

Day One Service yang artinya satu hari satu pelayanan harus selesai pada jam dan hari kerja saat itu juga. Namun pada kenyataannya, di Desa Cipete masih banyak dijumpai pelayanan *offline*, dan menjadi sebuah dilema karena masyarakat membutuhkan pelayanan segera, jika menunggu adminduk mengerjakan akan memakan waktu yang lama, sehingga perangkat desa yang melayani yaitu Ibu Esra Naibaho melayani warga dengan metode manual atau tatap muka dengan melakukan pelayanan ke kantor kecamatan cilongok. Tujuannya sama, melayani warga dengan sebaik mungkin, namun untuk pelaksanaan kebijakan pelayanan *online* administrasi kependudukan di Desa Cipete belum berjalan dengan baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dan analisis yang telah dilakukan, penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan *online* administrasi kependudukan di Desa Cipete Kecamatan Cilongok belum berjalan optimal. Maksud dan tujuan diterapkannya pelayanan ini adalah guna memangkas waktu, biaya serta proses birokrasi yang panjang untuk menghasilkan pelayanan yang efektif dan efisien dengan memanfaatkan media teknologi informasi dan komunikasi. Namun dalam perjalanannya di Desa Cipete, tidak semudah yang diharapkan. Setelah melakukan penelitian, dapat dianalisis pelayanan *online* administrasi kependudukan di Desa Cipete adalah sebagai berikut:

1. *Tangible* (berwujud), dalam pelaksanaannya sebenarnya sudah tersedia sarana dan prasarana yang menunjang, mudah dijangkau karena cukup melakukan pelayanan di kantor desa, namun dari sub aspek komunikasi kurang berjalan baik karena adminduk belum menyediakan media informasi mengenai prosedur pelayanan *online* baik dalam bentuk cetak maupun *digital*. Kantor desa juga sudah cukup nyaman dan lengkap untuk melayani warga dalam proses pelayanan yang dibutuhkan oleh warga termasuk pelayanan administrasi kependudukan.
2. *Reliability* (kehandalan) dijabarkan lagi dalam sub aspek sistem teknologi, sosialisasi kebijakan pelayanan, kedisiplinan petugas masih belum berjalan dengan baik. Dari segi sistem teknologi, penyedia layanan yaitu dindukcapil

kabupaten banyumas sudah memberikan layanan yang cukup mudah diakses oleh adminduk, kantor desa juga menyediakan komputer khusus untuk pelayanan dan mesin cetak yang dilengkapi fitur *scan*. Kurangnya sosialisasi kebijakan baik kepada lembaga desa maupun masyarakat langsung serta kedisiplinan adminduk menjadi perhatian khusus karena masyarakat masih belum mengetahui adanya pelayanan tersebut. Berdasarkan hal tersebut, pemerintah desa melalui Kasi Pemerintahan tetap melayani warga walaupun dengan pelayanan *offline* atau tatap muka ke kantor pelayanan terpadu di kecamatan, hal ini yang menyebabkan perolehan pengajuan pelayanan *online* administrasi kependudukan di Desa Cipete masih rendah.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan). Pada aspek ini pemerintah Desa Cipete dalam pelayanan administrasi kependudukan masih belum optimal dikarenakan adminduk belum melakukan tugasnya dengan baik. Aspek tanggung jawab menunjukkan bahwa adminduk sering tidak berada di kantor sehingga pelayanan dilayani oleh ibu Esra Naibaho yang secara tugas pokok dan fungsi serta tanggung jawab kurang menguasai pelayanan *online*, sehingga dilayani *offline* yang selanjutnya untuk dibawa ke kantor pelayanan terpadu kecamatan. Adminduk seharusnya dapat memaksimalkan kebijakan pelayanan ini menjadi nilai tambah terhadap kinerja pemerintah desa dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Sikap tanggap juga kurang ditunjukkan oleh adminduk dengan tidak tanggap terhadap pelayanan yang semestinya bisa dilaksanakan dengan *online*, namun pada prakteknya dilaksanakan dengan pelayanan *offline* dengan diarahkan ke kantor kecamatan.
4. *Assurance* (jaminan), sub aspek memahami jenis permohonan pelanggan cukup baik, hanya saja, adminduk belum memberikan pelayanan sampai tuntas karena seharusnya dapat terlayani dengan pelayanan melalui *online*, akan tetapi terlayani dengan *offline*, sehingga yang seharusnya dapat tuntas cukup di kantor desa, ada sebagian warga yang mengurusnya sampai ke kecamatan. Kewajiban adminduk untuk dapat berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat juga kurang terlaksana dengan baik, karena apa yang menjadi tujuan dari penerapan kebijakan pelayanan *online* ini tidak dijalankan dengan baik di Desa Cipete.

5. *Emphaty* (empati). Pemerintah desa Cipete berusaha melayani warga dengan baik dan memuaskan, pelayanan kependudukan memang sudah menjadi tanggung jawab perangkat desa yang ditunjuk dan diberikan tugas oleh kepala desa, namun terkendala kehadiran dari adminduk sehingga pemerintah desa melalui Kasi Pemerintah tetap melayani namun dengan pelayanan *offline* dengan mengarahkan warga ke kantor kecamatan. Pemerintah desa berusaha melakukan pelayanan dengan tidak melakukan diskriminatif terhadap warganya, siapapun yang datang ke kantor desa pasti akan dilayani sesuai dengan kebutuhannya.

