

EFEKTIVITAS PELAYANAN SATUAN LAYANAN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PRIMA

SERVICE EFFECTIVENESS OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION SERVICE UNIT

Aryn Putri Anggarwati^{1*}, Novie Indrawati Sagita², Agus Taryana³

^{1,2,3}Program Studi Administrasi Pemerintahan, Universitas Padjadjaran, Bandung-Indonesia

*Korespondensi: Aryn Putri Anggarwati. Email: arynputri@gmail.com

ABSTRACT

The most important indicator of successful government performance is public services. Specifically, in population administration services, people often face the most complicated bureaucratic procedures, lengthy, and wasting time. This situation creates opportunities for certain individuals to offer alternative bureaucratic paths for an additional fee and as we know that's corrupt. This phenomenon reduces trust in the government and lowers the quality of population administration and civil registration services. To improve services, there is a need for the simplification of procedures, clarity, and easy access. The central government has authorized local governments to innovate, including in Depok City through the Sanpel De Prima program. This program was launched to bring services closer to the community and enhance public satisfaction with easy, affordable, fast services. This research aims to examine the effectiveness of population services in increasing public satisfaction and encouraging the ownership of population documents. This study uses qualitative research methods to evaluate the effectiveness of the Sanpel De Prima service. Despite this, there are still various issues hindering its effectiveness, such as lack of transparency in the status of document submissions, minimal program socialization, insufficient human resources, and incompetence of existing personnel. To measure the level of effectiveness, this research uses the effectiveness theory by Budiani, which involves variables such as Target Accuracy, Program Socialization, Purposes, and Monitoring Program to determine the program's effectiveness. Overall, the result of the program's implementation has shown its effectiveness, although there are some inhibiting factors from the internal side of the apparatus, infrastructure, and the community itself. Additionally, steps towards improvement are being aligned to better meet public satisfaction with public services.

Key words: Population Administration, Program Effectiveness, Program Innovation, Public Service

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan kinerja pemerintah. Secara spesifik, dalam layanan administrasi kependudukan masyarakat sering kali menghadapi prosedur birokrasi yang berbelit, lama, dan memakan waktu. Pada akhirnya menciptakan peluang bagi oknum untuk menawarkan jalur birokrasi alternatif dengan biaya tambahan, sehingga menurunkan tingkat kepercayaan terhadap pemerintah serta penurunan kualitas layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Untuk meningkatkan pelayanan diperlukan penyederhanaan prosedur, kejelasan, dan kemudahan akses. Pemerintah pusat memberikan wewenang bagi pemerintah daerah untuk membuat inovasi, termasuk di Kota Depok melalui program Sanpel De Prima. Program ini diluncurkan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan kepuasan masyarakat melalui layanan mudah, murah, dan cepat. Melalui penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana tingkat efektivitas layanan kependudukan guna peningkatan kepuasan masyarakat serta untuk mendorong jumlah kepemilikan dokumen kependudukan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif untuk melihat tingkat efektivitas pelayanan Sanpel De Prima. Meskipun masih terdapat berbagai permasalahan yang menghambat efektivitasnya seperti kurangnya transparansi status pengajuan berkas, minimnya sosialisasi program, serta kurangnya jumlah sumber daya manusia dan kurang kompetennya para perangkat yang ada. Sebagai pengukuran guna melihat tingkat efektivitas pada

penelitian ini digunakan teori efektivitas oleh Budiani yang melibatkan variabel Ketepatan Sasaran, Sosialisasi Program, Tujuan, dan Pemantauan Program yang diharapkan dapat mengetahui tingkat efektivitas program. Secara garis besar, berdasarkan hasil penelitian dari implementasi program sudah menunjukkan efektivitasnya meskipun dengan beberapa faktor penghambat seperti dari sisi internal perangkat, sarana prasarana, hingga masyarakatnya itu sendiri. Disamping itu, sejalan dengan langkah-langkah perbaikan untuk dapat memenuhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang lebih baik.

Kata Kunci: Administrasi Kependudukan, Efektivitas Program, Inovasi Program, Pelayanan Publik

Anggarwati, A. P., Sagita, N. I., & Taryana, A. (2024). Efektivitas Pelayanan Satuan Layanan Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Prima. *Jurnal Governansi*, 10(2): 213-224.

PENDAHULUAN

Melalui pelayanan publik dapat menjadi salah satu aspek keberhasilan dalam pelaksanaan kinerja pemerintahan. Dalam praktik pelayanan publik, sering kali masyarakat dihadapkan dengan prosedur pelayanan serta birokrasi yang bertele-tele. Hal ini memupuk rasa ketidakpercayaan dalam diri masyarakat terhadap pemerintah. Maraknya fenomena itu menjadikan banyak celah bagi oknum-oknum tidak bertanggung jawab dalam berbagai pelayanan publik. Salah satunya adalah dengan menawarkan pelayanan dengan birokrasi alternatif. Titik lemah masyarakat dalam "malasnya" menghadapi prosedur pelayanan yang bertele-tele, terlalu lama, dan berbelit-belit (Fildza Safira, n.d.). Hal tersebut banyak dimanfaatkan untuk dapat "meminta" biaya tambahan kepada masyarakat agar pelayanan yang diberikan dapat dengan cepat didapatkan (Rohman, 2022).

Maraknya tren tersebut dapat membuka peluang serta potensi masyarakat sebagai pengguna layanan tidak lagi dapat percaya serta sejalan dengan turunnya Tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai pemberi layanan (Setiawan, 2015). Pelayanan publik pada dasarnya mengutamakan kepuasan dari para penggunanya, dalam hal ini masyarakat yang tentunya menginginkan pelayanan publik berkualitas dengan tetap mengutamakan kenyamanan dengan melalui penyederhanaan prosedur, kejelasan, serta kemudahan akses menjadi beberapa aspek untuk mendukung terbentuknya layanan yang efektif serta efisien bagi penggunanya.

Pelayanan adminduk bukanlah suatu hal yang baru bagi masyarakat. Karena sejak lahir hingga meninggalnya seseorang, administrasi kependudukan sudah menjadi hal yang melekat karena berbagai dokumen dibuat, dicatat, dan diterbitkan oleh pihak yang menaunginya. Pada hakikatnya pemerintah memiliki kewajiban untuk dapat memenuhi hak-hak administratif penduduk. Hal ini terkait pemberian layanan kependudukan dengan pengakuan status pribadi maupun hukum atas segala peristiwa kependudukan yang dialami oleh seluruh masyarakat guna mewujudkan tertib administrasi kependudukan serta terbentuknya *database* terpusat dengan dokumen terbit yang valid dan sah.

"Adanya pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah, memungkinkan terselenggaranya pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas serta memberikan peluang bagi pemerintah daerah dalam memberikan peningkatan kualitas layanan pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan" (Soraya, n.d.). Daerah otonom memiliki berbagai hak dengan wewenang, serta kewajiban agar dapat mengatur seluruh urusan pemerintahannya termasuk didalamnya seluruh kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Pemerintah daerah bertanggung jawab terkait pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil guna pemberian kepastian hukum kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Berkaitan dengan pelaksanaan layanan kependudukan, terdapat beberapa isu strategis yang masih menjadi permasalahan utama perihal administrasi kependudukan dan pencatatan

sipil yang termuat dalam Rencana Strategis Perubahan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok Tahun 2021-2026, yaitu perekaman e-KTP yang masih dalam proses penyelesaian, pemutakhiran data yang termuat dalam Kartu Keluarga belum terlaksana secara maksimal, cakupan kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) dan Akta Kelahiran anak usia 0-18 tahun belum mencapai target, banyaknya warga yang tidak melaporkan kematian anggota keluarganya, serta belum maksimalnya penguasaan Teknologi Informasi (TI) bagi para perangkat yang bersinggungan dengan layanan kependudukan. Hal ini berkaitan dengan keberhasilan suatu program bersangkutan juga dengan kapasitas serta kapabilitas perangkatnya dalam melaksanakan seluruh layanan (Demsy, Feisty, 2016).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok meluncurkan program Sanpel De Prima melalui Keputusan Wali Kota Nomor 470/409/Kpts/Disdukcapil/Huk/2022 yang berkaitan dengan pelaksanaan Sanpel De Prima di Kota Depok. Sanpel De Prima merupakan suatu inovasi yang bertujuan untuk menyediakan layanan kependudukan serta dalam rangka peningkatan kepuasan masyarakat luas. Melalui layanan tersebut yang dapat diakses oleh masyarakat secara daring melalui laman yang disediakan oleh disdukcapil bagi masyarakat untuk dapat mengakses pelayanan kependudukan melalui Sistem Layanan Online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok Bersih Mudah dan Lancar (Silondo Bermula) secara mudah (Nugroho Dwi & Santiko Aryo, 2023). Melalui program ini, masyarakat dengan mudah untuk mengajukan administrasi kependudukan dari rumah dengan cara mengunggah berkas melalui laman tersebut.

Sanpel De Prima juga merupakan bentuk respons pemerintah khususnya disdukcapil pada hasil dari survei yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang menunjukkan bahwa

masyarakat masih belum puas dengan layanan administrasi kependudukan di Kota Depok, khususnya terkait seberapa cepat dalam pemberian layanan kependudukan. Perolehan nilai dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) disdukcapil Kota Depok pada tahun 2023 adalah 3,49 dengan nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sekitar 87,25.

Berdasarkan kategori yang termuat dalam Permen PAN-RB nomor 14 tahun 2017 yang menyebutkan bahwa dalam nilai IKM berada pada interval b yang artinya kinerja disdukcapil sudah termasuk kedalam kategori baik. Namun, hasil survei terkait kepuasan dari masyarakat sebagai penerima layanan yang membuktikan bahwa atribut kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan merupakan atribut terendah diantara atribut lainnya. Hal ini menjadikan Sanpel De Prima menggunakan standar pelayanan lebih cepat, yaitu 1-3 hari kerja.

Pada proses pengimplementasiannya masih banyak ditemui berbagai permasalahan yang mengakibatkan belum maksimalnya efektivitas pelayanan, diantaranya:

1. Tidak adanya transparansi dalam status pengajuan berkas administrasi kependudukan;
2. Belum tersosialisasikannya program Sanpel De Prima dengan merata keseluruhan masyarakat;
3. Pengelolaan aparatur seperti jumlah serta kurang kompetennya SDM yang ada.

Mengamati adanya permasalahan tersebut, perlu adanya kajian lebih lanjut terkait tingkat efektivitas pelaksanaan program. Hal tersebut sejalan dengan tujuan adanya penelitian ini guna menganalisis dan mendeskripsikan serta mengetahui faktor yang mempengaruhi tingkat efektivitas layanan.

MATERI DAN METODE

Efektivitas Pelayanan

Efektivitas menjadi salah satu aspek dalam pemberian ukuran seberapa jauh target tertentu dapat tercapai. Pengertian ini berorientasi kepada hasil, di sisi lain isu terkait masukan dari pelaksanaan dinilai kurang mendapat perhatian. Maka efektivitas layanan merupakan suatu proses yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu dengan menggunakan berbagai sumber daya, waktu, dan biaya yang telah disepakati sebelumnya (Hidayatulloh & Basyar, 2023). Selanjutnya, apabila aspek efisiensi dikaitkan dengan aspek efektivitas, maka jika terjadinya peningkatan efektivitas belum tentu sejalan dengan meningkatnya aspek efisiensi (Septiandika & Wahyuni, 2022).

Berdasarkan hal tersebut, dapat diketahui bahwa aspek efektivitas menjadi pengukuran tentang bagaimana mencapai tujuan dengan maksimal berdasarkan target awal yang telah ditentukan. Jika dalam pelaksanaannya tujuan serta proses dapat mencapai target secara tepat, maka sesuatu tersebut dapat dikatakan menjadi efektif. Selain itu, melalui teori efektivitas juga dapat diketahui berbagai evaluasi yang ada dan dijadikan bahan untuk perbaikan keberlanjutan program tersebut. Untuk dapat menganalisa terkait implementasi suatu program dapat memenuhi aspek efektif atau belum, salah satunya menggunakan Teori Efektivitas yang dikemukakan oleh Subagyo dalam Budiani melalui empat variabel penentu teori efektivitas, diantaranya ketepatan sasaran program yang nantinya akan berkaitan dengan tujuan program guna pemetaan target yang tepat sasaran serta *output* yang tercapai. Selanjutnya variabel sosialisasi program dengan melakukan pengenalan program tersebut agar informasi dapat tersampaikan dengan baik dan diterima oleh seluruh target sasaran program.

Selain itu, terdapat variabel tujuan program yang artinya dalam variabel ini

melihat adanya kesesuaian *output* bersamaan dengan berbagai tujuan yang telah disepakati sebelumnya. Variabel keempat dan yang cukup fundamental, yaitu pemantauan program dengan melakukan pengawasan ketika dan setelah dilaksanakannya suatu program untuk melihat hasil dari pelaksanaan program. Melalui pendekatan tersebut, nantinya dapat disimpulkan apakah program tersebut layak untuk berlanjut atau masih terdapat beberapa evaluasi yang perlu diperbaiki agar program tersebut nantinya dapat berjalan lancar, sesuai dengan target, dan tujuan yang telah disepakati dapat tercapai dalam hal ini sejalan melalui tingkat efektivitas program.

Kualitas pelayanan Publik

Terdapat sebuah pemahaman terkait kualitas pelayanan yang dikutip oleh (Mulyawan, 2017) yaitu dengan mengartikan kualitas pelayanan sebagai beradanya pada suatu tingkatan unggul berdasarkan pada tujuan tertentu yang diharapkan dan terdapat pengendalian yang dilakukan guna pemenuhan keinginan dari para penerima layanan.

Kualitas pelayanan dapat dikatakan baik, jika para penerima layanan sudah merasa puas atas apa yang para pemberi layanan berikan (*services*) (Karningsih Karningsih, 2023). Hanya para penerima layanan yang dapat menilai dan menentukan berapa tingkat kualitas pelayanan yang telah diberikan. Jika pelayanan yang diterima tidak/belum sesuai dengan apa yang diharapkan, maka tingkat kualitas pelayanan dipersepsikan buruk dan perlu untuk diperbaiki. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan apa yang diharapkan, maka Tingkat kualitas pelayanan dapat disimpulkan sebagai kualitas yang baik dan ideal.

Berdasarkan hal diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat ditentukan berdasarkan dengan tingkat kemampuan para pemberi layanan dalam pemenuhan harapan dan kebutuhan para penerima layanan. Pada realisasinya

tentu masih banyak ditemukan bahwa penyelenggaraan pelayanan public yang dilakukan oleh pemerintah sebagai pemberi layanan dinilai belum efektif dan efisien serta kualitas SDM yang belum memadai. (Yayat, 2017). Maka, melalui perbaikan layanan tentunya aspek profesionalitas menjadi faktor keberhasilan dalam perbaikan kualitas layanan, dalam hal ini terkait sumber daya atau perangkat sebagai pemberi layanan kepada masyarakat (Rinaldi, 2012).

Membahas terkait tingkat kualitas layanan publik tentunya akan sangat melekat pada kepuasan para penerima layanan karena setiap adanya layanan tentunya menginginkan pemenuhan harapan serta kepuasan layanan. Hal tersebut juga erat kaitannya dengan sistem pelayanan publik yang memenuhi standar serta harapan. Sehingga pada akhirnya akan menghasilkan kualitas pelayanan baik dengan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas, sehingga ketika terjadi ketidaksesuaian dapat diketahui dan dievaluasi dengan mudah. Terlebih, bagi pemberi layanan dalam hal ini pemerintah dapat menjadikan masukan yang ada untuk dapat memperbaiki pelayanan yang diberikan guna membangun kepercayaan dan peningkatan kepuasan dalam pelayanan yang berkualitas. Selain itu, masyarakat sebagai penerima layanan tentunya dapat melihat kinerja aparatur dalam pemberian layanan yang berlandaskan transparansi, akuntabilitas, serta partisipatif dari masyarakat terhadap pemberian layanan guna pemenuhan kebutuhan masyarakat itu sendiri (Bambang Suryantoro & Yan Kusdyana, 2020).

Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Admuduk merupakan salah satu aspek yang sangat penting karena selalu beriringan dengan kehidupan masyarakat luas. Salah satu hal yang membuat admuduk sangat penting adalah karena

selalu berkaitan dengan seluruh masalah kependudukan yang meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi kependudukan yang akan diproses dan diterbitkan oleh Disdukcapil. Seperti yang termuat dalam UU Nomor 24 Tahun 2013 mengatur terkait berbagai tugas, kewajiban, dan wewenang hingga tata laksana dalam pelaksanaan admuduk. Selain itu, terdapat PP Nomor 40 Tahun 2019 Pasal 26 menyebutkan hal-hal yang dilaksanakan dan menjadi urusan admuduk tingkat kabupaten atau kota, beberapa diantaranya terkait implementasi hingga pemantauan yang dilakukan, pengadaan blangko-blangko diluar blangko KTP-El hingga pelaporan penggunaan, panduan terkait pelayanan pendaftaran, serta terkait pembimbingan dan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas perangkat dinas, kecamatan, desa/kelurahan bersamaan dengan pelaporan pelaksanaan tugas yang tentunya berkaitan dengan pelayanan admuduk.

Perlu adanya optimalisasi layanan kependudukan untuk mencapai layanan yang profesional, prima, dan tentunya berkualitas untuk memfokuskan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan (Tyas & Choiriyah, 2024). Hal tersebut sejalan dengan pelayanan dan pengelolaan informasi admuduk harus terkordinasi dan berkesinambungan (Nanda Hanjar Ikrima. et al., 2018).

Inovasi Daerah

Inovasi sendiri memiliki makna sebagai pencetus hal-hal terbaru yang tentunya belum ada dan berbeda dari yang sebelumnya dengan melalui pemanfaatan suatu peluang yang diubah menjadi ide-ide, hal-hal, dan penemuan baru dengan melalui proses kreativitas yang tinggi. Inovasi sendiri berasal dari hasil pengembangan ide dan sumber daya lampau yang ada dengan diberikan suatu terobosan guna memenuhi aspek efektif dan efisien (Melinda et al., 2020). Hal ini terjadi karena inovasi perlu memiliki keuntungan dan *value* yang lebih

dari ide yang terlebih dahulu ada. Tujuan inovasi itu sendiri sebagai sarana mencapai tujuan atau sebagai jembatan untuk dapat memperbaiki suatu masalah yang timbul.

Inovasi sendiri sudah sangat banyak bahkan di zaman serba cepat seperti sekarang bukanlah suatu hal yang baru (Melinda et al., 2020). UU Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah Pasal 386 yang mencantumkan bahwa untuk meningkatkan kinerja pemerintah daerah dapat melakukan inovasi agar tercapainya tujuan-tujuan tertentu bagi daerah tersebut. Selanjutnya termuat dalam PP Nomor 38 tahun 2017 secara spesifik mengatur terkait perumusan hingga pelaksanaan inovasi daerah. Seperti yang termuat dalam Pasal 2 Ayat 1 dan 2 yang menjelaskan bahwa tujuan inovasi daerah yaitu sebagai upaya peningkatan kinerja penyelenggaraan para pemerintahan daerah. Konsep inovasi tentunya terdapat prinsip-prinsip yang perlu untuk dipenuhi dalam pengimplementasiannya. Seperti yang termuat dalam PP 38 tahun 2017 Pasal 3 terkait prinsip inovasi daerah, yaitu terkait perbaikan kualitas layanan, efisiensi, efektivitas, hingga dilaksanakan secara transparan dan menjunjung tinggi kepentingan umum.

Metode Penelitian

Penelitian terkait efektivitas layanan kependudukan Sanpel De Prima kali ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan melandaskan pada filsafat *post positivisme*, pada metode ini sebagai wadah untuk meneliti pada kondisi peneliti sebagai instrumen utama. Selain itu digunakan pula teknik guna pengumpulan data yang dilakukan menggunakan konsep triangulasi dengan analisa data yang bersifat kualitatif dengan hasil yang menekankan pada makna generalisasi (Sugiyono, 2010). Metode yang digunakan dalam melaksanakan penelitian kualitatif yaitu dengan fokus kepada objek penelitian yang telah ditentukan atau biasa disebut dengan deskriptif. Metode ini bertujuan guna menggambarkan serta

mendeskrripsikan suatu fenomena secara sistematis dan akurat yang diharapkan dapat menghasilkan data-data valid serta terperinci. Ada pun teknik pengumpulan data yang menggunakan studi pustaka dan studi lapangan dengan rincian:

1. Observasi
Teknik ini dilakukan dengan mengamati secara langsung kondisi sebenarnya di lapangan dengan menggunakan teknik observasi non partisipatif.
2. Wawancara
Teknik ini dilakukan melalui interaksi langsung oleh informan dengan menggali seluruh informasi dengan didukung berbagai data yang tentunya memenuhi kriteria dengan metode dialog tanya-jawab menggunakan pedoman wawancara.
3. Dokumentasi
Pengumpulan data dari berbagai dokumen yang tentunya memenuhi kriteria mencakup catatan peristiwa lampau, dapat disajikan dalam bentuk gambar/teks. Dengan menggunakan teknik ini, hasil yang ada dapat dibandingkan agar hasilnya menjadi lebih kredibel.

Penulis akan menggunakan teknik *purposive sampling* pada penelitian ini guna penentuan informan. *Purposive sampling* termasuk kedalam teknik *non probability sampling*, berarti penentuan informan terkait sampel yang diambil tidak memberikan kesempatan bagi populasi tertentu untuk masuk dan terpilih menjadi sampel. Informan yang dipilih merupakan orang yang dianggap paling memiliki pemahaman dan menguasai ruang lingkup penelitian. Informan terdiri dari 9 orang dengan rincian:

Tabel 1 Informan Penelitian

No.	Informan	Informasi yang Diharapkan	Jumlah
1.	Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Kependudukan	Informasi mengenai data yang ada terkait pelaksanaan program Sanpel De Prima	1 Orang

2.	Staff Pelaksana Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	Informasi mengenai proses pelaksanaan program Sanpel De Prima secara teknis dalam upaya pengoptimalan efektivitas layanan	1 Orang
3.	Perangkat Sanpel De Prima dalam Meja Layanan	Informasi mengenai proses implementasi di lapangan dalam program Sanpel De Prima	1 Orang
4.	Masyarakat	Informasi mengenai pemahaman melalui pandangan masyarakat terkait efektivitas layanan program Sanpel De Prima	6 Orang

Sumber: Diolah Peneliti, 2024

Analisis data merupakan hal krusial dalam penelitian kualitatif. Hal ini terjadi karena analisa terus dilakukan sepanjang dan selesai pengumpulan data dalam suatu waktu tertentu. Analisis data lapangan yang digunakan model Miles and Huberman oleh (Sugiyono, 2010):

1. *Data Reduction*

Pemilihan serta penentuan berbagai hal pokok yang memfokuskan pada aspek-aspek penting yang bertujuan untuk memberikan gambaran jelas, mempermudah dalam pengumpulan data dan informasi selanjutnya, serta memfasilitasi pencarian informasi sekunder yang sekiranya dibutuhkan.

2. *Data Display*

Penyajian data dengan bentuk uraian singkat, padat, dan jelas yang umumnya merupakan teks naratif, bagan, hingga berbagai informasi yang sifatnya mempermudah dan mendukung adanya data serta informasi tersebut.

3. *Conclusion Drawing*

Ikhtisar awal yang bersifat sementara yang didapatkan dari hasil temuan-temuan yang nantinya akan diperbarui jika

temuan yang didapatkan berbeda dengan temuan awal. Selain itu, perlu didukung dengan berbagai bukti pendukung yang menyatakan keabsahan serta kredibelitasnya suatu temuan.

Dilampirkan pula terkait hasil observasi di lapangan untuk pelaksanaan tingkat efektivitas program, sebagai berikut:

Tabel 2 Hasil Observasi Lapangan

No.	Indikator Permasalahan	Temuan di Lapangan	Interpretasi
1.	Transparansi Status Pengajuan	Pengguna merasa kurang mendapatkan informasi yang jelas terkait status pengajuan dokumen	Transparansi masih menjadi isu signifikan yang mempengaruhi tingkat kepercayaan Masyarakat
2.	Sosialisasi Program	Sosialisasi sudah dilakukan namun belum merata dan belum menyentuh semua lapisan masyarakat	Kurangnya sosialisasi membuat masyarakat tertentu tidak menyadari adanya inovasi dalam layanan kependudukan
3.	Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)	Beberapa aparaturnya yang bertugas kurang kompeten dalam mengelola layanan	Kekurangan SDM kompeten menyebabkan layanan kurang efektif

Sumber: Diolah Peneliti, 2024

The innovation practiced by public organizations should have a goal statement, which guides implementers during the innovation process. Aside of goals statement in the beginning, the outcomes of innovation should be assessed in the end of innovation cycle (Pratama, 2020). Hal ini sejalan dengan pelaksanaan program yang bertujuan untuk peningkatan kepuasan atas layanan adminduk yang perlu digaris bawahi pula bahwa peningkatan kepuasan masyarakat berdasarkan evaluasi dari berbagai pihak pelaksana dalam segala proses pelaksanaan program tersebut khususnya pada partisipasi masyarakat sebagai pihak penerima layanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi pelayanan publik tidak hanya diwujudkan dalam bentuk terobosan baru, tetapi juga sebagai perluasan dan peningkatan layanan yang sudah ada (Vandhika et al., 2024). Optimalisasi layanan administrasi kependudukan bertujuan untuk menyediakan pelayanan yang unggul, profesional, dan berkualitas, dengan fokus utama pada kepuasan masyarakat (Tyas & Choiriyah, 2024). Dalam rangka mewujudkan misi kedua Kota Depok yaitu peningkatan tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik yang modern dan partisipatif, Disdukcapil bertugas menyediakan layanan bidang adminduk dengan prinsip pelayanan yang bersih, mudah, murah, dan lancar. Tujuan layanan ini adalah untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan adminduk dengan target dan sasaran yang ada merupakan peningkatan kapasitas serta kinerja SDM dalam birokrasi yang ada. Berdasarkan UU RI Nomor 24 Tahun 2013, yang menyatakan bahwa setiap peristiwa kependudukan membutuhkan bukti sah guna diadministrasikan dan dicatat sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Adminduk memiliki peran penting dalam implementasi pemerintahan maupun bagi pembangunan. Hal ini berkaitan dengan tujuan dari adminduk sendiri adalah sebagai wadah pemenuhan hak asasi setiap warga dalam pelayanan adminduk. Disamping hal tersebut, terdapat beberapa masalah yang dihadapi seperti masalah local terkait system dan faktor manusia serta masalah inovasi sektor publik yang berkaitan dengan pengimplementasian teknologi dalam layanan (Wiryanto, 2020). Maka dari itu, Disdukcapil Kota Depok berinovasi untuk membuat layanan dapat diterima oleh masyarakat bahkan hanya dengan diajukan dari rumah sejalan dengan slogan Disdukcapil yaitu "BERMULA" yang memiliki kepanjangan BERSih "no pungli, no calo" MUDah "gratis, bisa urus dirumah" LAncar "tepat waktu, tepat sasaran" melalui program Sanpel De Prima. Sejalan dengan

penelitian (Ilmu et al., 2020) yang menyatakan bahwa inovasi layanan kependudukan "si nduk" merupakan merupakan sebuah wujud komitmen pemerintah daerah untuk dapat menciptakan pelayanan publik yang lebih baik.

Implementasi inovasi program yang dilakukan secara daring melalui *website* Silondo Bermula dan tatap muka untuk pengambilan serta pengaktifan beberapa dokumen kependudukan. Masyarakat yang ingin mengajukan kepemilikan dokumen kependudukan dapat melakukan pendaftaran melalui *website* yang akan diproses oleh para pegawai sesuai dengan ajuannya. Terdapat berbagai layanan yang diberikan kepada masyarakat melalui *website* tersebut, diantaranya 1.) Perekaman KTP-el; 2.) Pencetakan KTP-el; 3.) Akta Kelahiran 0-18 tahun; 4.) Kartu Identitas Anak; 5.) Pindah Keluar; 6.) Pindah Datang; 7.) Kartu Keluarga; 8.) Akta Kematian; 9.) Identitas Kependudukan Digital (IKD). Berkenaan dengan hal-hal diatas, maka akan dikaji lebih lanjut dengan empat variabel teori guna mengukur tingkat efektivitas keberlangsungan program dengan tetap memperhatikan analisis legalistik yang digunakan, yaitu PP Nomor 38 Tahun 2017 terkait pelaksanaan inovasi daerah serta dalam PP Nomor 40 Tahun 2019 terkait pelaksanaan adminduk.

Ketepatan Sasaran Program

Target dari program ini merupakan seluruh masyarakat Kota Depok yang akan mengajukan kepemilikan dokumen kependudukan. Tidak ada jumlah target masyarakat secara spesifik yang menyatakan bahwa sekian persen atau sekian ribu orang yang menjadi targetnya. Tentunya dengan adanya program ini menuai berbagai tanggapan positif dari masyarakat Kota Depok karena dinilai sangat mempermudah dan merasa Pemerintah Kota Depok melakukan suatu inovasi yang baik dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Pada PP Nomor 40 Tahun 2019 menekankan pentingnya tata

cara perencanaan yang sistematis dan pengendalian yang tepat untuk memastikan sasaran administrasi kependudukan tercapai secara efektif.

Selanjutnya, berdasarkan PP Nomor 38 Tahun 2017 terdapat peningkatan efisiensi karena mampu mengurangi penggunaan sumber daya tanpa mengurangi *output* dan kualitas layanan. Melalui program ini juga dapat meningkatkan efektivitas layanan, terlihat dari peningkatan jumlah pengajuan dan meningkatnya partisipasi masyarakat dengan jumlah sekitar 2000 ajuan per harinya yang semula hanya sekitar 1000 ajuan per hari se Kota Depok. Hal ini dibersamai pula dengan peningkatan kepuasan layanan yang dirasakan oleh masyarakat selaku penerima layanan. Namun, salah satu permasalahan yang terjadi adalah tidak adanya transparansi ajuan dokumen yang berdampak seperti pada penelitian (Maulidia et al., 2023) yang membuat masyarakat tidak mengetahui lamanya waktu penyelesaian dokumen sehingga datang langsung dan membuat program tidak berjalan efektif.

Sosialisasi Program

Sosialisasi dilakukan secara periodik dan non-periodik. Sosialisasi daring maupun luring terus dilakukan oleh Disdukcapil Kota Depok secara masif untuk mendorong kepemilikan dokumen kependudukan. Melalui sosialisasi yang telah dilakukan, pemahaman masyarakat cenderung beragam. Seperti pada penelitian (Isti'annah & Arif, 2023) bahwa masih banyak masyarakat yang tidak menaruh perhatian pada pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan. Hal ini berkaitan dengan sebagian masyarakat mengetahui program ini ketika mengurus dokumen kependudukan, tetapi beberapa diantaranya belum sepenuhnya memahami prosedur pengurusannya (ardiyansyah, M, 2023).

Maka dari itu, perlu dilaksanakannya sosialisasi secara masif untuk memastikan bahwa masyarakat terinformasi dengan baik tentang layanan dan dokumen yang

tersedia. Berdasarkan hasil penelitian yang membuktikan bahwa 4 dari 6 informan sebagai penerima layanan sudah mendapatkan informasi melalui sosialisasi yang dilakukan pemerintah dengan 1 masyarakat belum mengetahui adanya layanan dan 1 masyarakat menjawab ragu karena tidak menghiraukan adanya informasi ketika belum membutuhkannya. Berdasarkan data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa masyarakat sebagai penerima layanan telah menerima informasi terkait program untuk selanjutnya diimplementasikan guna pengajuan dokumen kependudukan yang diperlukan.

Tujuan Program

Melalui pelaksanaannya, program ini menjadi salah satu jembatan untuk mencapai tujuan peningkatan layanan publik, mengurangi beban administrasi, dan meningkatkan efisiensi layanan. Meski masih terdapat beberapa hal yang menjadi evaluasi, seperti perlu meningkatkan sosialisasi bagi masyarakat, bimbingan teknis bagi perangkat, hingga perlunya pemerintah memberikan wadah untuk masyarakat dapat memberikan evaluasi perbaikan untuk meningkatkan efektivitas layanan. Melalui program ini dipastikan bahwa semua warga dapat mengakses layanan tanpa terbebani biaya. Pelayanan yang mudah karena layanan ini dapat diakses secara daring melalui *website*.

Masyarakat dapat mengajukan dokumen dari mana dan kapan saja. Hal ini menjadikan proses pengajuan lebih praktis dan efisien, tetapi sejalan dengan (Primanda, 2017) yang menyebutkan bahwa masih ada masyarakat yang abai dan tidak memaksimalkan adanya layanan ini. Namun, itu hanya sebagian kecil karena berdasarkan hasil penelitian yang membuktikan adanya peningkatan jumlah aksesibilitas dan pengajuan dokumen kependudukan dapat membuktikan bahwa tujuan program sudah tercapai dengan beberapa rincian seperti meningkatnya jumlah penerbitan KTP-El yang sudah

mencapai 99,40% dan cakupan penerbitan KIA usia 0-16 tahun sebesar 80%.

Pemantauan Program

Pemantauan yang komprehensif dan periodik oleh disdukcapil terhadap program untuk memastikan layanan yang diberikan kepada masyarakat tetap maksimal, akuntabel, dan sesuai dengan SOP. Evaluasi dan perbaikan terus dilakukan berdasarkan *feedback*, laporan bulanan, pemantauan CCTV, dan inspeksi mendadak. Sejalan dengan penelitian (Adawia et al., 2022) yang menyebutkan bahwa dengan adanya data yang masuk dapat menjadi acuan kepala disdukcapil untuk dapat menyimpulkan apakah program berjalan efektif atau tidak.

Berdasarkan hasil penelitian didapati bahwa pemantauan program yang dilakukan sudah cukup mendorong tingkat efektivitas layanan yang diberikan. Hal ini sejalan dengan ketercapaian tujuan, sosialisasi, dan ketepatan sasaran guna memenuhi aspek efektivitas dengan dibersamai pemantauan dari dinas terkait layanan yang diberikan sudah memenuhi standar hingga *feedback* yang diberikan masyarakat sebagai penerima layanan untuk dapat dikaji dan menjadi bahan evaluasi bagi dinas dan keberlanjutan program. Selain itu kinerja pegawai perlu diperhatikan terutama fasilitas, lingkungan, hingga kesejahteraan (Fandanu & Oktarina, 2020). Karena seperti yang tercantum dalam (Subagdja, 2019) komunikasi dan kompetensi merupakan dua variable yang berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan. Maka dari itu, perlu adanya pengembangan sumber daya apartur dalam bidang pendidikan dan pelatihan seperti yang tercantum dalam penelitian (Ramadanti et al., 2023).

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Berdasarkan temuan dan analisis dari implementasi inovasi program dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program berdampak positif terhadap peningkatan antusiasme dan peningkatan efektivitas

layanan adminduk di Kota Depok. Program ini disambut baik oleh masyarakat luas karena pengajuan dokumen kependudukan yang mudah, murah, dan cepat.

Implementasi program Sanpel De Prima dinilai cukup memuaskan. Namun, pada beberapa aspek masih perlu dilakukan perbaikan untuk dievaluasi untuk peningkatan kualitas dan efektivitas serta perbaikan layanan yang berdasarkan hasil evaluasi dari perangkat maupun dari masyarakat sebagai pengguna dan penerima layanan.

Berdasarkan hasil yang ditemukan di lapangan, dapat diberikan beberapa bentuk implikasi guna keberlanjutan program yang lebih maksimal diantaranya **1.) Perbaikan sistem sosialisasi**, pemerintah perlu meningkatkan intensitas dan cakupan sosialisasi program Sanpel De Prima untuk memastikan seluruh lapisan masyarakat mendapatkan informasi yang cukup tentang program ini; **2.) Penguatan bimbingan teknis**, pemerintah perlu menyediakan pelatihan dan bimbingan teknis yang lebih intensif bagi para aparatur yang terlibat untuk meningkatkan kompetensi dan kualitas layanan yang diberikan, termasuk pada optimalisasi guna meningkatkan transparansi dan efisiensi dalam pelayanan administrasi kependudukan; **3.) Evaluasi berkelanjutan**, evaluasi terhadap program Sanpel De Prima harus dilakukan secara berkelanjutan dengan melibatkan masyarakat untuk memberikan masukan guna perbaikan dan pemaksimalan layanan kependudukan. Selain itu, perlu adanya implementasi program go digital seperti yang telah dilaksanakan di disdukcapil Kota Manado (Kaunang et al., 2023).

DAFTAR PUSTAKA

Adawia, Ansari, & Riskasari. (2022). Efektivitas Program Jemput Bola (Jebol) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Kependudukan Di Kabupaten Muna. *Braz Dent J.*, 33(1), 1-12.

- ardiyansyah, M, A. M. (2023). *EFEKTIVITAS LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS ONLINE DI KECAMATAN PANDAAN KABUPATEN PASURUAN*. 3(0), 1-14. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK558907/>
- Bambang Suryantoro, & Yan Kusdyana. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 1-7.
- Demsey, Feisty, L. (2016). *KAJIAN PROFESIONALISME APARATUR DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT MALALAYANG KOTA MANADO*. 14(5), 1-23.
- Fandanu, F., & Oktarina, N. (2020). Pengaruh Fasilitas Kerja, Lingkungan Kerja Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Business and Accounting Education Journal*, 1(1), 54-64. <https://doi.org/10.15294/baej.v1i1.38924>
- Fildza Safira, N. M. (n.d.). *IMPLEMENTASI KEBIJAKAN GO DIGITAL DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG* (Safira Fildza*), Munawar Noor**). www.dispendukcapil.semarangkota.go
- Hidayatulloh, K. S., & Basyar, M. R. (2023). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi KNG (Klampid New Generation) di Kelurahan Pegirian , Kecamatan Semampir , Kota Surabaya. *Ilmiah Multidisiplin*, 2(2), 733-740. <https://journal-nusantara.com/index.php/JIM/article/view/1332/1123>
- Ilmu, S., Negara, A., Ilmu, F., & Surabaya, U. N. (2020). *Inovasi Program Si Nduk Inovasi Program Si Nduk (Sistem Informasi Online Dokumen Kependudukan) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro* Reskhy Illhami Eka Putri S1 Ilmu Administrasi Negara , Fakultas Ilmu Sosial d. 587-600.
- Isti'anah, S. N., & Arif, L. (2023). Efektivitas Program KALIMASADA Dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Akan Pentingnya Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kendangsari. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(2), 171-178. <https://doi.org/10.25299/jiap.2023.13532>
- Karningsih Karningsih. (2023). Hubungan Kompetensi Dan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Administrasi Kependudukan. *Public Service and Governance Journal*, 4(2), 193-217. <https://doi.org/10.56444/psgj.v4i2.945>
- Kaunang, L. C. B., Rompas, W. Y., & Palar, N. R. A. (2023). Efektivitas penerapan antrian online dalam upaya mewujudkan program go digital di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(9), 430-442.
- Maulidia, N., Wayan Supriyanti, N., & Wiwin Dwi Wismayanti, K. (2023). Efektivitas Program SIPEDULI Sebagai Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana. *IJESPG Journal*, 1(3), 121-126. <http://ijespgjournal.org>
- Melinda, M., Syamsurizaldi, S., & Kabullah, M. I. (2020). Innovation of Online Population Administrative Services (PADUKO) by The Department of Population and Civil Registration of Padang Panjang City. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202-216. <https://doi.org/10.35967/njip.v19i2.115>
- Mulyawan, R. (2017). Birokrasi dan Pelayanan Publik. In *Universitas*

- Nusantara PGRI Kediri (Vol. 01).*
- Nanda Hanjar Ikrima., Mei Diana Eka., Rusmayanti Ella., & Lutfiya Nur. (2018). *Peningkatan Akurasi Data Kependudukan Melalui Pendampingan Pembuatan Buku Kependudukan Tingkat RT dan RW.* 461–466.
- Nugroho Dwi, & Santiko Aryo. (2023). Efektivitas Program Sistem Layanan Online Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Depok Bersih Mudah Lancar (Silondo Bermula) Pada Pelayanan Pencetakan E-Ktp. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(5), 541–542.
- Pratama, A. B. (2020). The landscape of public service innovation in Indonesia: A comprehensive analysis of its characteristic and trend. *Innovation and Management Review*, 17(1), 25–40. <https://doi.org/10.1108/INMR-11-2018-0080>
- Primanda, R. (2017). Efektivitas Program SMS Gateway Pada Masyarakat Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 5(2), 1–7.
- Ramadanti, N. P., Salbiah, E., & Apriliyani, N. V. (2023). *Pengembangan Sumber Daya Manusia pada Seksi Kelahiran dan Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.* 2.
- Rinaldi, R. (2012). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *הגות עליון*, 66(1), 37–39.
- Rohman, A. (2022). Faktor Penyebab dan Solusi Terhadap Pungutan Liar Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Pemerintahan Desa. *MORALITY: Jurnal Ilmu Hukum*, 8(1), 90. <https://doi.org/10.52947/morality.v8i1.257>
- Septiandika, V., & Wahyuni, R. ulfia. (2022). Efektivitas Penerapan Portal Emas Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis Online Di Kelurahan Wiroborang Kota *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi ...*, 9. <https://jurnal.unigal.ac.id/dinamika/article/view/6782>
- Setiawan, M. F. A. (2015). Studi Deskriptif Layanan Kependudukan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya Di Tinjau Dari Perspektif Good *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1–8. <http://repository.unair.ac.id/67748/>
- Soraya, T. (n.d.). *INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SECARA ONLINE DI KABUPATEN PATI.*
- Subagdja, O. (2019). Pengaruh Komunikasi Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bogor. *Jurnal Sosial Humaniora*, 10(2), 67. <https://doi.org/10.30997/jsh.v10i2.1784>
- Sugiyono, D. (2010). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. In *Penerbit Alfabeta.*
- Tyas, C. Y., & Choiriyah, I. U. (2024). *Merevolusi Layanan Kependudukan di Indonesia dengan Teknologi Baru.* 2, 1–21.
- Vandhika, O., Putera, R. E., & Aromatica, D. (2024). Innovation of Public Services by Population and Civil Service of Pasaman District. *Adabi: Journal of Public Administration and Business*, 11(1), 14–21. <https://doi.org/10.62066/jpab.v11i1.14>
- Wiryanto, W. (2020). Population Administration Service Innovation in Indonesia During the Covid-19 Pandemic. *Iapa Proceedings Conference*, 512. <https://doi.org/10.30589/proceedings.2020.425>
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65. http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKR_IPSI_FULLL.pdf