
OPTIMALISASI LAYANAN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUMBAWA BARAT DI TAHUN 2022

Muhammad Ja'far¹, Taryono², Muhammad Hidayatullah³

Program Studi Magister Manajemen Inovasi Universitas Teknologi Sumbawa,
Jalan Raya Olat Maras, Moyo Hulu, Batu Alang, Sumbawa Besar, Nusa Tenggara Barat

**Corresponding Author : muhammad.jafar.ksb@gmail.com*

Abstrak

Pelayanan publik dipahami sebagai bentuk layanan dasar wajib yang dilaksanakan oleh pemerintah terhadap masyarakat. Sehingga pemerintah perlu melakukan evaluasi dan pengembangan pelayanan secara berkala dan berkesinambungan guna pengembangan mutu pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah di daerah terhadap pemenuhan kebutuhan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil masyarakat. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah: 1). Untuk menganalisis pelaksanaan urusan layanan kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Sumbawa Barat; dan 2) Untuk merumuskan strategi dalam optimalisasi penyelenggaraan layanan kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Sumbawa Barat sebagai bentuk inovasi daerah. Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan Mixed Method Research (MMR). Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sejumlah 267 yang ditentukan dengan menggunakan menggunakan ketetapan Isaac dan Michael dan teknik purposed sampling. Teknik analisis data menggunakan statistika deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan urusan layanan Dukcapil Kabupaten Sumbawa Barat dilaksanakan sesuai dengan prosedur peraturan perundang-undangan yang berlaku, dimana dalam pelaksanaannya terdapat beberapa unsur yang masih dianggap perlu pembenahan yakni di antaranya waktu penyelesaian, kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan serta sarana dan prasarana. Strategi dalam optimalisasi penyelenggaraan layanan kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Sumbawa Barat sebagai bentuk inovasi daerah berupa pengembangan sistem online terintegrasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil pada Dinas Dukcapil Kabupaten Sumbawa Barat.

Kata kunci: Optimalisasi Layanan, Layanan Kependudukan, dan Pencatatan Sipil

Abstract

Public service is understood as a form of mandatory basic service carried out by the government to the community. So that the government needs to evaluate and develop services on a regular and continuous basis in order to develop the quality of public services provided by local governments to fulfill the needs of population administration and civil registration of the community. The objectives of this research are: 1). To analyze the implementation of population service and civil registration services in West Sumbawa Regency; and 2) To formulate a strategy in optimizing the administration of population and civil registration services in West Sumbawa Regency as a form of regional innovation. This research is a descriptive study with a Mixed Method Research (MMR) approach. The number of samples used in this study was 267 which was determined using Isaac and Michael's determination and purposed sampling technique. The data analysis technique used descriptive statistics. The results of this study indicate that the implementation of Dukcapil service affairs in West Sumbawa Regency is carried out in accordance with the procedures of applicable laws and regulations, where in its implementation there are several elements that are still considered to need improvement, including completion time, implementing competence, handling complaints, suggestions and input. as well as facilities and infrastructure. The strategy in optimizing the implementation of population and civil registration services in West Sumbawa Regency as a form of

regional innovation in the form of developing an integrated online system to improve the effectiveness and efficiency of the performance of population and civil registration services at the Dukcapil Service of West Sumbawa Regency.

Keywords : Service Optimization, Population Services, and Civil Registration

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik dipahami sebagai bentuk layanan yang dilaksanakan oleh pemerintah terhadap masyarakat (Handoyo, 2012; Agustina, 2019; Dwiyanto, 2015; & Onibala & Kasenda, 2019). Peranan birokrat dalam pengembangan mutu pelayanan sangat dibutuhkan dan memerlukan upaya yang berkesinambungan, guna pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai bentuk penyelenggaraan pelayanan publik harus dilaksanakan secara tepat dan cepat dan efisien guna pemenuhan kepuasan masyarakat (Junus, 2017).

Adapun bentuk pelayanan publik yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah adalah pemenuhan pelayanan dasar baik pelayanan publik pada tingkat desa/kelurahan, kabupaten ataupun provinsi. Amanat Undang-Undang Nomor 69 Tahun 2019 Tentang Strategi Nasional Percepatan Administrasi Kependudukan Untuk Pengembangan Statistik Hayati menyatakan bahwa salah satu bentuk pelayanan dasar dalam pemenuhan kebutuhan serta hak masyarakat sebagai seorang warga negara adalah pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil.

Selain itu, data kependudukan dan pencatatan sipil merupakan data yang senantiasa harus dimutakhirkan sehingga dapat dimanfaatkan sebagai data yang dapat dianalisis Statistik Hayati untuk menggambarkan perkembangan suatu daerah guna perumusan kebijakan baik berupa perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi program pembangunan yang telah dilaksanakan (Subekti, 2015). Sesuai dengan yang termuat dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menyatakan bahwa urusan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang merupakan urusan wajib pemerintah sebagai bentuk pelayanan dasar terhadap masyarakat.

Selanjutnya diperjelas dalam lampiran peraturan tersebut bahwa daerah kabupaten/kota berkewajiban dalam penyelenggaraan sub urusan berdasarkan pembagian urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yakni 1) melakukan pelayanan pendaftaran penduduk, 2) melakukan pelayanan pencatatan sipil, 3) melakukan pengumpulan data kependudukan serta pemanfaatan dan penyajian database kependudukan kabupaten/kota, dan 4) penyusunan profil kependudukan kabupaten/kota.

Begitu pula Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 menyatakan bahwa administrasi yang berkaitan dengan kependudukan dan pencatatan sipil merupakan serangkaian aktifitas terhadap penertiban dan penataan dokumen ataupun data kependudukan yang dimulai dari proses pendaftaran, pencatatan, pengelolaan informasi administrasi dan pendayagunaan hasil yang diperoleh guna pengembangan mutu pelayanan publik sebagai langkah evaluatif terhadap pelaksanaan pemerintahan yang telah dilakukan. Sehingga urusan pencatatan sipil merupakan serangkaian aktifitas dan kegiatan pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh masyarakat dalam melakukan register pencatatan sipil pada instansi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang digunakan sebagai bahan evaluasi pelayanan publik yang diberikan guna pengembangan mutu kedepannya (Usman, 2021).

Urusan pelayanan publik yang berkaitan dengan administrasi dan pencatatan sipil merupakan urusan yang krusial bagi masyarakat karena dokumen kependudukan bagi masyarakat adalah alat yang dapat digunakan dalam menjamin diperolehnya hak sebagai seorang warga negara Indonesia,

sedangkan dokumen kependudukan bagi pemerintah dapat digunakan sebagai alat untuk memantau penyebaran, kualitas, pertumbuhan dan perkembangan penduduk serta melakukan analisa lebih lanjut untuk memproyeksikan arah pengembangan daerah kedepannya (Jarnawansyah, 2019). Oleh karena itu, Dinas Dukcapil sebagai satu-satunya dinas yang diberikan tanggung jawab dalam penyelenggaraan layanan publik tersebut senantiasa berusaha untuk melakukan pelayanan dengan cepat, akurat, mudah dan transparan serta akuntabel sebagai bentuk profesionalitas lembaga negara dalam mendukung pembangunan daerah Sumbawa Barat. Sehingga kedepannya diperlukan inovasi dalam pengembangan peluang pencapaian hasil yang lebih maksimal. Hal tersebut sesuai dengan yang dilakukan oleh Idil (2021), Dewi (2020), Septiadi (2019) dan Soraya (2020) mengungkapkan inovasi pelayanan administrasi kependudukan harus senantiasa dikembangkan guna peningkatan mutu pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Dukcapil di suatu daerah.

Begitu pula mutu pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Sumbawa Barat dapat terjaga dan semakin baik jika dilakukan pengukuran kualitas layanan secara berkala untuk memastikan penyelenggara urusan pemerintah dapat memberikan layanan terbaiknya kepada masyarakat (Rahcman & Burhan, 2020). Secara teoretis tujuan dari pelaksanaan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan masyarakat (Sinambela, 2010). Adanya kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dapat melahirkan *Good Governance* di Kabupaten Sumbawa Barat. Maka penulis menganggap pentingnya dilaksanakan penelitian yang berjudul "Optimalisasi Layanan Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat di Tahun 2022" yang bertujuan untuk 1). untuk menganalisis pelaksanaan urusan layanan kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Sumbawa Barat; dan 2) untuk

merumuskan strategi dalam optimalisasi penyelenggaraan layanan kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Sumbawa Barat sebagai bentuk inovasi daerah.

B. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Mixed Method Research* (MMR) dalam pelaksanaannya (Creswell, 2016). MMR merupakan metode penelitian yang mengkombinasikan metode penelitian kuantitatif dan penelitian kualitatif pada satu penelitian. MMR terfokus kepada outcomes serta proses penelitian, sehingga MMR dapat digunakan sebagai metode evaluasi suatu program (Samsu, 2017).

Sumber data yang dikumpulkan berupa data primer serta sekunder (Narimawati, 2008). Data primer dikumpulkan menggunakan instrumen kuesioner serta interview terhadap informan penelitian. Persepsi para pihak yang terlibat langsung dalam pelaksanaan optimalisasi layanan kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Sumbawa Barat. Sedangkan data sekunder berupa dokumentasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat. Data sekunder tersebut didapat dari sejumlah dokumen dan laporan hasil layanan kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Sumbawa Barat di Pemerintah Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2021 serta data yang diperoleh melalui studi pustaka.

Penentuan jumlah sampel masyarakat dapat dihitung menggunakan rumus Isaac dan Michael (Sugiyono, 2018: 146). Dengan asumsi *error* 10%, maka minimal sampel penelitian ini adalah sebanyak 267 orang yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* yang digabung dengan teknik populasi

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi (nonpartisipan) untuk memperoleh gambaran implementasi sebuah kebijakan yang dijalankan oleh sebuah instansi pemerintah (Arikunto, 2010). Observasi nonpartisipan dilakukan dengan teknik wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka.

Statistika deskriptif digunakan untuk proses analisis data pada penelitian ini,

karena metode ini berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi (Sugiyono, 2018). Melalui proses reduksi data, menyajikan data penelitian, dan perumusan kesimpulan (Verifikasi kesimpulan yang merupakan hasil temuan baru). Penarikan kesimpulan didasarkan pada indikator-indikator yang ditetapkan oleh peneliti Muchson, 2017).

Akta Kelahiran	20,5
Kartu Tanda Penduduk Elektronik	34,7
Kartu Keluarga	35,6
Kartu Informasi Anak	2,1
Surat Pindah	7,1

Jika pelayanan yang diterima masyarakat ditinjau dari jenis pelayanan offline/langsung dan pelayanan online, maka persentase untuk masing-masing pelayanan tersebut adalah sebagai berikut.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

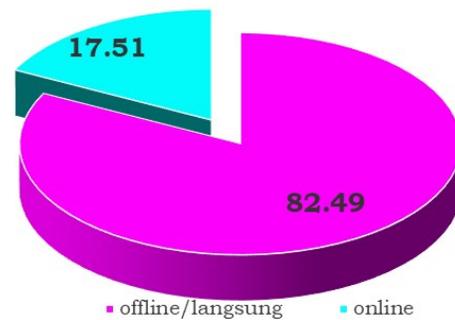
1. Analisis Pelaksanaan Urusan Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat

analisis terhadap pelaksanaan urusan kependudukan dan pencatatan sipil yang diselenggarakan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Sumbawa Barat maka harus dilakukan analisa terhadap karakteristik pengguna layanan. Dengan mengetahui karakteristik pengguna layanan, maka Dinas Dukcapil Kabupaten Sumbawa Barat dapat memberikan pelayanan dengan lebih tepat dan memudahkan dalam penyusunan strategi optimalisasi peningkatan layanan kependudukan dan pencatatan sipil.

Dinas Dukcapil Kabupaten Sumbawa Barat memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk mengurus 23 jenis dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Namun berdasarkan hasil pengumpulan data, tidak semua layanan yang tersedia digunakan oleh masyarakat. Dari keseluruhan responden yang menerima pelayanan dari Dinas Dukcapil Kabupaten Sumbawa Barat, jenis pelayanan yang paling banyak diterima adalah Layanan Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Kartu Keluarga, Kartu Informasi Anak dan Surat Pindah. Berikut adalah rekapitulasi responden di Dinas Dukcapil Kabupaten Sumbawa Barat berdasarkan jenis pelayanan.

Tabel 1. Persentase Pengguna Layanan Berdasarkan Jenis Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Jenis Pelayanan	Persentase (%)
-----------------	----------------



Gambar 1. Persentase Pelayanan *Offline* dan *Online*

82,49% masyarakat Kabupaten Sumbawa Barat mendapatkan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil secara offline/langsung di kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Sumbawa Barat. Dengan demikian, jenis pelayanan yang cenderung diminati oleh masyarakat Kabupaten Sumbawa Barat adalah pelayanan *offline/langsung*.

Lebih tingginya pengguna layanan offline dibandingkan dengan layanan online mengindikasikan perlunya pengoptimalan pelayanan masyarakat di Dinas Dukcapil Kabupaten Sumbawa Barat mulai dari sarana dan prasarana hingga petugas pelayanan untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan *offline*. Jika merujuk pada hasil wawancara dan saran yang diperoleh dari responden diperoleh beberapa alasan terkait kurangnya pengguna pelayanan *online* yaitu:

- a. Tidak semua masyarakat mengetahui adanya layanan online sehingga masih diperlukan sosialisasi sistem online dalam mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil kepada masyarakat

- b. Tidak semua masyarakat bisa memahami dan menggunakan sistem layanan online dengan baik
- c. Masyarakat sudah terbiasa mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil secara langsung sehingga butuh waktu dan proses dalam membiasakan masyarakat menggunakan layanan online
- d. Akses layanan online kadang terkendala jaringan sehingga mengakibatkan proses pengurusan menjadi tidak mudah
- e. Belum optimalnya unit pelayanan sistem online di tingkat desa sehingga masih diperlukan adanya penambahan sarana dan prasarana serta petugas pelayanan.

Untuk memudahkan masyarakat mengurus kebutuhan kependudukan dan pencatatan sipil, Dinas Dukcapil Kabupaten Sumbawa Barat melakukan serangkaian inovasi pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yaitu pelayanan langsung, online, terintegrasi dan keliling.

a. Pelayanan Langsung

Pelayanan ini dilaksanakan secara langsung di Dinas Dukcapil Kabupaten Sumbawa Barat. Masyarakat membawa persyaratan yang diperlukan dalam mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil kemudian petugas Dinas Dukcapil Kabupaten Sumbawa Barat memberikan pelayanan pemenuhan dokumen yang diurus oleh masyarakat/pemohon.

b. Pelayanan Online

Pelayanan ini memudahkan masyarakat/pemohon untuk mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil melalui website: dukcapil.sumbawabaratkab.go.id yang dapat diakses di komputer maupun handphone. Melalui pelayanan online, masyarakat dapat mengakses layanan kapanpun dan di manapun. Berikut adalah tata cara pelayanan online.

- 1) Pemohon mengakses layanan melalui website: dukcapil.sumbawabaratkab.go.id pada komputer maupun handphone.

- 2) Pemohon memilih layanan yang dibutuhkan melalui menu Pelayanan Online dan klik jenis layanan yang dibutuhkan.
- 3) Jenis layanan yang diberlakukan online adalah Akta Kelahiran, Akta Perceraian, Akta Kematian, dan Pindah Keluar.
- 4) Setelah klik jenis layanan online, pemohon melakukan Login dan memasukkan kata sandi kemudian klik tombol LOG IN.
- 5) Apabila pemohon belum memiliki username dan password, pemohon dapat klik Daftar yang ada di bawah menu LOG IN kemudian mengisi semua kolom Pendaftaran, Form Isian dan mengunggah (upload) dokumen persyaratan yang dibutuhkan.
- 6) Setelah poin e selesai, pemohon akan mendapatkan SMS Gateway atau pemberitahuan melalui SMS tentang jangka waktu penyelesaian dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang dibutuhkan.
- 7) Pemohon dipersilahkan datang ke Dinas Dukcapil Kabupaten Sumbawa Barat sesuai dengan informasi pada SMS Gateway yang diterima untuk mengambil dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang dibutuhkan dengan membawa bukti persyaratan yang telah diupload ke dalam sistem pelayanan online.

c. Pelayanan Terintegrasi

Layanan terintegrasi merupakan layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di mana outputnya dapat diberikan sebagai satu paket dan tidak perlu diminta tetapi langsung diberikan. Contohnya pada saat pemohon mengurus akta kematian maka secara otomatis akan diterbitkan pula dokumen-dokumen terkait seperti KTP el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) bagi suami atau istrinya dengan status cerai mati dan kartu keluarganya. Pelayanan ini dinamakan dengan Pelayanan 3 in 1 dan merupakan terobosan inovasi dari Dinas Dukcapil Kabupaten Sumbawa Barat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

d. Pelayanan Keliling

Untuk meningkatkan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, Dinas Dukcapil Kabupaten Sumbawa Barat melakukan strategi sosialisasi, mediasi, dan fasilitasi melalui tersedianya sarana penunjang pelayanan dengan adanya arah kebijakan peningkatan layanan melalui pelayanan keliling. Pelayanan keliling menjadi inovasi Dinas Dukcapil Kabupaten Sumbawa Barat untuk lebih dekat kepada masyarakat dengan cara berkeliling mendatangi desa-desa atau sekolah-sekolah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil di lokasi yang dikunjungi. Masyarakat/pemohon akan mendapatkan informasi jangka waktu penyelesaian dokumen kemudian pemohon dipersilahkan datang ke Dinas Dukcapil Kabupaten Sumbawa Barat sesuai dengan informasi tersebut untuk mengambil dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang telah jadi.

**2. Strategi Optimalisasi
Penyelenggaraan Layanan
Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Sumbawa Barat Sebagai
Bentuk Inovasi Daerah**

Layanan Dukcapil di Kabupaten Sumbawa Barat berfokus pada 9 (sembilan) unsur layanan publik. Kualitas mutu pelayanan Dinas Dukcapil Kabupaten Sumbawa Barat didasarkan pada sembilan unsur pelayanan tersebut (Choiriyah, 2020). Untuk mempertajam arah kebijakan sehingga perbaikan yang dilakukan dapat lebih tepat sasaran diperlukan analisis setiap unsur pelayanan untuk memetakan kekuatan dan kelemahan dari Dinas Dukcapil Kabupaten Sumbawa Barat dalam melakukan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil.

Analisis mendalam terhadap layanan Dukcapil dilakukan dengan mengkaji setiap unsur pelayanan. Hal ini menjadi salah satu upaya untuk memetakan kekuatan dan kelemahan pada layanan Dukcapil sehingga dapat ditentukan prioritas kebijakan untuk meningkatkan

mutu dan kualitas pelayanan di Dinas Dukcapil Kabupaten Sumbawa Barat. Adapun penjelasan beberapa unsur pelayanan yang perlu di optimalkan adalah sebagai berikut.

a. Persyaratan

Optimalisasi layanan persyaratan, Dinas Dukcapil KSB dapat melakukan peningkatan sosialisasi persyaratan pengurusan dokumen Dukcapil sehingga pengguna layanan dapat lebih mengetahui berkas persyaratan yang dibutuhkan. Dengan masyarakat lebih memahami persyaratan pengurusan dokumen maka masyarakat bisa lebih mengetahui kesesuaian persyaratan yang dibutuhkan dengan jenis layanan yang diurus. Selain itu, sosialisasi kesesuaian berkas persyaratan dengan jenis pelayanan juga perlu disampaikan melalui website maupun media sosial. Tujuannya agar terdapat informasi kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan yang telah disesuaikan dengan aturan yang ada (Chrismonita & Budiharto, 2020).

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Untuk meningkatkan kemudahan pengguna layana mendapatkan informasi pelayanan dapat diupayakan melalui beberapa hal seperti: a) Menyediakan dokumen informasi pelayanan di Ruang Tunggu Pelayanan yang dapat diakses oleh masyarakat yang datang langsung ke Dinas Dukcapil Kabupaten Sumbawa Barat; b) Menyediakan dokumen informasi pelayanan di tingkat Desa/Kelurahan sehingga memudahkan pengguna layanan mengakses informasi di lingkungan desa; c) Mengoptimalkan website dan media sosial untuk menyebarluaskan informasi pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil.

Untuk meningkatkan kejelasan informasi pelayanan dapat diupayakan melalui beberapa hal seperti: a) Bekerjasama dengan pihak Desa/Kelurahan untuk menyebarluaskan informasi pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil

kepada masyarakat; b) Melakukan sosialisasi tentang informasi pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil secara berkala kepada masyarakat sehingga pengguna layanan lebih jelas memahami informasi pelayanan yang ada di Dinas Dukcapil Kabupaten Sumbawa Barat.

Untuk meningkatkan kemudahan prosedur pelayanan dapat diupayakan melalui beberapa hal seperti: a) Menambah petugas pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yang melakukan pelayanan keliling untuk turun langsung bertemu dengan pengguna layanan; b) Meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan keliling melalui pengadaan mobil keliling yang memfasilitasi petugas layanan dalam memberikan pelayanan keliling; c) Meningkatkan sosialisasi penggunaan aplikasi Salam Dukcapil sehingga pengguna lebih mudah melakukan proses pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dimanapun dan kapanpun yang dapat mempermudah prosedur pelayanan; d) Mengembangkan aplikasi Salam Dukcapil agar memungkinkan pencetakan dokumen selain KTP, KIA, dan KK dapat dilakukan di tingkat Desa/Kelurahan ataupun dicetak mandiri oleh pengguna layanan. Hal ini dapat memudahkan prosedur pelayanan karena pengguna layanan tidak perlu datang mengambil hasil dokumen kependudukan dan pencatatan sipil ke Dinas Dukcapil Kabupaten Sumbawa Barat; e) Mengembangkan sistem informasi terintegrasi yang antara Dinas Dukcapil Kabupaten Sumbawa Barat dan Pemerintah Desa/Kelurahan. Sistem ini memungkinkan pihak Desa/Kelurahan untuk mengakses data kependudukan masyarakat yang tinggal di lingkungan Desa/Kelurahan sehingga sinkronisasi data kependudukan dan pencatatan sipil antara kabupaten dan desa/kelurahan dapat lebih mudah dan cepat.

c. Waktu penyelesaian

Optimalisasi unsur layanan waktu penyelesaian, Dinas Dukcapil Kabupaten Sumbawa Barat dapat melakukan beberapa upaya sebagai berikut: 1) Petugas layanan menjaga konsistensi estimasi waktu penyelesaian sebagaimana tercantum dalam tanda terima dengan realisasi penyelesaian dokumen hasil pelayanan; 2) Menginformasikan kepada pengguna layanan jika ada kemunduran waktu penyelesaian disertai dengan penjelasan alasan pengundurannya sehingga meminimalkan kekecewaan pengguna layanan yang datang mengambil. Penginformasian kemunduran waktu penyelesaian dapat diinformasikan kepada pengguna layanan setidaknya H-1 dari batas waktu yang dijanjikan; 3) Mengembangkan sistem informasi yang dapat menginformasikan tracking prosedur pengurusan dokumen kependudukan sehingga pengguna layanan dapat mengakses update informasi pengurusan dokumen sudah sampai mana. Sistem ini juga memudahkan pengguna layanan untuk mengecek sudah selesai atau belumnya dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang diurus.

d. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Optimalisasi unsur layanan: produk spesifikasi jenis pelayanan, berdasarkan hasil wawancara dapat dirumuskan beberapa hal sebagai berikut: 1) Mengecek dokumen hasil pelayanan sebelum diserahkan kepada pengguna layanan. Hasil turun lapangan menunjukkan masih adanya informasi dari pengguna layanan terkait ketidaksesuaian sebagian isi dokumen disebabkan oleh adanya kekeliruan pengetikan. Kondisi ini banyak ditemukan pada dokumen Kartu Tanda Penduduk Elektronik dan Kartu Keluarga sehingga dengan adanya ketidaksesuaian tersebut pengguna layanan kembali mengurus perbaikan isi dokumen; 2) Mengembangkan sistem digital dengan unit pendukung yang memungkinkan pengguna layanan untuk menginput sendiri isi data yang dibutuhkan dalam dokumen kependudukan dan pencatatan sipil saat mengurus dokumen secara langsung di Dinas Dukcapil

Kabupaten Sumbawa Barat. Isian dokumen oleh pengguna layanan akan langsung masuk ke dalam database petugas layanan untuk selanjutnya dicetak sesuai dengan data yang diisi oleh pengguna layanan. Sistem digital ini dapat meminimalisir kesalahan penginputan data yang menjadi tanggungjawab petugas pelayanan karena jika terjadi kekeliruan isi dokumen yang disebabkan oleh kesalahan pengetikkan maka kesalahan tersebut menjadi kesalahan pengguna layanan dalam menginput data isi dokumen. Dengan adanya sistem digital pada unit pendukung di Dinas Dukcapil Kabupaten Sumbawa Barat dapat meningkatkan kualitas produk layanan dan kepuasan masyarakat terhadap kesesuaian hasil dokumen pelayanan yang diterima.

e. Kompetensi Pelaksana

Optimalisasi unsur layanan: kompetensi pelaksana pelayanan, berdasarkan hasil wawancara dapat dirumuskan beberapa hal sebagai berikut: 1) Diperlukan peningkatan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia profesional yang sesuai dengan bidang pekerjaan. Peningkatan kualitas ini dapat dilakukan dengan mengembangkan soft skill pegawai melalui pelatihan/training kompetensi yang diperlukan untuk menunjang kinerja yang tepat dan cepat. Jika peningkatan kualitas sumber daya manusia yang ada belum dapat memberikan hasil yang optimal, maka dapat dilakukan peningkatan kuantitas dengan merekrut pegawai profesional yang sejalan dengan kebutuhan dan tuntutan zaman; 2) Melakukan studi banding ke Dinas Dukcapil daerah lain untuk meningkatkan motivasi dan semangat petugas pelayanan dalam meningkatkan kompetensi/kemampuan diri. Studi banding ini juga menjadi stimulus petugas layanan untuk terus belajar dan melakukan pengembangan diri agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan; 3) Untuk meningkatkan kompetensi/kemampuan di bidang teknologi informasi dan komunikasi dapat dilaksanakan dengan menghadirkan modul cetak maupun digital dalam menggunakan aplikasi Dinas Dukcapil

Kabupaten Sumbawa Barat. Selain itu, dapat juga dengan menyediakan tutorial dalam bentuk video sehingga lebih menarik perhatian petugas pelayanan untuk mempelajari. Adanya modul dan video tutorial tersebut untuk menstimulus dan memudahkan petugas layanan untuk memahami aplikasi.

f. Perilaku Pelaksana

Untuk mengoptimalkan unsur layanan: perilaku pelaksana pelayanan, berdasarkan hasil wawancara dapat dirumuskan beberapa hal sebagai berikut: 1) Mengadakan monitoring dan evaluasi kinerja pegawai secara berkala untuk menjamin mutu pelayanan. Kegiatan monitoring dan evaluasi ini juga dapat menjadi acuan pimpinan dalam memberikan reward dan punishment terhadap perilaku petugas pelayanan; 2) Penilaian kepuasan perilaku pelayanan terhadap petugas pemberi pelayanan dilakukan setiap pengguna layanan memperoleh pelayanan melalui beberapa alternatif cara yaitu: a) Menyediakan kartu puas dan tidak puas yang dapat dimasukkan ke dalam kotak kepuasan yang disediakan di setiap loket petugas untuk menilai kepuasan pengguna terhadap perilaku petugas pelayanan; b) Mengembangkan sistem penilaian kepuasan pelayanan secara digital sehingga dapat langsung masuk ke dalam database untuk dianalisis kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan.

Sehingga berdasarkan strategi yang dipaparkan di atas, maka Dinas Dukcapil Kabupaten Sumbawa Barat perlu melakukan beberapa inovasi terhadap layanan Dukcapil yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan hasil analisa yang telah dilakukan guna terwujudnya *good governance* di lingkungan pemerintahan Kabupaten Sumbawa Barat.

D. PENUTUP

Kesimpulan yang dapat di ambil dari hasil penelitian ini adalah: 1) Pelaksanaan urusan layanan Dukcapil Kabupaten Sumbawa Barat dilaksanakan sesuai dengan prosedur peraturan perundang-

undangan yang berlaku, dimana dalam pelaksanaannya terdapat beberapa unsur yang masih dianggap perlu pembenahan yakni diantaranya waktu penyelesaian, kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan serta sarana dan prasarana. Selain itu, masih lemahnya sinergitas antar instansi terkait yang dapat mendukung percepatan peningkatan mutu pelayanan terhadap masyarakat khususnya pada urusan Dukcapil; 2) Strategi dalam optimalisasi penyelenggaraan layanan kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Sumbawa Barat sebagai bentuk inovasi daerah berupa pengembangan sistem online terintegrasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil serta melakukan inovasi pengembangan terhadap beberapa standar layanan yang masih memiliki kelemahan seperti waktu penyelesaian, kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana.

Adapun saran yang dapat diberikan peneliti adari hasil penelitian yang telah dilakukan adalah : 1) Perlu dibangunnya sinergitas antar instansi terkait yang dapat mendukung percepatan peningkatan mutu pelayanan terhadap masyarakat khususnya pada urusan Dukcapil; 2) Diperlukan adanya pelatihan professional guna peningkatan kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Sumbawa Barat saat ini guna terwujudnya layanan yang prima; 3) Diperlukan peningkatan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana seperti sarana penunjang disabilitas, area parkir dan media informasi; 4) Diperlukan pengembangan website sebagai sumber informasi digital berkaitan dengan layanan kependudukan dan pencatatan sipil; 5) Diperlukan pengadaan armada mobil keliling untuk meningkatkan kinerja pelayanan keliling

DAFTAR RUJUKAN

Agustina, E. (2019). *Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat*. Jurnal Literasi Hukum, 3(2), 10.
Aini, N. (2019). *Evaluasi kinerja pegawai*

untuk mewujudkan pelayanan publik dalam perspektif good governance. Jurnal Inovasi Ilmu Sosial dan Politik (JISoP), 1(1), 43-57.

BPS Kabupaten Sumbawa Barat. (2022). *Kabupaten Sumbawa Barat dalam Angka 2022 (Sumbawa Barat Regency In Figures 2022*. BPS: Kabupaten Sumbawa Barat

Choiriyah, I. U (2020). *Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Ketersediaan Sarana dan Prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo*. International Journal of Human Computing Studies, 3(2), 287-290.

Chrismonita, V. N., Dewi, D. A. S., Suharso, S., & Budiharto, B. (2020). *Efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi di Disdukcapil Kota Magelang dalam Rangka Mewujudkan Good Governance)*. Borobudur Law Review, 2(2), 64-89.

Creswell, Jhon W. (2016). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Cristianingsih, E. (2020). *Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Bandung*. Jurnal Ilmiah Magister Administrasi, 12(2).

Dwiyanto, Agus. (2015). *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press

Handoyo, E. (2012). *Kebijakan publik*. Semarang: Widya Karya.

Jarnawansyah, M. (2019). *Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Tahun 2019*. Nusantara Journal of Economics, 1(02), 37-46.

Junus, S. P. (2017). *Masalah Patologi Birokrasi (Hipocracy) dan Terapinya*. Jurnal Hukum & Pembangunan, 32(2), 144-154.

KepmenPAN. (2004). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang*

- Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.* Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia
- Lenaini, I. (2021). *Teknik pengambilan sampel purposive dan snowball sampling.* *Historis. Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 33-39.
- Mar'ah, S. Q., Argenti, G., & Gumilar, G. G. (2021). *Implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten): bidang non-perizinan.* *KINERJA*, 18(3), 416-424.
- Masrizal, M. (2012). Mixed Method Research. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 6(2), 53-56.
- Muchson, M., & MM, S. (2017). *Statistik Deskriptif.* Spasi Media.
- Muriawan, A., Subarkah, S., & Sulistyowati, S. (2020). Optimalisasi Pelayanan Publik (Kajian Layanan Administrasi Kependudukan Di Tingkat Kecamatan Kota Kudus). *Jurnal Suara Keadilan*, 21(1), 1-16.
- Narimawati, Umi. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif: Teori dan Aplikasi.* Bandung: Agung Media..
- Onibala, d., gosal, r., & kasenda, v. (2019). Disiplin aparat sipil negara dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi di kecamatan kawangkoan kabupaten minahasa. *Jurnal eksekutif*, 3(3).
- Pasolong Harbani. (2011). *Teori Administrasi Publik.* Alfabeta. Bandung
- Pransefi, M. D. (2021). *Aliran Kepercayaan Dalam Administrasi Kependudukan.* *Media lurus*, 4(1), 19.
- Putra, Fadhilla. (2012). *New Public Governance.* Malang: UB Press.
- Rahcman, M. T., & Burhan, M. R. (2020). Studi Komparasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Pelayanan Publik Tahun 2019 (Studi di Dinas Dukcapil Kota Mataram dan Dukcapil Kabupaten Lombok Barat). *Jurnal Ilmiah Tata Sejuta STIA Mataram*, 6(2), 624-635.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik. Public Administration Journal*, 2(1), 22-34.
- Ripley, Randall., & Franklin, Grace A. (1982). *Bureucracy and Policy Implementation.* Homewood: The Dorsey Press.
- Ripley, Rendal B and Grance A. Franklin. (1982). *Policy Implementation and Bureaucracy.* Second Edition. The Dorsey Press: Chicago-Illionis.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, 11(2).
- Samsu, S. (2017). *Metode Penelitian:(Teori Dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Research & Development).*
- Sedarmayanti, M.Pd.,. APU. (2009), *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja.* Bandung: Penerbit Mandar Maju.
- Sedarmayanti. (2007). *Good Governance (Pemerintahan yang Baik) dan Good Corporate Governance (Pengelolaan Perusahaan yang Baik) Jilid III.* Mandar Maju : Bandung
- Semil, N. (2018). *Pelayanan prima instansi pemerintah: kajian kritis pada sistem pelayanan publik di Indonesia.* Prenada Media.
- Seprian, E. (2020). *Analisis Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pendataan Penduduk di Kota Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Siagian, Sondang. P. (2006). *Filsafat Administrasi.* Edisi revisi. Jakarta; Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi,* cetakan kelima, Jakarta : PT Bumi Aksara. Hlm 6
- Subekti, V. S. (2015). *Dinamika Konsolidasi Demokrasi: Dasri Ide Pembaruan Sistem Politik hingga ke Praktik Pemerintah Demokrasi.* Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods).* Bandung: CV. Alfabeta.

-
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- Suhaemi Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Suleman, S. (2019). Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 1-13
- Tim Penyusun Modul Sistem AKIP. 2002. *Modul Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Jakarta: PNRI
- Usman, R. (2021). *Hukum pencatatan sipil*. Sinar Grafika.
- Van Meter, Donal dan Van Horn, Carl E. (1975). The Policy Implementation Process Conceptual Frame Work. *Journal Administration and Society*
- Wakhid, A. A., Qohar, A., & Faizal, L. (2021). Pergeseran pola penyelenggaraan pelayanan publik sebagai implementasi reformasi birokrasi. *Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 17(2), 1-17.
- Wardi, Y. (2016). *Pemasaran Jasa (Realitas Indonesia)*. Padang: Sukabina Press
- Wulandari, M., & Armida, S. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penerima Layanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. *Jurnal Ecogen*, 2(3), 327-337.