

## EVALUASI PENERAPAN SISTEM LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KOLAKA UTARA

A. Khusnul Khatimah<sup>1\*</sup>, Jaelan Usman<sup>2</sup>, Wardah<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

<sup>3</sup>Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

### Abstract

*This research aims to determine the evaluation of the implementation of the population administration service system at the population and civil registration service in North Kolaka Regency. Using the research method is qualitative research with a qualitative descriptive type. The informants in this study were 5 people. The process of searching and compiling data is obtained from observations, interviews and documentation. The results of this research show that: 1). Effectiveness, the implementation of Si LAKU O2T in terms of service quality in dukcapil has been effective for several services, but there will be a decrease in the number of services in 2023. 2). Efficiency, the implementation of Si LAKU O2T has not been effective and efficient overall, and dukcapil provides services offline and online. 3). The adequacy and completeness of the available facilities is not yet available, but the data availability is available and accurate because it is recorded in the SIAK application. 4). Equality, all people get the same service and feel satisfied 5). Responsiveness, Si LAKU O2T has a good response to data changes. 6). Accuracy, information regarding Si LAKU O2T is accurate and well conveyed to the public.*

**Keywords:** *evaluation, public services, population administration*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui evaluasi penerapan sistem layanan administrasi kependudukan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara. Dengan menggunakan metode penelitian adalah penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian ini sebanyak 5 orang. Proses mencari dan menyusun data diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1). Efektifitas, penerapan dari Si LAKU O2T memiliki kualitas pelayanan pada dukcapil sudah efektif untuk beberapa pelayanan, tetapi ada penurunan jumlah pelayanan di tahun 2023. 2). Efisiensi, penerapan Si LAKU O2T belum efektif dan efisien secara keseluruhan, dan dukcapil memberikan pelayanan secara *offline* dan *online*. 3). Kecukupan, kelengkapan fasilitas yang tersedia belum, tetapi ketersediaan data sudah tersedia dan akurat karena tercatat di aplikasi SIAK. 4). Kesamaan, seluruh masyarakat mendapatkan pelayanan yang sama dan merasa puas 5). *Responsivitas*, Si LAKU O2T memiliki respon yang baik terhadap perubahan data. 6). Ketepatan, informasi mengenai Si LAKU O2T sudah akurat dan tersampaikan dengan baik kepada masyarakat.

**Keyword:** *evaluasi, pelayanan publik, administrasi kependudukan*

---

\* khusnul@gmail.com

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi di era revolusi industri 4.0. semakin menunjukkan kecanggihan melalui sebuah sistem yang dirancang oleh manusia untuk memudahkan aktivitas dalam kehidupan sehari-hari (Syahriar, 2012). *Internet* yang saat ini digunakan juga merupakan hasil dari perkembangan teknologi yang bertujuan agar manusia dapat mempermudah mobilitas sehari-hari terkait informasi, komunikasi, wawasan, dan kreativitas (Correa et al., 2020). Departemen pertahanan amerika (ARPANET) mengalami perkembangan begitu pesat pada bidang teknologi informasi khususnya dengan kehadiran *internet* yang mendorong berbagai bidang kehidupan untuk memanfaatkan teknologi seoptimal mungkin. Oleh karena itu penerapan *E-Government* merupakan langkah kongkret yang harus dilakukan (Andriani et al., 2023).

Penerapan *E-Government* diharapkan dapat membawa manfaat dalam memberdayakan masyarakat melalui peningkatan akses informasi, meningkatkan layanan pemerintah, mempererat interaksi pemerintah pada industri yang terkait, memperbaiki pengelolaan lebih efisien dan transparan dalam pelayanan public (Setiawan et al.,

2020). Perkembangan sistem informasi dan teknologi informasi dianggap sebagai sumber daya yang sangat penting bagi organisasi baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta. Sistem informasi dan teknologi informasi berperan sebagai *key operational, high potential*, peran strategis dan dapat dimanfaatkan untuk mendukung efektivitas, efisiensi dan produktivitas.

Pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Jadi, istilah publik berasal dari bahasa inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Hasibuan & Sulaiman, 2019).

Pelayanan publik merupakan aspek pelayanan pokok bagi aparatur negara sesuai dengan UUD 1945 alenia 4 yaitu melindungi segenap bangsa indonesia dan seluruh tumpah darah

Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Pelayanan publik juga merupakan suatu kegiatan penting dalam proses bernegara, dimana fungsi pemerintah sebagai pemberi layanan kepada masyarakat dengan seperangkat aturan agar dalam memberikan kemudahan dalam proses administrasi sebagai wujud kepedulian negara. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam menciptakan kesejahteraan masyarakat (Danna, 2021).

Pelayanan publik diberikan untuk mensejahterahkan masyarakat dengan memberikan pelayanan sesuai yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan administratif hingga pelayanan publik lainnya. Keberhasilan pemerintahan di tandai dengan keberhasilan penyelenggara sebagai penyelenggara fungsi pelayanan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dibutuhkan untuk pelayanan publik yang efektif. Pemerintah telah menerapkan pelayanan berbasis *online* yang tercantum pada Peraturan Kementerian Dalam Negeri (Permendagri) No.7 Tahun 2019 tentang Pelayanan

Administrasi Kependudukan secara *daring*. Program ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan tanpa memikirkan biaya dan dapat menghemat waktu.

Penyelenggaraan pelayanan publik berupa pemberian pelayanan administrasi kependudukan berbasis *web (online)* merupakan suatu terobosan dalam rangka peningkatan kepuasan masyarakat akan kinerja aparatur pemerintah sekaligus optimalisasi teknologi di bidang informasi dan komunikasi yang mana dengan pemanfaatan teknologi ini masyarakat dapat dilayani kapanpun dan dimanapun. Dengan pembuatan sistem tersebut, selain digunakan untuk pelayanan administrasi juga bisa digunakan untuk menyebarkan informasi ke masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah.

Pelayanan publik pada sektor pemerintah masih memerlukan banyak pembenahan, karena berdasarkan data dari Ombudsman RI (Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di Indonesia) menerima laporan atau pengaduan dari masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik pada pemerintahan sebanyak 7.186 laporan. Dari jumlah tersebut,

sebanyak 33,89% laporan berupa keluhan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah (Sholicha, 2023).

Berdasarkan data awal yang diperoleh peneliti dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara yaitu ada beberapa permasalahan yang dialami oleh masyarakat ketika ingin melakukan pengurusan administrasi kependudukan di Dukcapil Kolaka Utara salah satunya adalah jarak tempuh beberapa kecamatan ke ibu kota lumayan jauh sehingga masyarakat yang ingin datang untuk melakukan pengurusan adminduk pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kolaka utara kesulitan karena tidak adanya kendaraan yang dapat digunakan maupun kurangnya kendaraan umum, dan tidak adanya alternatif seperti pelayanan secara *online* yang di sediakan oleh dukcapil.

Data yang di peroleh dari Ombudsman RI tahun 2021 dan beberapa permasalahan di atas. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara menerapkan inovasi pelayanan publik yaitu Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Kolaka Utara *Offline*, *Online* dan Terintegrasi (Si LAKU O2T), bertujuan untuk memberikan layanan adminduk yang ramah pengguna, simpel, cepat,

tanpa biaya, dan tanpa pungutan liar atau calo, juga untuk mendekatkan layanan ini kepada masyarakat serta meningkatkan efisiensi pada organisasi. Inovasi ini memberikan layanan untuk semua dokumen administrasi kependudukan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti ingin melihat lebih jauh bagaimana “Evaluasi Penerapan Sistem Layanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara”.

Menurut Rifaid et al., (2023) kebijakan (*policy*) secara etimologi berasal dari bahasa Yunani, yaitu “Polis” yang artinya kota (*city*). Dalam hal ini, kebijakan berkenaan dengan gagasan pengaturan organisasi dan merupakan pola formal yang sama- sama diterima pemerintah atau lembaga sehingga dapat berusaha mengejar tujuannya. Kebijakan adalah aturan tertulis yang merupakan keputusan formal organisasi yang bersifat mengikat, mengatur perilaku dengan tujuan untuk menciptakan tata nilai baru dalam masyarakat.

Kebijakan adalah variabel paling krusial yang pengaruhnya sangat besar dalam penyelesaian setiap masalah publik. Implementasi juga menjadi pembuktian apakah pemerintah memiliki respon dan cara yang tepat dalam

merangkul kepentingan masyarakat. Sementara itu, evaluasi kebijakan merupakan akhir dari tahapan-tahapan kebijakan. Pada tahap ini dapat dilihat berjalannya implementasi kebijakan, kekurangan, dan kelebihan, dari kebijakan yang dijalankan apakah bersifat positif atau negatif. Evaluasi menjadi tolak ukur terhadap kebijakan-kebijakan selanjutnya yang akan diambil pemerintah atau pelaksana.

Menurut *World Health Organization* (WHO) menyatakan bahwa evaluasi merupakan suatu cara yang sistematis dalam mempelajari suatu pengalaman yang sedang dilakukan dengan perencanaan yang lebih baik untuk kegiatan selanjutnya. Evaluasi juga merupakan salah satu rangkaian kegiatan dalam proses implementasi kebijakan dan program. Melalui evaluasi akan diperoleh informasi tentang apa yang telah dicapai dan mana yang belum tercapai dari sebuah program tersebut. Informasi hasil evaluasi selanjutnya digunakan sebagai bahan perbaikan program untuk peningkatannya.

Menurut Ramadhan, (2018) evaluasi merupakan suatu proses untuk menilai seberapa jauh suatu kebijakan publik dapat membuahkan hasil, yaitu dengan membandingkan antara hasil yang diperoleh dengan tujuan atau target kebijakan publik yang ditentukan.

Evaluasi juga bertujuan untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menyajikan informasi yang bermanfaat mengenai objek evaluasi, menilainya dengan membandingkannya dengan indikator dan hasilnya dipergunakan untuk mengambil keputusan mengenai objek evaluasi.

Menurut Subarsono (2008) evaluasi memiliki beberapa tujuan yang dapat dirincikan sebagai berikut: 1. Menentukan tingkat kinerja suatu kebijakan, melalui evaluasi maka dapat diketahui derajat pencapaian tujuan dan sasaran kebijakan. 2. Mengukur tingkat efisiensi suatu kebijakan, dengan evaluasi juga dapat diketahui berapa biaya dan manfaat dari suatu kebijakan. 3. Mengukur tingkat keluaran (*outcome*) suatu kebijakan, salah satu tujuan evaluasi adalah mengukur berapa besar dan kualitas pengeluaran atau output dari suatu kebijakan. 4. Mengukur dampak suatu kebijakan, pada tahap ini lebih lanjut, evaluasi ditujukan untuk melihat dampak positif maupun negatif. 5. Untuk mengetahui apabila ada penyimpangan, evaluasi juga bertujuan untuk mengetahui adanya penyimpangan-penyimpangan yang mungkin terjadi dengan cara membandingkan antara tujuan dan sasaran pencapaian target. 6. Sebagai bahan masukan (input), untuk kebijakan yang akan datang. Tujuan

akhir dari evaluasi adalah untuk memberikan masukan bagi proses kebijakan ke depan agar dihasilkan kebijakan yang lebih baik.

Menurut Wibawa (1994) evaluasi memiliki empat fungsi yaitu: 1. Eksplanasi, evaluasi dapat memberikan penjelasan mengenai pelaksanaan program dan dapat dibuat suatu generalisasi tentang pola hubungan antar dimensi realitas yang diamati. 2. Kepatuhan, evaluasi akan memberikan penjelasan akan perilaku para birokrat apakah telah sesuai dengan standar dan prosedur yang ditetapkan oleh kebijakan. 3. Audit, melalui evaluasi dapat diketahui apakah output benar telah sampai kepada sasaran kebijakan. 4. Akunting, evaluasi akan memberikan informasi akibat sosial dan ekonomi dari kebijakan tersebut.

Menurut Mulyadi et al, (2016:39) mengatakan bahwa Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan.

Menurut Setiawan et al., (2020) mendefinisikan pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna

yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

Pelayanan publik diartikan dapat memberikan pelayanan atau melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan dan cara yang berlaku. Yang berperan sebagai pelayan adalah pemerintah, dimana pemerintah pada hakikatnya tidak untuk melayani diri sendiri namun juga masyarakat dengan mendominasi kondisi agar terbentuk suatu kenyamanan dalam segala akses kemasyarakatan. Kualitas pelayanan publik yang baik dari aparatur pemerintah, dibuat didalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan

perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Agar dapat mencapai target tersebut maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintahan.

Kualitas pelayanan yang baik dan pelayanan yang tepat akan mempengaruhi kepuasan yang dirasakan oleh penerima layanan dan juga dapat memberikan kenyamanan saat melakukan pelayanan, sehingga dibutuhkan strategi kualitas pelayanan yang baik.

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bertujuan untuk menjawab sebuah permasalahan secara mendalam dalam konteks waktu dan situasi yang bersangkutan, dilakukan secara wajar dan alami sesuai dengan kondisi objektif lapangan. Proses penelitian yang dimaksud antara lain: melakukan pengamatan terhadap narasumber, berinteraksi dengan

narasumber dan berupaya dalam memahami bahasa dan tafsiran narasumber. Untuk itu peneliti harus terjun ke lapangan dengan waktu dua bulan.

Tipe penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif dimana data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Yang di dukung oleh data kualitatif, di mana peneliti memncoba untuk mengungkap suatu fakta tentang evaluasi penerapan sistem layanan administrasi kependudukan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara, dan data yang diperoleh dari berbagai cara pada dasarnya untuk saling melengkapi.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu sumber data primer dan sekunder:

Sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan atau lokasi penelitian berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan dan observasi secara langsung sesuai dengan objek penelitian tentang Evaluasi Penerapan Sistem Layanan Adminduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara.

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang tidak diperoleh secara langsung, misalnya data penunjang

penelitian yang diperoleh dari dokumen-dokumen, jurnal, buku dan artikel yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dan disengaja melalui pengamatan dan pencatatan terhadap gejala yang diselidiki. Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan langsung yang berkaitan dengan Evaluasi Penerapan Sistem Layanan Admindak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara. Teknik ini juga digunakan untuk mengetahui kesesuaian antara keterangan informan dengan kenyataan yang ada dilapangan.

Wawancara adalah bentuk komunikasi verbal seperti percakapan yang bertujuan untuk memperoleh informasi atau dapat diartikan sebagai suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab antara peneliti dengan obyek yang diteliti. Dalam metode ini kreatifitas pewawancara sangat diperlukan karena dapat dikatakan bahwa hasil.

Dokumentasi adalah teknik mencari data mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan, transkrip, buku-

buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, *legger*, agenda dan sebagainya. Dokumentasi ini digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi yang bersumber dari dokumen dan rekaman dalam penelitian terdapat sumber data yang berasal dari bukan manusia seperti dokumen, foto-foto dan bahan statiktik.

Teknik analisis data adalah langkah yang dilakukan untuk mengelolah data, dimana data yang diperoleh dikerjakan dan dimanfaatkan. Adapun Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menurut Miles, Huberman (2014) ada tiga teknik analisis data antara lain sebagai berikut:

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data pada tahapan selanjutnya.

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data maka akan memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja



selanjutnya. Dalam melakukan display data, selain dengan teks yang naratif juga dapat berupa, grafik, matrik, jejaring kerja dan *chart*.

Penarikan kesimpulan/verifikasi adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

Dalam menguji keabsahan data pada penelitian ini peneliti menggunakan tiga macam triangulasi diantaranya yaitu:

Triangulasi sumber yaitu untuk membandingkan atau menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Sebagai contoh untuk menguji kredibilitas data tentang gaya kepemimpinan seseorang maka pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh dilakukan ke bawahan yang dipimpin, ke atasan yang menugasi, dan ke teman kerja yang merupakan kelompok kerjasama. Data dari ketiga sumber tersebut tidak bisa dirata-ratakan tetapi dideskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana spesifik dari tiga sumber data tersebut.

Triangulasi Teknik yaitu untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara lalu dicek dengan observasi, dokumentasi atau kuesioner. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar.

Triangulasi Waktu adalah Teknik yang lebih mengutamakan efektivitas proses dan hasil yang diinginkan. Oleh karena itu, triangulasi dapat dilakukan dengan menguji apakah proses dan hasil metode yang digunakan sudah berjalan dengan baik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara merupakan organisasi perangkat daerah yang dibentuk oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Kolaka Utara melalui Peraturan Daerah Nomor 3 tahun 2016, dengan tugas dan fungsi yang didasarkan pada Peraturan Bupati Kolaka Utara Nomor 17 Tahun 2022 tentang organisasi dan tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Kolaka Utara yang bertujuan untuk mendukung pemerintah mewujudkan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) melalui pelayanan publik urusan administrasi kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan membuat inovasi-inovasi baru yang telah dikembangkan. Inovasi tersebut adalah Sistem Layanan Admindak Kolaka Utara *Offline, Online* dan Terintegrasi. Melalui inovasi ini, mengurus dokumen admindak cukup dari rumah atau kantor desa.

Inovasi Si LAKU O2T telah memiliki *website* resmi yang dapat diakses oleh masyarakat yaitu <http://dukcapil.kolotkab.go.id> dan pelayanan akan terhubung melalui *via whatsApp*. Hal ini dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat yang berdomisili jauh dari pusat ibu kota kabupaten dan yang mengalami kendala lainnya.

### **Efektivitas**

Kualitas pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara sebelum adanya penerapan inovasi Si LAKU O2T memiliki kualitas pelayanan yang sangat rendah bahkan berada di zona merah dan

kantor dukcapil kabupaten kolaka utara juga sering menerima keluhan demi keluhan dari masyarakat baik secara langsung atau melalui jejaring sosial.

Peningkatan kualitas pelayanan di kantor dukcapil mulai dirasakan setelah adanya penerapan dari inovasi Si LAKU O2T yang mulai diterapkan pada tahun 2021 hingga sekarang. Penilaian kualitas pelayanan di Dukcapil Kolaka Utara telah mendapatkan nilai A- Dimana nilai A- itu sendiri menandakan bahwa kualitas pelayanan yang di miliki sudah efektif atau sudah sangat baik, pelayanan yang diberikan dapat dirasakan oleh masyarakat serta memberikan kemudahan kepada masyarakat dan juga keluhan demi keluhan yang diberikan oleh masyarakat jarang ditemukan, serta kinerja yang di miliki oleh dukcapil mencapai target di tingkat nasional.

Jika dikaitkan dengan indikator kriteria evaluasi menurut William Dunn, (2013:610) efektivitas berkaitan dengan suatu alternatif yang terapkan untuk mencapai hasil yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindak tersebut, hal serupa dilakukan oleh Dukcapil Kolak Utara dengan menerepkan Si LAKU O2T. Maka hasil dari wawancara dan pengamatan yang peneliti lakukan di lapangan adalah sebagai berikut.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara menerapkan Si LAKU O2T dengan tujuan memberikan pelayanan yang ramah, mudah, cepat, dan gratis serta bebas pungli/caloe. Si LAKU O2T ini merupakan salah satu alternatif yang dilakukan oleh Dukcapil Kolaka Utara untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara.

### **Efisiensi**

Penerapan Si LAKU O2T pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara sudah efektif dan efisien karena Dukcapil memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu secara *offline* dan secara *online*. Pelayanan ini dapat menghemat waktu dan biaya dari masyarakat dalam mengurus dokumen adminduk dan sumber daya manusia di Dukcapil juga memadai serta kompeten dibidangnya sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Jika dikaitkan dengan teori dari Mulyadi (2007:63) yang mengemukakan bahwa efisiensi adalah ketepatan cara dalam menjalankan sesuatu dengan tidak

membuang-buang waktu, tenaga, dan biaya. Dari teori yang dikemukakan oleh Mulyadi (2007:63), hal tersebut sejalan dengan yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara. Maka hasil dari wawancara dan pengamatan yang peneliti lakukan di lapangan adalah sebagai berikut:

Dalam penerapan Si LAKU O2T pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara menggunakan dua sumber daya yaitu sumber daya keuangan dan sumber daya manusia, dimana sumber daya keuangan ini biayai oleh APBD kabupaten kolaka utara yang biayanya dimanfaatkan dengan baik oleh dukcapil dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dan sumber daya manusia yang di miliki dukcapil sudah memadai serta kompeten pada bidangnya karena dukcapil melakukan bimbingan secara teknis kepada pegawai agar memahami tugas dan fungsinya.

### **Kecukupan**

Kelengkapan fasilitas yang tersedia di Dukcapil Kolaka Utara sudah memadai karena tersedianya alat-alat yang mempercepat proses pelayanan dan tersedianya ruang tunggu untuk masyarakat yang dilengkapi dengan

fasilitas seperti AC dan sofa dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat dalam menunggu proses pelayanan. Namun, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara belum menyediakan fasilitas seperti ruang bermain untuk anak-anak dan ruang tunggu khusus untuk masyarakat disabilitas serta ibu menyusui, serta ketersediaan data berupa kelengkapan data maupun keakuratan data dari Si LAKU sangat akurat dan tersedia karena mulai dari input, proses, hingga outputnya dokumen adminduk itu tercatat dalam aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK).

Persamaan di temukan pada penelitian yang dilakukan sekarang dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rahmat Raffi Rinanda (2020), dalam penelitiannya kecukupan di ukur dalam dua sub indikator yaitu fasilitas yang cukup dan berkualitas serta SDM yang memadai dan kompeten. Maka hasil dari wawancara dan pengamatan yang peneliti lakukan di lapangan adalah sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan sekarang, kecukupan di ukur dengan fasilitas, dan ketersediaan data seperti kelengkapan serta keakuratan data. Dalam hasil lapangan ketersediaan fasilitas yang dimiliki oleh Dukcapil

Kolaka Utara sudah memadai pada bagian pelayanan karena semua alat-alat yang memproses pelayanan adminduk sudah tersedia, sedangkan fasilitas lainnya seperti ruang tunggu sudah ada dan dilengkapi dengan AC dan sofa. Tetapi, masih ada fasilitas yang belum diberikan oleh Dukcapil Kolaka Utara yaitu ruang tunggu untuk masyarakat disabilitas dan ruang bermain untuk anak.

### **Kesamaan**

Pelayanan yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara dapat menjamin bahwa semua pelayanan adminduk yang diberikan kepada seluruh masyarakat sama tanpa adanya perbedaan yang di lihat dari segi latar belakang sosial ataupun lokasi geografisnya. Karena, dukcapil memiliki inovasi dari Si LAKU O2T yang terdapat 10 pelayanan dapat menjangkau seluruh masyarakat untuk diberikan pelayanan yang sama dengan kata lain pelayanan yang adil dan setara, dan penerapan Si LAKU O2T serta kinerja dari aparat pemerintah dalam melayani masyarakat dapat memberikan kepuasan tersendiri kepada masyarakat dan juga masyarakat merasa senang karena proses pelayanan cepat dan tidak perlu

menunggu terlalu lama.

Perbedaan ditemukan pada penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dira Uznul Azizah (2018), dalam penelitiannya kesamaan ukur dengan kemudahan, kejelasan, dan informasi dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Maka hasil dari wawancara dan pengamatan yang peneliti lakukan di lapangan adalah sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan sekarang mengukur kesamaan yaitu kesamaan atau keadilan pemberian pelayanan dan kepuasan pada masyarakat. Melalui penerapan Si LAKU O2T di Dukcapil Kolaka Utara dapat memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh masyarakat tanpa membeda-beda masyarakat yang satu dengan masyarakat yang lain. Masyarakat juga merasa puas akan penerapan dari Si LAKU O2T ini karena menurut masyarakat pelayanan Si LAKU O2T ini dapat memudahkan pelayanan adminduk dari Dukcapil dan dapat mempercepat proses pelayanan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara juga melakukan kerja sama dengan fasilitas kesehatan, aparat desa dan kurir anda, tujuan dari kerja sama ini untuk menjangkau masyarakat yang jauh dari

ibu kota dan diberikan pelayanan adminduk yang sama dengan masyarakat di ibu kota. Dukcapil telah bekerja sama dengan 1 rumah sakit, 16 puskesmas, 36 desa, dan 1 kurir yang berbadan hukum.

### **Responsivitas**

Penerapan Si LAKU O2T di dukcapil memiliki respon yang baik terhadap perubahan data dan ketersediaan waktu pelayanan yang telah ditetapkan. Pegawai dukcapil di bagian operator juga memiliki respon yang baik karena sudah mengetahui standar pelayanan yang telah ditetapkan, salah satunya adalah standar pelayanan perubahan data. Jadi ketika masyarakat datang untuk mengajukan permintaan perubahan data operator dibagian tersebut dapat menyelesaikan permintaan masyarakat dengan cepat dan tepat waktu karena sudah memahami standar pelayanan yang ditetapkan oleh Dukcapil Kolaka Utara.

Jika dikaitkan dengan teori dari Hassel Nogi S. Tangkilisan (2005:177) yang mengemukakan bahwa *Responsivitas* adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan

aspirasi masyarakat. Hal tersebut tidak sama dengan yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara. Maka hasil dari wawancara dan pengamatan yang peneliti lakukan di lapangan adalah sebagai berikut:

Indikator *Responsivitas* Dukcapil Kolaka Utara memiliki respon yang bagus terhadap permintaan masyarakat yang sesuai dengan standar pelayanan, Dukcapil juga bersedia melayani masyarakat terhadap perubahan data yang diakui oleh negara, dan waktu penyelesaian pelayanan di dukcapil yaitu pada pelayanan *offline* waktu penyelesaiannya paling lama 1 hari dan pelayanan *online* waktu penyelesaiannya paling lama 2 hari.

### **Ketepatan**

Informasi mengenai Si LAKU O2T di dukcapil sudah akurat dan tersampaikan dengan baik kepada masyarakat. Karena, Dukcapil Kolaka Utara telah menyebarkan informasi melalui sosialisasi secara langsung dan melalui media cetak ataupun media *online* dan dapat di akses melalui *website* resmi dari dukcapil yaitu <https://dukcapil.kolutkab.go.id>.

Perbedaan di temukan dalam penelitian yang dilakukan sekarang

dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Putri Nafisah (2022) yang mengukur indikator ketepatan yaitu dengan dua sub indikator ketelitian pegawai dalam bekerja, dan kesopanan pegawai dalam melayani. Maka hasil dari wawancara dan pengamatan yang peneliti lakukan di lapangan adalah sebagai berikut:

Indikator ketepatan dapat diukur dengan ketepatan waktu, teknis dan informasi. Tingkat ketepatan waktu pelayanan di dukcapil dalam kondisi normal atau tidak adanya gangguan jaringan sangat tepat waktu, ketepatan teknis dan informasi yang dilakukan oleh dukcapil yaitu dengan cara sosialisasi secara langsung atau pun tidak langsung.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka penulis menyimpulkan sebagai berikut.

Efektifitas, penerapan inovasi Si LAKU O2T yang diterapkan pada tahun 2021 hingga sekarang kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara sudah efektif dari beberapa pelayanan, dan penilaian kualitas pelayanan telah mendapatkan nilai A- oleh ombudsman yang menandakan bahwa kualitas pelayanan yang di miliki sudah sangat baik. Efisiensi, penerapan

Si LAKU O2T pada Dukcapil Kolaka Utara ada beberapa pelayanan yang efektif dan efisien dan ada juga yang belum, dan dukcapil memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu secara *offline* dan *online* yang dapat menghemat waktu.

kecukupan, kelengkapan fasilitas yang ada Dukcapil Kolaka Utara belum memadai karena belum memiliki ruang bermain anak dan ruang ibu menyusui, tetapi kelengkapan dalam melakukan pelayanan sudah memadai. Kesamaan, Dukcapil Kolaka Utara dapat menjamin bahwa semua pelayanan adminduk yang diberikan kepada masyarakat sama atau setara tanpa adanya perbedaan, dan kinerja dari aparat pemerintah dalam melayani masyarakat dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

*Responsivitas*, Dukcapil Kolaka Utara memiliki respon yang baik dari Si LAKU O2T terhadap perubahan data dan ketersediaan waktu pelayanan yang telah ditetapkan. Pegawai Dukcapil di bagian operator juga memiliki respon yang baik karena sudah mengetahui standar pelayanan yang telah ditetapkan. Ketepatan, informasi mengenai Si LAKU O2T sudah akurat dan tersampaikan dengan baik kepada masyarakat.

## REFERENSI

- Andriani, Y., Suwitri, S., & Yuniningsih, T. (2023). Penerapan E-Government Melalui Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (Siks-Ng) Sebagai Aplikasi Pengolah Data Kemiskinan Di Kabupaten Bengkulu Selatan. *Jurnal Agregasi: Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*, 11(2), pp. 129–147.
- Correa, T., Pavez, I., & Contreras, J. (2020). Digital Inclusion Through Mobile Phones?: A Comparison Between Mobile-Only And Computer Users In Internet Access, Skills And Use. *Information, Communication & Society*, 23(7), pp. 1074–1091. <https://doi.org/10.1080/1369118x.2018.1555270>
- Danna, D. C. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Dalam Pengelolaan Sampah di Kabupaten Batang. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 7(3), pp. 344–359.
- Kawung, V.W.T., Johnny H.P & Tampi, G. (2017). Fungsi Monitoring Kepala Dinas Pada Penerapan Standar Pelayanan Minimal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3, pp. 1–7.
- Hasibuan, A., & Sulaiman, Oris Krianto. (2019). Smart City, Konsep Kota Cerdas Sebagai Alternatif Penyelesaian Masalah Perkotaan Kabupaten/Kota. *Buletin Utama Teknik*, 14(2), pp. 127–135.
- Miles, Huberman, S. (2014). Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Thousand Oaks, California SAGE

Publications, Inc. c201.

Wibawa, S. (1994). *Kebijakan Publik*. Jakarta: Intermedia.

Ramadhan, G. (2018). *Evaluasi Pelaksanaan Program Pemberian Permakanan di Kelurahan Krembangan Utara Kecamatan Pabean Cantikan Kota Surabaya* (Skripsi, Universitas Airlangga, Surabaya).

Repository.Unair.Ac.Id.

<https://Repository.Unair.Ac.Id/79172>

Rifaid, Rachman, M. T., Baharuddin, T., & Gohwong, S. (2023). Public Trust: Indonesian Policy In Developing A New Capital City (Ikn). *Journal of Governance and Public Policy*, 10(3), pp. 263–273. <https://doi.org/10.18196/jgpp.v10i3.17681>

Setiawan, R., Sulthan, M. F., & Abdurrahman, A. (2020). Government Policy in Public Services in The Republic of Tatarstan, Russia. *Jurnal Cita Hukum*, 8(3), pp. 553–566. <https://doi.org/10.15408/jch.v8i3.17950>

Sholicha, I. K., & Oktariyanda, T. A. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pelayanan Via Online (Plavondukcapi) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 11(3), pp. 2293–2302.

Subarsono, A. (2008). *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Syahriar, R. Q. (2012). Peran Teknologi Informasi Dalam Pengentasan Kemiskinan di Indonesia. *Jurnal Sains dan Teknologi Indonesia*, 8(3).

[http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1537128&val=4558&title=Peran Teknologi Informasi Dalam Pengentasan Kemiskinan Di Indonesia](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1537128&val=4558&title=Peran%20Teknologi%20Informasi%20Dalam%20Pengentasan%20Kemiskinan%20Di%20Indonesia)