. Dengan cara membantu lansia ini serta membantu masyarakat yang salah input

diharapkan bisa meningkatkan jumlah masyarakat yang melakukan SP online.

Dan untuk mensukseskan tujuan yang dimiliki BPS, pihak BPS memberi bantuan kepada lansia untuk mengisi SP online, serta membantu masyarakat untuk mengulangi data yang sudah salah input, hal tersebut dilakukan karena banyak masrakat yang antusias dengan SP online tetapi memiliki kendala-kendala IT atau yang lainnya, serta masyarakat ini berperan penting dalam meningkatkan capaian pelayanan SP online yang maksimal demi terwujudnya citra yang baik untuk instansi BPS Kota Malang.

Dimana, membantu lansia serta masyarakat salah input SP online yang dilakukan oleh pihak BPS ini biasanya dilaksanakan di kantor BPS Kota Malang atau di posko informasi di depan kantor BPS.

## **2. Faktor penghambat pelayanan sensus penduduk berbasis online di Badan Pusat Statistik Kota Malang**

### **a. Kurangnya anggaran dana**

Kendala utama yang dihadapi BPS Kota Malang ialah masih minimnya anggaran dana yang ada, dalam sensus penduduk online ini memang membutuhkan dana yang besar agar dapat menghasilkan hasil SP yang memenuhi target.

minimnya anggaran dana yang ada di BPS Kota Malang ini memang merupakan salah satu unsur standar pelayanan serta menjadi kendala yang dialami BPS dalam melaksanakan kegiatan SP online, dikarenakan manajemen pelayanan yang diberikan oleh BPS kepada masyarakat akan menentukan baik-buruknya pelayanan BPS Kota Malang.

Jika manajemen pelayanan yang ditentukan oleh pihak BPS berjalan dengan baik maka pelayanan yang dihasilkan pun akan menghasilkan tanggapan yang baik pula dari masyarakat. Dengan demikian pelayanan yang dikatakan pelayanan yang baik sangat berpengaruh terhadap bagaimana pihak BPS memanajemen pelayanan sensus penduduk. Sehingga bagaimanapun pihak BPS bisa mengatasi anggaran dana yang minim tersebut

agar pelayanan yang dihasilkan tetap dianggap memuaskan oleh masyarakat.

### **b. Sumber Daya Manusia Terbatas**

Dalam sensus penduduk online ini memang membutuhkan SDM yang banyak guna memberikan pelayanan yang maksimal. Terbatasnya Sumber Daya Manusia yang ada di BPS Kota Malang ini memang dapat menjadi kendala yang dialami BPS dalam meningkatkan kualitas pelayanan kegiatan SP online, dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPS kepada masyarakat akan menentukan baik-buruknya citra BPS Kota Malang. Karena sumber daya manusia yang baik merupakan salah satu hal penting yang harus diperhatikan BPS dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

### **c. Kesadaran masyarakat yang kurang**

Kesadaran masyarakat terkait kegiatan SP online sangatlah minim sekali, sehingga para pegawai harus memutar pikiran agar mereka mau untuk melaksanakan SP online. Dengan keadaan karakteristik masyarakat yang berbeda-beda membuat para pegawai BPS harus memaksimalkan kinerja mereka.

Hal tersebut diakui oleh pihak BPS bahwa tanpa adanya kerja sama tim yang baik maka capaian SP online tidak akan berhasil dengan baik atau kondisional sesuai dengan apa yang diharapkan oleh BPS Kota Malang, dan jika kerja sama tim tidak jalan maka akan kesulitan untuk beradaptasi dengan sifat masyarakat yang berbeda-beda, teknik pelayanan yang tepat sangatlah dibutuhkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti halnya sosialisasi di kawasan perumahan tidak akan sama seperti sosialisasi di kawasan apartemen, dan seperti para mahasiswa yang kurang perhatian terhadap kegiatan pemerintah

### **d. Pandemi covid-19**

Pandemi covid ini memang menghambat semua kegiatan baik kegiatan instansi maupun kegiatan pribadi masyarakat. Para pegawai ditekan untuk tetap melakukan kegiatan pelayanan demi memenuhi kebutuhan masyarakat akan tetapi dengan menggunakan protokol kesehatan yang ketat. Sama halnya seperti pegawai BPS Kota Malang, dikarenakan

SP online ini dilaksanakan pada saat masa pandemi, maka terpaksa pekerjaan dan kinerja pegawai BPS jadi terhenti dan terhambat, yang awalnya harus meningkatkan capaian SP online menjadi terhenti begitu saja. Sehingga pelayanan yang dihasilkan pun tidak maksimal.

Dengan demikian demi meningkatkan standar pelayanan pegawai BPS harus menemukan strategi pelayanan yang bisa dilakukan dimasa pandemi, agar pelayanan tersebut tetap bisa berjalan, karena jika saat pandemi ini pegawai BPS hanya diam maka tidak akan ada pelayanan yang dihasilkan sehingga capaian hasil SP online tidak akan sesuai dengan ketentuannya.

#### **e. Terjadinya overload atau server down**

Pada sensus penduduk kali ini menggunakan metode yang berbeda yaitu metode kombinasi yang mana sensus penduduk ini dilakukan secara online jadi masyarakat bisa mengisi SP tersebut secara mandiri, sehingga masyarakat di haruskan untuk faham dan mengerti tata cara SP online.

Pada faktanya masyarakat Kota Malang itu mempunyai literasi tinggi baik dari segi pendidikan maupun teknologi, alhasil ketika mereka dihimbau untuk melaksanakan SP online, mereka menganggap remeh SP online tersebut karena tata cara nya sangat mudah sehingga mereka memilih untuk menundah SP tersebut. Setelah tiba akhir masa waktu pengisian SP online, mereka mulai kebingungan dan mulai berlomba-lomba untuk mengisi SP tersebut dan akhirnya yang terjadi yaitu overloadnya sistem IT BPS pusat sehingga data yang telah diisi tersebut tidak bisa di terima.

Sebagaimana yang dijelaskan dalam teori faktor penghambat pelayanan publik, bahwa sistem, prosedur, dan metode kerja merupakan hal penting yang harus ada dalam pelayanan publik, pihak BPS Kota Malang pun sependapat dengan hal itu dikarenakan jika ketiga komponen tersebut tidak memadai maka mekanisme kerja tidak bisa berjalan sebagaimana mestinya, dan ketika sistem

overload maka kinerja pegawai pun sementara terhenti.

Jika sudah terjadi seperti itu maka kinerja pegawai menjadi kurang baik dan akibatnya pelayanan yang dihasilkan pun kurang memuaskan.

#### **f. Pemahaman masyarakat yang kurang terkait IT**

Dengan melakukan transisi sistem pembaharuan yang ada dan beralih ke pelayanan online, memang memiliki kendala yang sangat nyata yakni ternyata tidak semua masyarakat faham akan pelayanan online, seperti masyarakat lansia atau masyarakat yang faham akan teknologi akan tetapi tidak bisa untuk mengaplikasikanya, yang mana seharusnya dengan adanya SP online ini berguna untuk memudahkan masyarakat akan tetapi masyarakat kebingungan dalam melakukannya. Hal tersebut sesuai dengan indikator dalam pelayanan publik yaitu kemudahan, kecepatan, dan keterjangkauan. Dimana hal itu berarti setiap pelayanan yang diberikan oleh pihak BPS harus mudah cepat dan dapat dimengerti. Dan salah satu wujud dari indikator tersebut yaitu dengan menggunakan SP berbasis online yang kemudian akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi dari pelayanan sensus penduduk.

#### **Faktor pendukung pelayanan sensus penduduk berbasis online di Badan Pusat Statistik Kota Malang**

##### **a. Mengoptimalkan Anggaran**

BPS Kota Malang saat ini masih berfokus terhadap mengoptimalkan anggaran SP online tersebut, yang mana anggaran tersebut benar-benar digunakan untuk sesuatu yang penting seperti hal nya sosialisasi terkait SP online, jika menginginkan sosialisasi yang bagus hasilnya.

Maka pihak BPS harus menjangkau seluas-luasnya jumlah masyarakat, jadi anggaran yang terbatas itu kita gunakan untuk mencetak liflate yang kecil tetapi informatif, apa guna nya mencetak liflate yang besar klu nantinya mereka tidak mengerti informasi yang jelas dari SP online.

Dan ketika liflate dicetak dengan kecil maka kemarin pihak BPS bisa mencetak liflate sebanyak 50 ribu lembar, dengan begitu maka informasi terkait SP online bisa tersebar kemana-mana serta dapat dimengerti.

Alasan BPS Kota Malang mengoptimalkan anggaran, dikarenakan pada dasarnya informasi penting terkait SP online membutuhkan biaya yang besar, akan tetapi jika anggaran tersebut bisa diminimalisir kenapa tidak, dengan cara mencetak liflate yang kecil tetapi informatif.

#### **b. Mengajak Relawan**

Solusi lain yang harus dilakukan oleh BPS Kota Malang dalam mengatasi kendala SDM terbatas yaitu dengan mengajak relawan untuk membantu kinerja pegawai dalam kegiatan SP online. Alasan BPS Kota Malang mengajak relawan ini, dikarenakan pada dasarnya SDM ini memiliki peran yang sangat penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.

Relawan yang dimaksud ini yaitu teman-teman mitra statistik atau mitra BPS yang mempunyai loyalitas terhadap BPS, yang mana nantinya relawan tersebut diajak untuk membantu melakukan sosialisasi terkait SP online, dalam mengajak relawan tersebut tidak banyak hanya 70 orang yang sudah di ambil dengan distribusi yang merata di semua kelurahan.

Kualitas pelayanan yang baik tergantung dengan seberapa banyak jumlah pegawai yang memberikan pelayanan, semakin banyak pegawai tersebut semakin maksimal pula kinerja pelayanannya.

#### **c. Melakukan koordinasi**

Solusi lain yang dilakukan oleh BPS Kota Malang dalam pelayanan sensus penduduk online yaitu dengan melakukan koordinasi dengan pihak-pihak yang memiliki pengaruh terhadap masyarakat seperti halnya walikota, DPRD dan dispendukcapil hasil dari koordinasi tersebut yaitu dengan video ajakan dari pihak tersebut untuk masyarakat agar melakukan SP online, dengan begitu diharapkan masyarakat bisa tergugah untuk segera melakukan SP online.

Tidak hanya itu untuk ke tingkatan bahwa lagi seperti masyarakat kecil, diajak untuk melakukan SP online dengan cara melalui surat edaran walikota yang diberikan kepada camat, lurah sampai ke RT RW, dengan begitu masyarakat menjadi tau dan percaya bahwa sensus penduduk itu penting. Ketika mereka ikut aktif mendorong masyarakat untuk melakukan SP online diharapkan mereka mau melakukan SP online.

#### **d. Mengoptimalkan media jarak jauh**

Solusi selanjutnya yang dilakukan BPS Kota Malang dalam menangani kendala-kendala yang ada, yaitu dengan cara mengoptimalkan media jarak jauh, di masa pandemi memang termasuk masa-masa tersulit dalam dunia pekerjaan, pada saat itu sensus penduduk online memang terjadi pada saat masa pandemi, dengan keadaan lockdown dimana-mana. Sehingga pegawai terpaksa menghentikan seluruh kinerja serta upaya pelaksanaan sensus penduduk online.

Akan tetapi pihak BPS Kota Malang tidak tinggal diam di situasi pandemi tersebut, dengan cara mengoptimalkan media jarak jauh seperti media sosial, di situ pegawai masuk ke media sosial milik kominfo, pemerintah Kota Malang serta menggencarkan atau mengaktifkan kembali media sosial BPS seperti WA dan instagram BPS Kota Malang. Masuk ke media sosial dalam artian melakukan sosialisasi atau ajakan kepada masyarakat lewat media sosial berupa video dan foto liflate.

Tidak hanya itu pegawai BPS Kota Malang pun juga melakukan ajakan SP online berupa mengikuti promosi berbayar melalui akun instagram BPS Kota Malang yang mana mekanismenya yaitu dalam promosi tersebut berupa iklan ajakan SP online dan disertai juga link untuk masuk ke situs sensus penduduk online, dengan ketentuan iklan tersebut dibatasi hanya untuk pengguna akun masyarakat Kota Malang. Dengan upaya tersebut pegawai BPS juga masih tetap terjun ke daerah-daerah yang masih memungkinkan untuk dikunjungi untuk melakukan pelayanan SP online, walaupun tetap dengan menggunakan protokol kesehatan yang ketat.

#### **e. Membatasi masyarakat yang melakukan SP online**

Sensus penduduk berbasis online merupakan hasil transisi dari yang awalnya sensus dilakukan secara manual akan tetapi sekarang dilakukan secara online menggunakan perangkat seperti HP atau PC dengan begitu masyarakat diperbolehkan untuk mengisi SP tersebut secara mandiri, selain itu dapat memudahkan masyarakat melakukan SP online. Solusi dari kendala terjadinya overload yaitu dengan membatasi masyarakat yang melakukan SP online setiap harinya.

Alasan BPS Kota Malang untuk membatasi masyarakat yang melakukan SP online ini merupakan salah satu solusi terhadap kendala-kendala yang ada serta meminimalisir terjadinya overload. Dikarenakan masyarakat Kota Malang senang melakukan SP online secara mendadak maka sistem dari pusat mengalami overload dan data yang sudah diisipun tidak bisa diterima. Sehingga pelayanan pun juga akan tertundah.

#### **f. Membantu masyarakat**

Dengan membantu masyarakat seperti ini maka capaian SP online akan sesuai dengan target yang ditentukan, pegawai BPS Kota Malang membantu masyarakat yang mau melakukan SP online, tau tentang SP online tetapi tidak bisa mengaplikasikanya, membantu dengan cara pegawai membuat posko informasi di depan kantor BPS Kota Malang, yang mana posko tersebut berguna untuk membantu masyarakat melakukan SP online, koordinasi dengan teman-teman relawan, serta ajakan kepada masyarakat bahwa SP online bisa dilakukan di kantor BPS Kota Malang.

Yang mana nanti masyarakat datang ke kantor BPS dengan membawa berkas-berkas yang dibutuhkan untuk mengisi SP online, kemudian dibantu pegawai BPS untuk membacakan pertanyaan-pertanyaan yang ada di SP online. Tidak hanya itu, pegawai BPS Kota Malang juga membantu masyarakat yang salah memasukan data pada saat pengisian SP online, dikarenakan pertanyaan SP online terlalu banyak jadi mereka terburu-buru dalam

pengisiannya sehingga ada beberapa yang salah memasukkan data tersebut, maka tugas pegawai juga membetulkan SP tersebut dan menggantinya dengan yang benar.

### **PENUTUP**

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa:

- a. Terdapat beberapa kinerja pelayanan sensus penduduk online di BPS Kota Malang terhadap masyarakat, diantaranya adalah dengan melakukan sosialisasi terkait SP online baik melalui media sosial maupun media masa. Yang mana hasil sosialisasi tersebut digunakan untuk mengukur seberapa efektifnya sensus penduduk online, dikarenakan jika sosialisasi tersebut berhasil maka semakin banyak masyarakat yang melakukan SP online dan capaian SP online akan meningkat. Selain itu kinerja membantu masyarakat lansia untuk mengisi SP online merupakan hal yang sangat penting guna meningkatkan capaian SP online. Dengan cara membantu lansia tersebut bisa meningkatkan kinerja pelayanan SP menjadi lebih maksimal. Sehingga kinerja pelayanan sensus penduduk online dapat dikatakan efektif.
- b. Terkait faktor penghambat atau kendala yang dihadapi BPS Kota Malang dalam melaksanakan sensus penduduk online yaitu kurangnya anggaran dana yang ada. Sehingga sarana dan prasarana untuk melakukan SP online menjadi tidak bisa digunakan secara maksimal. Hal ini menjadi kendala yang besar bagi BPS Kota Malang dalam pelaksanaan sensus penduduk online. Selain itu, kendala lain yang dihadapi BPS Kota Malang yaitu kurangnya Sumber Daya Masyarakat (SDM) yang ada, hal tersebut terjadi karena pegawai BPS Kota Malang hanya berjumlah sedikit sedangkan SP online ini kegiatan yang besar sehingga tidak memungkinkan kalau semua pegawai bisa menghandle sendiri. Selain itu, kesadaran

masyarakat yang kurang, terjadinya sistem yang overload serta pemahaman yang kurang akan IT juga merupakan kendala dalam melakukan SP online yang menghambat capaian SP online

- c. Dan juga terdapat faktor pendukung atau solusi dalam pelaksanaan pelayanan sensus penduduk online di BPS Kota Malang, diantaranya yaitu mengoptimalkan anggaran dana dengan cara mencetak liflat dengan ukuran kecil tetapi informatif sehingga tidak membutuhkan biaya yang besar akan tetapi tetap jelas informasinya, kemudian ada solusi lain yaitu mengajak relawan untuk membantu melakukan pelayanan SP online, relawan tersebut yaitu teman-teman statistik yang mempunyai loyalitas terhadap BPS. Selain itu juga ada koordinasi dengan pihak-pihak yang memiliki pengaruh terhadap masyarakat seperti halnya walikota, pemerintah Kota Malang, dispendukcapil, kemudian juga ada pembatasan masyarakat untuk melakukan SP online agar tidak terjadi sistem yang overload dikarenakan banyak masyarakat yang mengisi SP online secara mendadak oleh sebab itu untuk meminimalisir hal tersebut terjadi maka dibatasi untuk pengisian SP online setiap harinya. Dan yang terakhir yaitu membantu masyarakat yang tidak bisa melakukan SP online dikarenakan kurangnya pemahaman mereka terkait SP online.

#### Saran

1. Agar pihak BPS tetap mempertahankan hal-hal yang sudah baik seperti melakukan sosialisasi dengan 2 media, serta melakukan koordinasi dengan pihak-pihak yang memiliki pengaruh terhadap masyarakat untuk mendorong masyarakat melakukan SP online.
2. Untuk selalu memberikan kemudahan terhadap masyarakat dalam melakukan SP online, pihak BPS hendaklah lebih intensif dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat sehingga masyarakat merasa puas akan pelayanan yang mereka dapatkan. Dengan begitu kinerja yang

dilakukan bisa efektif sesuai tujuan yang sudah ditentukan.

3. Untuk membantu meningkatkan kinerja pelayanan SP online hendaknya BPS menambah jumlah relawan yang membantu melakukan sosialisasi sehingga semakin luas juga jangkauan masyarakat untuk mengetahui SP online. Dengan begitu tidak ada lagi alasan untuk tidak tau tentang adanya sensus penduduk berbasis online, dan juga semakin banyak masyarakat yang tercatat dalam sensus penduduk tersebut kalau sosialisasinya semakin merata. Selain itu pegawai BPS juga akan merasa sangat terbantu dengan adanya relawan tersebut.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Hayat. 2018. Kebijakan Publik "Evaluasi, Reformasi, Formulasi". Malang; Intran Publishing.
- [2] Hayat. 2018. Reformasi Kebijakan Publik Perspektif Makro dan Mikro. Edisi pertama. Jakarta : Prenamada Group
- [3] Siagian. 2018. Buku Filsafat Administrasi. Jakarta: PT Bumi aksara
- [5] Steers, Richard M. 1998. Efektivitas Organisasi. Terjemahan, Jakarta, PPM, Erlangga.
- [6] Miles, M.B, Huberman.A.M, dan Saldana.J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications*. Terjemahan Tjetjep Rohidi, UI-Pres.
- [7] Meolong. L.J. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT. Salemba Emban Patria.
- [8] Hayat. 2014. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur Pelayanan Publik Dalam Kerangka Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara. Jurnal Vol 8 No1 Tahun 2014 dari <https://jurnal.bkn.go.id/index.php/asn/article/view/70> (Diakses 2 maret 2021)
- [9] Hayat. 2014. Konsep Kepemimpinan Dalam Reformasi Birokrasi: Aktualisasi Pemimpin Dalam Pelayanan Publik Menuju 1 Good Governance. Jurnal dari <https://samarinda.lan.go.id/jba/index.php/j>

- [ba/article/view/166](#) (Diakses 3 maret 2021)
- [10] Nur Sulhana Ali. 2018. *Efektivitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Makasar*. Skripsi : Universitas Negri Makasar, dari [https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&q](https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q) (Diakses 22 januari 2021)
- [11] Rizal Sopian dkk. 2019. *Efektivitas Kerja Pegawai Di Badan Pusat Statistik Kabupaten Sumedang*. Skripsi STIA LAN Bandung.
- [12] Siska Dwi Sutantri. 2015. *Efektivitas Pelayanan Pemberian Surat Izin Mendirikan Bangunan Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo*. Jurnal Vol 3 No1 2015 dari <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/issue/view/775> (Diakses 15 Januari 2021)
- [13] Sitti Masyita. 2016. *Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Masyarakat Untuk Pembuatan E-KTP Pada Kantor Kecamatan Bontoa Kabupaten Maros*. Jurnal Vol 1. November 2017 dari <https://scholar.google.co.id/schhp?hl=id&authuser=4> (Diakses 14 Januari 2021).