

Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Sabtu Tuntas Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan

Nanda Pratama Auliak¹, Susi Hardjati²

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, Jl. Rungkut Madya No. 1, Gunung Anyar, Surabaya
Corresponding Author: susi_hardjati.adneg@upnjatim.ac.id

Keyword:
Effectiveness;
Public Service;
Completed Saturday
Service.

Abstract: Completed Saturday service is an innovative ball pick-up service from the Magetan Regency Population and Civil Registration Service for village communities on Saturdays until the service is complete. This study aims to determine the effectiveness of the complete Saturday population administration service program which is an innovation to pick up the ball from the Department of Population and Civil Registration in of Magetan Regency an effort to improve service quality and accelerate population data. The method used is a descriptive qualitative approach. Measurement of effectiveness uses Ripley's theory in (Purwanto & Sulistyastuti, 2015). Data collection by way of observation, interviews and documentation. Determination of informants with purposive sampling technique. The results of this study indicate that the Effectiveness of the Complete Saturday Population Administration Service Program is quite effective because it is in line with the goal of Complete Saturday services, namely bringing services closer and easier to the village community. In addition, it has supported the GISA (Indonesian Movement for Administration Awareness) program and an increase in the quality of administrative services. However, in the future it is necessary to carry out services in each village with the executor of the village itself because Department of Population and Civil Registration in services are limited in budget and executors.

Kata Kunci:
Efektivitas;
Pelayanan Publik;
Sabtu Tuntas.

Abstrak: Pelayanan Sabtu Tuntas adalah inovasi pelayanan jemput bola dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan kepada masyarakat desa di Hari Sabtu sampai tuntas pelayanannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauhmana efektivitas program pelayanan administrasi kependudukan sabtu tuntas yang merupakan inovasi jemput bola dari Disdukcapil Kabupaten Magetan dalam upaya peningkatan kualitas layanan dan percepatan data kependudukan. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Pengukuran efektivitas menggunakan kriteria efektivitas menurut Ripley. Pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Penentuan informan dengan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Sabtu Tuntas cukup efektif karena sudah sesuai dengan tujuan pelayanan sabtu tuntas yaitu mendekatkan dan memudahkan pelayanan kepada masyarakat desa. Selain itu, telah mendukung program GISA (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi) dan terjadi peningkatan kualitas layanan administrasi. Namun, kedepannya perlu dilaksanakan pelayanan di tiap desa dengan pelaksana pihak desa sendiri karena Disdukcapil pelayanannya terbatas anggaran dan pelaksana.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik di Indonesia merupakan isu strategis yang perlu diperhatikan. Sebab negara memiliki tanggung jawab untuk melayani masyarakat. Seperti yang tertera dalam Pasal 34 (3) Undang Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa negara mempunyai tanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu, Pelayanan publik adalah salah satu dari delapan area perubahan dalam Grand Desain Reformasi Birokrasi 2010-2025, dengan target pencapaian diakhir periode reformasi yaitu peningkatan kualitas pelayanan publik (Afriyanni et al., 2021). Pelayanan publik yang dimaksud termasuk dokumen kependudukan wajib dimiliki masyarakat sebagai identitas legalitas diri yang resmi dari

pemerintah sebagaimana diatur dalam pasal 58 ayat (4) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Realitanya masih banyak dijumpai masyarakat yang belum memiliki dokumen kependudukan. Upaya meningkatkan tertib administrasi di seluruh Indonesia, pemerintah membuat kebijakan melalui Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 470/837/SJ Tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Tahun 2018 berisi, dalam rangka meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap administrasi kependudukan Gubernur, Bupati/Walikota dianjurkan untuk membuat langkah-langkah strategis untuk mensukseskan program GISA dengan membuat inovasi pelayanan adminduk.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Wiryanto (2019) memberikan rangkuman menyangkut jenis inovasi pelayanan yang masuk top-99 dari tahun 2018 sampai tahun 2020, diketahui bahwa jenis inovasi terintegrasi terbanyak yang dilaksanakan. Kedua, jenis inovasi *online-daring*, dan ketiga, jenis inovasi jemput bola. Masing-masing unit pelayanan di tiap daerah kabupaten / kota melakukan pemilihan jenis inovasi pelayanan adminduk harus disesuaikan dengan kebutuhan dan keadaan demografi, geografis serta penunjang lainnya. Termasuk Disdukcapil Kabupaten Magetan, sebagai unit penyelenggara pelayanan publik kategori sangat baik se- Kabupaten Jawa Timur di Tahun 2020 memiliki ketiga jenis inovasi pelayanan; inovasi integrasi, *online-daring* dan jemput bola. Setiap inovasi pelayanan pasti terdapat kekurangan, seperti halnya inovasi teknologi PAK TUWA yang dilakukan oleh Disdukcapil Magetan. Berdasarkan penelitian dari (Buding & Sila, 2020) bahwa masyarakat Kabupaten Magetan masih memiliki pemahaman yang rendah terkait pemanfaatan dokumen kependudukan sehingga hanya ketika mereka membutuhkan baru akan mengurus dokumen kependudukan. Pemahaman prosedur dalam mengurus dokumen kependudukan secara online lewat PAK TUWA juga menjadi kendala dikarenakan tidak semua kalangan masyarakat paham menyangkut teknologi. Sehingga perlu inovasi lainnya yang disesuaikan dengan kondisi masyarakat.

Untuk mempermudah dan mendekatkan pelayanan, Disdukcapil Kabupaten Magetan pada September 2019 meluncurkan program pelayanan adminduk Sabtu Tuntas. Sabtu Tuntas mempunyai arti bahwa pelayanan dilaksanakan pada Hari Sabtu dan pelayanannya sampai tuntas dihari itu juga. Pelaksanaan program Sabtu Tuntas berada di Balai desa dan waktunya Pkl. 08.00 sampai 13.00 WIB. Jadwal ditentukan oleh Kecamatan yang dituju dan setiap minggunya bergilir dari desa satu kedesa lainnya lingkup satu kecamatan. Kecamatan Panekan salah satunya yang telah mengikuti program Sabtu Tuntas.

Penulis menyusun penelitian ini merujuk beberapa penelitian terdahulu yang memiliki tema tentang efektivitas program pelayanan publik. Penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam penelitian ini dibedakan berdasarkan topik penelitian jenis inovasi. Secara keseluruhan metode penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik keabsahan data sama. Yang membedakan topik, subjek, objek, fokus dan teori yang digunakan. Kategori pertama berdasarkan penelitian yang membahas inovasi teknologi yaitu Pertama, Ari Buding dan Sri Nur Sila (2020) tentang Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul WhatsApp (PAK TUWA) Dalam Penerbitan Kartu Identitas Anak Di Kabupaten Magetan Provinsi Jawa Timur. Hasil yang diperoleh dalam penelitian Efektivitas Program Pak Tuwa dalam Penerbitan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan sudah cukup efektif, Dibuktikan adanya peningkatan jumlah penerbitan KIA, pada bulan Januari sampai Juni 2018 atau sebelum adanya program PAK TUWA sebanyak 1.961 buah. Sedangkan setelah dilaksanakannya program PAK TUWA mulai pada bulan Juli 2018 sampai Desember 2019 sebanyak 82.575 buah. Indikator pengukuran efektivitas menggunakan teori Sumaryadi, yakni : 1). Produktivitas, 2). Mutu atau kualitas, 3). Efisiensi, 4). Fleksibilitas, 5). Kepuasan. Kedua, Ria Enitasari dan Diana Hertati (2019) tentang Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Indikator efektivitas menggunakan teori Siagian (2013) meliputi : 1) Sumber daya, dana, sarana dan prasarana, 2) Jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan, 3) Batas waktu, 4) Tata cara pelayanan yang ditempuh. Hasil penelitian menunjukkan Program Aplikasi Berkas Mlaku Dewe efektif. Ketiga, Nia Septiani Edam

et al (2018) tentang Efektivitas Program Cerdas Command Center Sebagai Media Informasi Masyarakat dalam Rangka Pelayanan Publik. Kriteria yang digunakan menurut Sondang P. Siagian (2002:151) yaitu faktor waktu, faktor kecermatan, dan faktor gaya pemberian pelayanan.

Kategori kedua, topik yang dibahas inovasi terintegrasi yaitu penelitian Nur Aeni Rahmatillah, Darto Miradhia dan Nunung Runiawati (2021) tentang Efektivitas Program Mal Grha Tiyasa Sebagai Model Pelayanan Publik Di Kota Bogor. Pengukuran efektivitas menggunakan teori Riant Nugroho meliputi tepat program, tepat pelaksana, tepat target, tepat lingkungan, dan tepat proses. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pogram Mal Grha Tiyas di Bogor belum berjalan efektif dan belum sesuai dengan teori prinsip-prinsip yang mempengaruhi keberhasilan efektivitas program yang dikemukakan oleh Riant Nugroho. Kategori ketiga, penelitian dengan topik jenis inovasi pelayanan jemput bola, yaitu yang dilakukan oleh Brianda & Hasan (2022) dengan kriteria efektivitas menurut Gibson At all dan steers dalam Sumaryadi (2005) dan menunjukkan hasil bahwa dari kelima dimensi kriteria 4 diantaranya efektif dan satu tidak efektif.

Pada dasarnya program pelayanan dapat efektif itu sesuai dengan kebutuhan dari pengguna. Sesuatu pelayanan bisa dikatakan efektif serta sukses tepat sasaran apabila membawa akibat positif untuk warga selaku penerima layanan dan menciptakan output yang lebih baik dari sebelumnya (Enitasari & Hertati, 2019). Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, peneliti tertarik melakukan peneltian dengan judul “Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Sabtu Tuntas Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Penentuan informan menggunakan *purposive sampling*. Subjek penelitian meliputi Pegawai Disdukcapil Kabupaten Magetan, Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Panekan, Perangkat desa dan masyarakat desa yang mengikuti program sabtu tuntas. Penelitian ini menjelaskan fenomena yang terjadi di lapangan tentang efektivitas program administrasi kependudukan pelayanan sabtu tuntas. Setelah data terkumpul, peneliti menarik kesimpulan berdasarkan pengukuran efektivitas dari Ripley yaitu akses, cakupan, frekuensi, bias, ketepatan layanan, akuntabilitas dan kesesuaian program dengan kebutuhan. Lokasi penelitian sekitar 6 desa dari total 17 desa dan kelurahan, hal tersebut sudah dapat memberikan data jenuh. Keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber.

HASIL DAN DISKUSI

Pelayanan administrasi kependudukan menurut Permendagri nomor 19 Tahun 2018 yaitu pelayanan yang didalamnya terdapat rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Termasuk pelayanan jemput bola sabtu tuntas ini sebagai kegiatan penertiban dokumen kependudukan.

Program Sabtu Tuntas dengan sasaran masyarakat desa ini merupakan program yang terbentuk pada Tahun 2019, diluncurkan oleh Pemerintah Kabupaten Magetan lewat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan. Sebagai bentuk tindak lanjut dari program GISA (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi) diatur dalam Intruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 470/837/SJ Tahun 2018. Sebagai upaya meningkatkan tertib administrasi di Indonesia kepala daerah dianjurkan untuk membuat inovasi-inovasi. Termasuk inovasi jemput bola di Kabupaten Magetan yakni program pelayanan Sabtu Tuntas.

Program Pelayanan Sabtu Tuntas itu muncul dikarenakan untuk mendekatkan pelayanan, melihat kondisi geografis desa ke kota cukup sulit terjangkau sehingga Disdukcapil melakukan jemput bola dengan program pelayanan sabtu tuntas. Program yang dilaksanakan setiap hari

sabtu dengan berpindah-pindah dari desa kedesa sesuai jadwal kecamatan yang dituju, kata tuntas mempunyai arti bahwa pelayanan dihari sabtu tersebut dokumen kependudukan harus tuntas sampai selesai dan dapat dimanfaatkan oleh masyarakat secara langsung. Menurut Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan, Novita Gamasika bahwa “ pelayanan jemput bola ini diharapkan memudahkan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat desa. Pelayanan ini mudah, dekat dan dokumen langsung jadi dihari itu juga tidak perlu ke Disdukcapil. “(Wawancara dilakukan di Disdukcapil Agustus 2022). Pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan pada saat Sabtu Tuntas diantaranya perekaman KTP, Pembuatan KK, KIA, KTP elektronik, Surat pindah, Akta Kelahiran, Akta Kematian dan sebagainya. Untuk melihat efektivitas program pelayanan sabtu tuntas, penelitian ini menggunakan teori dari ripley yaitu akses, cakupan, frekuensi, bias, akuntabilitas, ketepatan waktu layanan dan kesesuaian program dengan kebutuhan. Kriteria dari teori ripley itu termasuk indikator *output* yang mana Indikator output digunakan untuk mengetahui konsekuensi langsung yang dirasakan oleh kelompok sasaran sebagai akibat adanya realisasi kegiatan dalam suatu kebijakan (Andriariza, 2016). Berikut hasil penelitian yang dilakukan peneliti di lapangan :

Akses

Akses dapat diartikan sebagai jalan masuk. Dalam pengukuran efektivitas program pelayanan administrasi kependudukan, akses disini dikategorikan menjadi dua yaitu akses kemudahan informasi dan akses kemudahan lokasi. Akses pelayanan Sabtu Tuntas di Kecamatan Panekan sudah efektif. Hal ini dapat dilihat dari mudahnya masyarakat mendapatkan informasi pelayanan dan mudahnya menjangkau lokasi pelayanan Sabtu Tuntas. Masyarakat tidak perlu datang ke Disdukcapil, Kecamatan maupun Mal Pelayanan Publik, cukup datang ke Kantor Desa. Cukup berjalan kaki dapat ditempuh untuk menjangkau lokasi. Dibuktikan dengan pernyataan beberapa masyarakat di enam desa dengan jumlah pengguna terbanyak dalam wilayah Kecamatan Panekan. Enam desa itu Sidowayah, Turi, Tapak, Banjarejo, Sukowidi dan Jabung. Mereka secara keseluruhan mengatakan bahwa pelayanan sabtu tuntas informasinya mudah didapatkan dan lokasi pelayanan dekat. Salah satu pernyataan kemudahan akses informasi dari Bapak Sartono selaku pengguna pelayanan Sabtu Tuntas dari Desa Sidowayah yang mengatakan bahwa:

“Informasinya pelayanannya *sekeco* (baik) mas, *penak* (mudah) mas, *leres* (benar). *Kulo* (Saya) diberitahu *saking nggeh* (dari ya) RT *nggeh* (ya) perangkat mas, *saking WA group* (dari WA grup) lingkungan ada mas. Adapun syaratnya saya *tangklet* (tanya) mas langsung ke balai desa mas, kemudian balik kerumah lagi soalnya rumahku dekat mas.”

Selanjutnya pernyataan kemudahan akses lokasi pelayanan yang diungkapkan oleh Ibu Indang selaku pengguna layanan dari Desa Sidowayah, beliau mengungkapkan bahwa:

“*Ten Balai deso luwih celak. Termasuk sakniki pun celak kuloben ten balai desa mriku. Pelayanan sabtu tuntas niko mudah cepat.* (Di Balai Desa lebih dekat. Termasuk sekarang ya dekat dulu mengurusnya di balai desa situ. Pelayanan sabtu tuntas kemarin mudah cepat)

Menurut Nurdin et al., (2020) efektivitas adalah kegiatan yang dilakukan untuk mengukur apakah tindakan yang dilakukan dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Tujuan Program Pelayanan Sabtu Tuntas yaitu memudahkan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat desa. Sesuai dengan pengukuran efektivitas dengan kriteria akses, tujuan pelayanan Sabtu Tuntas dapat terpenuhi sehingga pelayanan sabtu tuntas dikatakan sudah efektif. Hal ini menandakan bahwa pelayanan Sabtu Tuntas program yang tepat. Berdasarkan penelitian dari Rahmatillah et al.,(2021) ketepatan program dilihat dari sejauh mana program yang ada terdapat muatan hal yang memecahkan masalah yang hendak dicapai. Pelayanan Sabtu Tuntas ini dapat memecahkan masalah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan yang dianggap rumit dan menjangkau lokasi layanan yang jauh menjadi lebih mudah dan dekat diakses oleh masyarakat desa. Dengan demikian pelayanan sabtu tuntas sudah efektif dengan indikator akses ini.

Cakupan

Cakupan dapat didefinisikan seberapa banyak sasaran yang dapat dijangkau dengan pelayanan tersebut. Tercapainya target sasaran bahkan melebihi target merupakan indikator bahwa pelayanan tersebut dikatakan efektif. Cakupan adalah suatu pengukuran yang diperoleh dengan membandingkan semua orang yang mendapatkan pelayanan dengan target sasaran yang dituju. Berdasarkan beberapa ungkapan dari pegawai Dinas Kependudukan dan Kecamatan Panekan menunjukkan bahwa cakupan sasaran pelayanan Sabtu Tuntas yaitu masyarakat desa di wilayah Kecamatan Panekan. Untuk pelaksanaan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Cara mengetahui efektivitasnya yaitu dengan membandingkan target sasaran dengan sasaran yang sudah mendapatkan pelayanan. Khususnya pada penelitian ini cakupannya yaitu masyarakat desa di Kecamatan Panekan. Sasaran target Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan yaitu seluruh desa yang ada di Kecamatan Panekan. Pengukuran cakupan disini dilihat dari peserta yang mendaftar apakah dapat terselesaikan semua ataukah belum dalam pelayanan sabtu tuntas. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa cakupannya sudah tercakup semua dengan indikator masyarakat yang sudah mendaftar pada sabtu tuntas dapat terlayani semua sampai tuntas. Berikut tabel jumlah pengguna pelayanan Sabtu Tuntas beserta realisasinya :

Tabel 1. Data Pendaftar Sabtu Tuntas dan Realisasi

| NO | NAMA DESA | JUMLAH PEMOHON | REALISASI |
|----|--------------|----------------|-----------|
| 1 | Sidowayah | 226 orang | 226 orang |
| 2 | Turi | 193 orang | 193 orang |
| 3 | Jabung | 186 orang | 186 orang |
| 4 | Tapak | 181 orang | 181 orang |
| 5 | Banjarejo | 181 orang | 181 orang |
| 6 | Sukowidi | 152 orang | 152 orang |
| 7 | Wates | 151 orang | 151 orang |
| 8 | Manjung | 132 orang | 132 orang |
| 9 | Bedagung | 131 orang | 131 orang |
| 10 | Rejomulyo | 130 orang | 130 orang |
| 11 | Sumberdodol | 129 orang | 129 orang |
| 12 | Ngiliran | 120 orang | 120 orang |
| 13 | Terung | 110 orang | 110 orang |
| 14 | Kel. Panekan | 104 orang | 104 orang |
| 15 | Cepoko | 102 orang | 102 orang |
| 16 | Tanjungsari | 95 orang | 95 orang |
| 17 | Milangasri | 75 orang | 75 orang |

Sumber : Disdukcapil Kab. Magetan, 2022

Sesuai dengan tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa target sasaran pelayanan Sabtu Tuntas dapat tercakup semua. Hal ini diperjelas oleh Bapak Christian Widhi yang mengungkapkan bahwa:

“Targetnya itu menuntaskan pelayanan adminduk yang ada didesa itu mas, biasanya didesa itu masih ada banyak terbitan KK merah dan yang lama-lama itu mas sama warga yang tidak bisa melakukan pendaftaran pas waktu hari kerja biasanya gitu. Sama yang tani malas daftar kesini biasanya titip makanya kalau ada sabtu tuntas itu biasanya rame.”

Menurut Riant Nugroho yang dikutip oleh Rahmatillah et al. (2021) target yang tepat adalah target sasaran sesuai dengan yang direncanakan oleh program. Target yang direncanakan program pelayanan sabtu tuntas sesuai dengan realisasi yang ada dilapangan. Hal ini dapat

disimpulkan bahwa cakupan pelayanan sudah tercakup semua dan tepat target sehingga pelayanan sabtu tuntas sudah efektif.

Frekuensi

Kata “frekuensi” dalam bahasa Inggris *frequency* yang artinya keseringan, keseimbangan, kekerapan. Dalam bukunya Purwanto & Sulistyastuti (2015), Ripley mengartikan frekuensi yaitu indikator untuk mengukur seberapa sering kelompok sasaran dalam mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebijakan atau program yang diselenggarakan oleh implementor. Artinya semakin sering pelayanan atau program tersebut dilaksanakan maka semakin baik implementasinya. Sedangkan, frekuensi pelayanan Sabtu Tuntas baru digilir satu kali disetiap desa. Hal ini sebagaimana pernyataan Bapak Singgih yang menyatakan bahwa :

“ Frekuensinya justru tiap minggu. Iya sekali saja, loh kita kan mengakomodir 18 kecamatan ada 235 desa/kelurahan. Coba kamu hitung seminggu-seminggu, kita kan gak mungkin setiap hari. Temen-temen datang juga kita beri honor dia, karena diluar jam kerja. Sabtu aslinya sudah libur, tapi minggu kita minta off.”

Dapat diketahui bahwa frekuensi pelayanan sabtu tuntas disetiap desa baru digilir satu kali sehingga untuk penilaian aspek frekuensi kurang berkualitas. Hal ini disimpulkan dengan indikator frekuensi bahwa pelayanan Sabtu Tuntas belum efektif.

Bias

Bias dapat diartikan sebuah simpangan, keberpihakan yang cenderung menentang sesuatu. Bias diperuntukkan untuk menilai apakah seorang implementor melakukan penyimpangan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna (Purwanto & Sulistyastuti, 2015). Jika berdasarkan pada tujuan program yaitu mendekatkan dan memudahkan pelayanan kepada masyarakat desa pada aspek ini tidak ada penyimpangan. Karena melalui program ini masyarakat lebih mudah dan dekat mengurus dokumen kependudukan. Selain itu, secara ekonomis masyarakat desa tidak mengeluarkan biaya yang besar, hanya biaya fotokopi dokumen persyaratan. Namun dari pihak masyarakat sendiri terdapat penyimpangan berupa praktik calo dengan membayar sejumlah uang untuk kelancaran proses pengurusan. Hal ini sudah marak di daerah pedesaan, seperti halnya yang dilakukan oleh salah satu warga Desa Turi yakni Bapak Sukar. Bapak Sukar tidak mengurus sendiri dengan alasan bekerja diladang mulai pagi sampai sore hari dan kurang mengerti prosedur dalam pengurusan dokumen kependudukan. Atas dasar tersebut Bapak Sukar lebih memilih menyuruh dan memberikan uang bensin kepada orang lain daripada harus meninggalkan pekerjaannya. Kalau dalam indikator ini, fokus penyimpangannya diarahkan kepada pihak implementor. Namun, dilapangan ditemukan terjadi penyimpangan dari pihak pemohon pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan berdasarkan penilaian menggunakan indikator bias, pelayanan sabtu tuntas dikatakan efektif karena tidak ada penyimpangan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan sabtu tuntas.

Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan tingkat pertanggungjawaban seseorang ataupun suatu lembaga tertentu yang berkaitan dengan sistem administrasi yang dimilikinya. Akuntabilitas juga didefinisikan sebagai kewajiban melaporkan dan bertanggung jawab atas keberhasilan ataupun kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai hasil yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui media pertanggungjawaban yang dikerjakan secara berkala.

Pada aspek ini menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan Disdukcapil Kabupaten Magetan. Dengan adanya akuntabilitas, pelayanan administrasi kependudukan di desa jika terdapat kendala seperti masalah jaringan internet dan Aplikasi SIAK yang tidak dapat tersambung dialihkan dengan penghimpunan berkas oleh pegawai Dispendukcapil dan diproses lewat kantor Disdukcapil kemudian produk pelayanan akan dikirimkan lewat perangkat desa setempat. Hal ini telah disampaikan oleh Bapak Novita Gamasika yakni :

“ pertanggungjawaban kita terutama ada surat tugas kemudian juga ada SPJ nya juga ada dan nanti dibuktikan dengan rekap yang kita layani. Selain itu, ada kendala sinyal dan *maintenance* SIAK dari pusat yang ada di Desa Sambirobyong sehingga berkas kita terima kemudian kita kerjakan dikantor. Di Panekan juga terjadi seperti itu sinyal yang

kurang bagus. Walaupun itu tidak murni kesalahan kami, kami juga minta maaf dan sebagai bentuk tanggung jawab kami terima berkasnya dan ketika sudah jadi dokumennya kita serahkan kepada pihak desa.”

Hal tersebut sebagai bentuk pertanggung jawaban oleh Disdukcapil dalam melayani masyarakat. Ini berkaitan dengan prinsip pendapatnya sumaryadi dikutip oleh Buding & Sila, (2020) yaitu fleksibilitas. Fleksibilitas disini diartikan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan mampu untuk mengalihkan sumber daya dari aktivitas lain guna menghasilkan produk dan pelayanan yang baru, seperti pengalihan pelayanan yang sebelumnya terjadi *maintenance* SIAK kemudian berkas dari masyarakat dikumpulkan dan produk dokumen yang sudah jadi akan didistribusikan lewat perangkat desa.

Akuntabilitas implementor kebijakan atau program sangatlah penting untuk menilai hasil dari pelaksanaan suatu program. Kebijakan atau program dapat dilihat perkembangannya apabila implementor kebijakan atau program tersebut bertanggungjawab atas pelaksanaannya. Kriteria ini digunakan untuk mengukur apakah tindakan implementor dalam melaksanakan tugas mereka untuk menyampaikan keluaran kebijakan kepada sasaran dapat dipertanggungjawabkan atau tidak (Purwanto & Sulistyastuti, 2015).

Pada pelaksanaan program pelayanan sabtu tuntas, pelaksana dari program ini ialah pegawai Disdukcapil Kabupaten Magetan dalam memberikan layanan kepada masyarakat desa di Kecamatan Panekan, mulai dari proses pendaftaran, pengajuan berkas, cetak produk pelayanan, sampai laporan pertanggungjawaban. Dalam melaksanakan pertanggungjawaban atas program yang dijalankan, pegawai Disdukcapil Kabupaten Magetan memberikan laporan kegiatan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan. Sehingga terwujud transparansi dan dapat dijadikan sebuah evaluasi terkait pelayanan yang telah dilaksanakan agar kedepan dapat dilaksanakan dengan lebih baik lagi. Dengan demikian, akuntabilitas dalam program ini sudah cukup akuntabel.

Ketepatan Waktu Layanan

Penilaian terhadap ketepatan waktu yang digunakan untuk suatu program mengandung pengertian bahwa keterlambatan dalam implementasi program tersebut berdampak pada kegagalan dalam mencapai tujuan program tersebut. Kriteria ini mengukur apakah pelayanan yang diberikan dalam implementasi suatu program dilakukan tepat waktu atau tidak (Purwanto & Sulistyastuti, 2015). Kategori ini sangat *sensitive* terhadap waktu contohnya program pencegahan penyebaran penyakit Demam Berdarah, Program pencegahan Covid 19 dan sejenisnya. Menurut Sondang P. Siagian dalam (Nur'aini, 2021) berargumen bahwa yang dinamakan efektivitas pelayanan publik itu ketika penyelesaian pekerjaan pelayanan tepat pada waktu yang ditentukan. Waktu pelaksanaan Pelayanan Sabtu Tuntas di Hari Sabtu Pkl. 08.00 – 13.00 WIB atau sampai selesai. Alasan dilakukan pelayanan administrasi kependudukan di Hari Sabtu dikarenakan untuk mengakomodir masyarakat ketika Hari Senin – Jum'at sedang bekerja dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Estimasi waktu pelayanan kurang lebih 15 menit setiap orang. Hal ini dijelaskan oleh Bapak Singgih yang menyatakan bahwa :

“ Namanya sabtu tuntas, jadi masyarakat yang ikut pelayanan dan registrasi kita tuntaskan pada hari itu juga. Saat hari sabtu itu tanggal itu ya kita selesaikan sabtu itu cuma satu desa. Minggu depannya desa yang lain dalam wilayah Kecamatan Panekan *sampek entek* (sampai habis).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dituturkan oleh pihak Disdukcapil, perangkat desa dan pemohon pelayanan sabtu tuntas menunjukkan bahwa pelayanan sabtu tuntas melayani dengan cepat dan mudah. Dengan demikian disimpulkan bahwa pelayanan sabtu tuntas efektif berdasarkan kriteria ketepatan waktu layanan (*service delivery*).

7. Kesesuaian Program dengan Kebutuhan Masyarakat

Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Sabtu Tuntas merupakan suatu program pelayanan administrasi kependudukan yang pada intinya ingin mendekatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat yang belum sempat mengurus dikarenakan pekerjaan, kesibukan maupun dikarenakan akses lokasi yang terlampau jauh dapat mudah untuk mengurus

administrasi kependudukan. Kebanyakan masyarakat yang menjadi informan mengatakan bahwa pelayanan Sabtu Tuntas memang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini diperjelas oleh Bapak Suratman selaku masyarakat dari Desa Banjarejo, beliau menatakan bahwa:

“ Khususnya masyarakat sini sangat terbantu mas, andaikata nanti berselang waktu akan diadakan lagi lebih bagus lagi mana yang belum. Kadang-kadang disini sudah tahu tapi lain desa tidak. Yang namanya masyarakat kecil diberitahu kadang tidak tanggap, kurang memahami. Kalau dipikir ngurus sendiri butuh tenaga yang besar, orang yang kerja libur kerjanya, orang yang jualan libur berjualan. Permintaan masyarakat justru kedepannya nanti membikin seperti dulu, membuat KK, KTP, Akte itu cukup diadakan di desa, tidak *usah* ke kecamatan, ke Dispenduk Magetan itu tidak perlu. Kalau bisa diselesaikan di kantor kelurahan Alhamdulillah.”

Jika dilihat dari tujuan program, pada aspek ini terdapat kesesuaian antara hasil program dengan tujuan program yaitu memudahkan dan mendekatkan pelayanan kepada penduduk desa di Kabupaten Magetan. Lokasi yang dekat dengan warga desa memudahkan masyarakat desa untuk menjangkau lokasi dan hemat biaya dibandingkan di Kecamatan atau di Kantor Dispendukcapil. Selain itu, pelaksanaan pelayanan sabtu tuntas di Hari Sabtu sehingga bagi pekerja pabrik tidak harus izin tidak bekerja ataupun petani yang dekat dengan rumah sehingga tidak harus meninggalkan ladangnya seharian utuh. Itu adalah beberapa manfaat dan bagi warga masyarakat memang sesuai dengan kebutuhannya. Menurut Nakamura dan Smallwood yang dikutip oleh Rosaliana & Hardjati (2019) Kepuasan kelompok sasaran diketahui lewat dampak yang dirasakan secara langsung oleh kelompok sasaran. Demikian bahwa melalui kriteria kesesuaian terhadap kebutuhan masyarakat disimpulkan pelayanan Sabtu Tuntas efektif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang dijabarkan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa :

- 1) Program pelayanan administrasi kependudukan sabtu tuntas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan (studi kasus kecamatan panekan) sudah efektif karena sudah sesuai dengan tujuan program sabtu tuntas yaitu mendekatkan dan memudahkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat desa.
- 2) Terdapat kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses informasi layanan sabtu tuntas khususnya informasi mengenai waktu pelayanan dan persyaratan layanan kependudukan. Masyarakat juga mudah mengakses lokasi pelayanan program pelayanan Sabtu Tuntas.
- 3) Cakupan pelayanan sabtu tuntas sudah efektif dikarenakan pemohon pelayanan sabtu tuntas yang mendaftar dapat terlayani sampai tuntas.
- 4) Frekuensi layanan sabtu tuntas kurang efektif karena tiap-tiap desa hanya mendapatkan sekali layanan sabtu tuntas.
- 5) Pelayanan sabtu tuntas sudah efektif dikarenakan tidak ada penyimpangan dari pihak pelaksana kegiatan.
- 6) Akuntabilitas pelayanan sabtu tuntas sudah efektif dikarenakan pelaksana program pelayanan sabtu tuntas cukup akuntabel dalam melaporkan kegiatan membuat surat pertanggungjawaban kepada Kepala Dinas sehingga terjadi evaluasi yang mengarah pada peningkatan kualitas pelayanan. Selain itu, pegawai Dispendukcapil memberikan alternatif pengurusan dokumen kependudukan jika terjadi sebuah permasalahan secara mendadak, seperti maintenance SIAK.
- 7) Pelayanan sabtu tuntas sudah tepat waktu dalam melayani masyarakat tidak terjadi penumpukan antrian terlalu lama dan tuntas semua.
- 8) Program pelayanan sabtu tuntas sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena masyarakat menginginkan pelayanan yang lebih dekat dan mudah. Saran dari peneliti yaitu Pelayanan administrasi kependudukan dapat dialihkan kepada pihak desa sehingga pelayanan dapat dilakukan didesa tidak hanya hari sabtu saja. Dengan catatan pelayanan yang ada didesa hanya pelayanan yang dapat dikategorikan mudah dilaksanakan oleh pihak desa.

REFERENSI

Afriyanni, A., Masbiran, V. U. K., & Nugroho, R. (2021). Reformasi Pelayanan Publik: Best Practice Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal Pembangunan Nagari*, 6(1).

<https://doi.org/10.30559/jpvn%vi%oi.251>

- Andriariza, Y. (2016). Evaluation The Implementation of Media Center in Bekasi City (Evaluasi Implementasi Media Center di Kota Bekasi). *Journal Pekommas*, 1(2), 133. <https://doi.org/10.30818/jpkm.2016.2010203>
- Brianda, W. O., & Hasan, A. (2022). Efektifitas Pelayanan Jemput Bola Kartu Identitas Anak (KIA) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis (JEBS)*, 2(1), 397–410. <https://doi.org/10.47233/jebs.v2i1.122>
- Buding, A., & Sila, S. N. (2020). Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul WhatsApp (PAK TUWA) Dalam Penerbitan Kartu Identitas Anak Di Kabupaten Magetan Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, XII(Edisi Spesial (1)), 66–78. <https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jiapd.v12i1.1468>
- Edam, N. S., Pangemanan, S., & Kairupan, J. (2018). Efektivitas Program Cerdas Command Center Sebagai Media Informasi Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik. *Jurusan Ilmu Pemerintah*, 1(1), 1–10. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jurnaleksektif/article/view/20924/20611>
- Enitasari, R., & Hertati, D. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Public Administration Journal of Research*, 1(2), 137–150. <https://doi.org/10.33005/paj.v1i2.16>
- Kementerian Dalam Negeri. (2018). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan*.
- Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 470/837/SJ Tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Tahun 2018, (2018).
- Nur'aini, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(12), 2567–2574. <https://doi.org/https://doi.org/10.47492/jip.v1i12.520>
- Nurdin, D., Putera, R. E., & Yoserizal. (2020). Efektivitas Dinas Pertanian Kota Padang Dalam Pelaksanaan Program Jajar Legowo. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 08(02), 62–72. <https://jurnal.asian.or.id/index.php/JIANA/article/view/13>
- Peraturan Pemerintah RI. (1945). *Pasal 34 (3) Undang Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945*.
- Peraturan Pemerintah RI. (2013). *pasal 58 ayat (4) Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan*.
- Purwanto, E. A., & Sulistyastuti, D. R. (2015). *Implementasi Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasinya Di Indonesia (II)*. Gava Media.
- Rahmatillah, N. A., Miradhia, D., & Runiawati, N. (2021). Efektivitas Program Mal Grha Tiyasa Sebagai Model Pelayanan Publik Di Kota Bogor. *Jurnal Administrasi Negara*, 13(01), 96–101. <https://jurnal.unpad.ac.id/jane/article/view/35043>
- Rosaliana, A., & Hardjati, S. (2019). Efektvitas Pelaksanaan Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Di Kecamatan Wonocolo Kota Surabaya. *Public Administration Journal*, 2(2).
- Wiryanto, W. (2019). Replikasi Model Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Indonesia. *INOBIISM: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 03(01). <https://doi.org/https://doi.org/10.31842/jurnal-inobis.v3i1.118>