

EVALUASI EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BIMA

Iin Nur Inayatullah¹, Slamet Muchsin², Suyeno³

*Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi,
Universitas Islam Malang, Jl MT Haryono 193 Malang, 65144 Indonesia
E-mail: iinnurinayatullah27@gmail.com*

ABSTRAK

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam pembuatan KTP-el, telah cukup efektif dan menjangkau sebagian besar masyarakat. Faktor pendukung utama meliputi pemanfaatan teknologi informasi (SIAK), pelatihan petugas, penerapan SOP, serta peran aktif pemerintah desa. Namun demikian, pelayanan terhadap dokumen lain seperti akta kelahiran dan perkawinan masih menghadapi kendala, baik dari segi sosialisasi maupun infrastruktur. Faktor penghambat yang ditemukan meliputi gangguan sistem jaringan, rendahnya kesadaran masyarakat, dan kurangnya edukasi terkait dokumen kependudukan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas SDM, penguatan infrastruktur digital, serta kolaborasi lintas sektor guna mewujudkan pelayanan yang lebih optimal dan merata. Penelitian dilakukan untuk memastikan sejauh mana proses administrasi kependudukan dan layanan pendaftaran sipil di Kabupaten Bima telah dilaksanakan, dengan mempertimbangkan berbagai faktor yang mempengaruhi masyarakat, seperti kecepatan pelayanan, akurasi, transparansi informasi, dan tingkat kepuasan masyarakat. Pendekatan metodologis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data menggabungkan wawancara, pengamatan, dan dokumentasi.

Kata Kunci: Efektivitas, Administrasi Kependudukan, Pelayanan Publik, Disdukcapil, Kabupaten Bima

Pendahuluan

Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang berhubungan langsung dengan masyarakat, sehingga masyarakat selalu memiliki harapan agar pemerintah memberikan layanan yang selaras dengan ketentuan yang telah ditentukan. Dalam pelaksanaannya, penyelenggara pelayanan publik harus mengikuti ketentuan hukum yang berlaku guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Merujuk pada Pasal 15 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan memiliki kewajiban untuk menyusun, menetapkan, menerapkan, dan menaati ketentuan peraturan perundang-undangan. Selain itu, penyelenggara diharuskan untuk melakukan tanggung jawab dan peran yang ditetapkan dalam kerangka organisasi layanan publik, sambil secara bersamaan memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan hukum. Namun demikian, banyak keluhan tetap ada di antara masyarakat mengenai administrasi dokumen publik, menunjukkan bahwa layanan publik tidak berfungsi pada tingkat yang optimal. Kondisi ini menimbulkan dorongan agar pemerintah senantiasa mengupayakan peningkatan mutu layanan yang disediakan bagi masyarakat

Aspek-aspek seperti prosedur, kecepatan layanan, kompetensi aparatur, persyaratan administrasi, kepastian biaya, jadwal layanan, serta

keadilan dalam memperoleh layanan menuntut pemerintah untuk terus melakukan peningkatan dalam bidang pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik menjadi hal krusial bagi aparatur negara dalam menjalankan tugasnya. Seperti yang dijelaskan oleh Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011:40), kualitas pelayanan tidak dapat dilepaskan dari unsur manusia, jasa, produk, proses, dan lingkungan yang menyertainya. Penilaian terhadap kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan melihat sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan serta kebutuhan masyarakat.

Fungsi administrasi populasi yang dilaksanakan oleh Layanan Kependudukan dan Pendaftaran Sipil mewakili kategori signifikan layanan publik yang dikelola oleh entitas pemerintah daerah. Layanan ini meliputi pengawasan dan pengorganisasian berbagai dokumen dan informasi demografis, antara lain Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Penduduk (KTP), Sertifikat Transfer Warga Negara Indonesia (SKPWNI), Akte Kelahiran, Akte Kematian, dan Akte Nikah.

Penyelenggaraan administrasi kependudukan urusan kependudukan tersebut diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 sebagai langkah untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan di seluruh wilayah

Indonesia, sekaligus memberikan jaminan perlindungan dan pengakuan terhadap status hukum setiap individu warga negara. Di samping itu, kebijakan ini juga bertujuan meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan agar sesuai dengan tuntutan profesionalisme, pemanfaatan teknologi informasi yang modern, tertib, serta tidak diskriminatif dalam rangka mencapai standar layanan prima.

Dalam suatu organisasi, efektivitas menjadi hal yang esensial untuk mewujudkan tujuan atau target yang telah ditentukan. Pelayanan publik dikatakan efektif apabila mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Saat ini, masyarakat semakin menginginkan layanan yang cepat dan mudah diakses. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk memiliki kapasitas dalam memenuhi kebutuhan tersebut. Tingginya jumlah penduduk Indonesia juga menjadi tantangan tersendiri dalam memberikan pelayanan publik yang optimal.

Pelaksanaan berbagai program dan kegiatan pembangunan di sektor kependudukan juga membutuhkan partisipasi aktif dari masyarakat. Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Bima Nomor 30 Tahun 2016 mengenai kedudukan, struktur organisasi, tugas, fungsi, dan tata kerja perangkat daerah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berfungsi sebagai pelaksana teknis dalam urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Lembaga ini dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang memiliki tanggung jawab langsung kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Namun demikian, masyarakat masih menghadapi berbagai tantangan dalam proses administrasi kependudukan di Kabupaten Bima. Beberapa permasalahan yang sering muncul antara lain lamanya waktu penyelesaian dokumen, keterbatasan jumlah pegawai, rendahnya kompetensi sumber daya manusia, kurangnya sosialisasi terkait informasi dokumen kependudukan, jauhnya jarak lokasi layanan dari tempat tinggal masyarakat, serta minimnya sarana dan prasarana pendukung.

Berdasarkan permasalahan diatas peneliti tertarik untuk meneliti **“EVALUASI EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BIMA”**

Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupten Bima dalam hal kecepatan, ketepatan, transparansi, dan kepuasan masyarakat?
2. Apa saja faktor-faktor yang pendukung dan penghambat efektivitas pelayanan administrasi kependudukan pencatatan sipil di Kabupaten Bima?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis tingkat efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bima
2. Untuk menganalisis faktor-faktor yang mendukung dan menghambat efektivitas pelayanan administrasi kependudukan pencatatan sipil di Kabupaten Bima

Manfaat Penulisan

Upaya penelitian diantisipasi untuk menghasilkan keuntungan teoritis dan praktis. Penggambaran selanjutnya mengartikulasikan beberapa manfaat yang terkait dengan penyelidikan ini:

Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diproyeksikan untuk membantu mahasiswa yang terdaftar dalam Program Studi Administrasi Publik dalam memahami kemanjuran pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Sipil Kabupaten Bima
2. Selanjutnya, penelitian ini dapat berfungsi sebagai referensi dasar bagi para pemangku kepentingan yang berniat untuk melakukan penelitian analog dalam upaya selanjutnya.

Manfaat Praktis

1. Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan rekomendasi atau wawasan kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bima, sehingga memberikan kerangka kerja untuk pengembangan laporan. Perumusan kebijakan atau strategi peningkatan dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependuduk.
2. Selain itu, hasil penelitian ini diantisipasi untuk menambah basis pengetahuan peneliti dan entitas lain yang tertarik, serta menjadi sumber data yang berharga untuk penyelidikan masa depan di bidang terkait.

Tinjauan Pustaka **Efektivitas**

Istilah efektif berasal dari bahasa Inggris, yang bermakna kemampuan untuk mencapai hasil sesuai dengan harapan. Dalam Kamus ilmiah, Efektivitas didefinisikan sebagai tingkat kegunaan, manfaat, atau kemampuan suatu kegiatan untuk membantu mencapai suatu tujuan. Jika tujuan atau target yang direncanakan dapat dicapai seperti yang diharapkan, maka kegiatan tersebut dikatakan efektif.

Menurut H. Emerson, sebagaimana dirujuk oleh Handayani S (2006:16), efektivitas digambarkan sebagai metrik yang merangkum sejauh mana tujuan yang ditetapkan sebelumnya terwujud.

Sejalan dengan hal tersebut, Sondang P. Siagian (2002:171) menyatakan bahwa efektivitas merupakan suatu keadaan di mana berbagai tujuan yang telah direncanakan dapat diwujudkan dalam kurun waktu yang sesuai, dengan memanfaatkan sumber daya yang telah disediakan untuk mendukung pelaksanaan aktivitas tertentu.

Lebih lanjut, Subagyo dalam Budiani (2009) menjelaskan bahwa terdapat indikator untuk menilai tingkat efektivitas suatu program, antara lain:

1. Ketepatan sasaran program mengacu pada sejauh mana individu yang mengikuti program sesuai dengan target yang telah ditentukan sebelumnya.
2. Sosialisasi program merujuk pada seberapa jauh pelaksana program mampu mendistribusikan informasi mengenai pelaksanaan program kepada publik, serta kepada semua peserta yang menjadi sasaran program.
3. Tujuan dari program adalah sejauh mana hasil pelaksanaan program sejalan dengan sasaran program.
4. Pemantauan program adalah aktivitas yang dilakukan setelah pelaksanaan program sebagai bentuk kepedulian terhadap peserta program.

Evaluasi Kebijakan

Menurut Wiliam N. Dunn (2003:608), evaluasi dapat disamakan dengan interpretasi (penilaian), pembilang (rating), dan penilaian (penilaian). Proses evaluasi secara intrinsik terkait dengan penyediaan informasi mengenai nilai atau keuntungan yang diperoleh dari hasil kebijakan. Melalui evaluasi, informasi yang tepat dan kredibel dikumpulkan mengenai kebijakan yang diberlakukan, meliputi:

1. Sampai sejauh mana kebutuhan, nilai, serta peluang telah berhasil dicapai melalui kebijakan publik yang diterapkan.
2. Memberikan kontribusi terhadap penerapan berbagai metodologi analisis kebijakan, terutama dalam perumusan masalah dan penyusunan rekomendasi.

Administrasi kependudukan

Merujuk pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan merupakan serangkaian aktivitas yang meliputi penataan, pencatatan, serta penerbitan dokumen terkait data kependudukan. Kegiatan ini dilakukan melalui program pendaftaran penduduk, pencatatan peristiwa penting dalam kehidupan warga, pengelolaan data serta informasi kependudukan, dan pemanfaatannya guna meningkatkan kualitas layanan publik serta sektor-sektor lain di suatu daerah. Tanggung jawab pelaksanaan administrasi kependudukan berada di tangan pemerintah, baik di tingkat provinsi, kabupaten, maupun kota.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) adalah lembaga yang berwenang melaksanakan tugas-tugas tersebut. Kegiatan administrasi kependudukan antara lain mencakup pendataan penduduk, elaporan terkait peristiwa kependudukan, termasuk penerbitan dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau surat keterangan lainnya, merupakan bagian dari administrasi kependudukan. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan meliputi rangkaian kegiatan yang melibatkan pengorganisasian, dokumentasi, dan penerbitan dokumen yang berkaitan dengan data kependudukan. Ketentuan yang lebih komprehensif mengenai aspek prosedural pendaftaran penduduk dan pendaftaran sipil diartikulasikan dalam Keputusan Presiden Nomor 25 Tahun 2008. sementara penggunaan formulir dan buku administrasi diatur dalam Permendagri Nomor 19 Tahun 2010.

Dengan demikian, administrasi kependudukan dapat dipahami sebagai serangkaian aktivitas pencatatan, pengelolaan, serta penerbitan dokumen kependudukan yang dilaksanakan oleh lembaga pemerintah sebagai bagian dari penyelenggaraan pelayanan publik.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Melihat fenomena yang muncul dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini bertujuan untuk menggambarkan data secara rinci melalui penyampaian informasi dalam bentuk narasi tertulis maupun lisan yang berkaitan dengan objek yang diteliti.

Fokus Penelitian

Fokus yang menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah:

- 1) Menganalisis tingkat efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bima dalam hal kecepatan, ketepatan, transparansi, dan kepuasan Masyarakat. Berhubung dengan itu, maka penulis dalam menelitinya menggunakan indikator Menurut Subagyo dalam Budiani (2009) ada beberapa indikator yang digunakan untuk menilai efektivitas program, yaitu:
 - a) Ketepatan sasaran program adalah sejauh mana peserta program sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.
 - b) Sosialisasi program berkaitan dengan sejauh mana pelaksana program mampu menyebarkan informasi mengenai pelaksanaan program kepada masyarakat umum, serta kepada semua peserta program yang ditunjuk.

- c) Tujuan program mengacu pada sejauh mana hasil pelaksanaan program selaras dengan tujuan program yang tetap.
 - d) Pemantauan program merupakan kegiatan yang dilakukan setelah pelaksanaan program sebagai demonstrasi komitmen kepada peserta program.
- 2) Mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mendukung dan menghambat efektivitas pelayanan administrasi kependudukan pencatatan sipil di Kota Bima

Situs dan Latar Penelitian

Penelitian dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima. Peneliti memilih untuk melakukan penelitian di Kabupaten Bima karena wilayahnya sangat luas. Luas wilayah Kabupaten Bima adalah 4.394,38 km² dan jumlah tenaga kerja 543.582 orang. Rumah mereka beralamat di Jl. Soekarno Hatta, Rabadompu Barat, Kecamatan Raba, Kabupaten Bima, Nusa Tenggara Barat 84115.

Sumber Data

Dalam penelitian kualitatif, kata-kata serta perilaku individu menjadi sumber utama pengumpulan data. Selain itu, peneliti juga dapat melengkapi data dengan dokumentasi lain seperti hasil wawancara, foto, maupun rekaman video. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua kategori data, yaitu data primer dan data sekunder.

- a) Data primer mencakup informasi yang diperoleh langsung dari sumber utama oleh peneliti. Data ini bersifat asli dan terbaru karena dikumpulkan langsung melalui kegiatan di lapangan.
- b) Data sekunder terdiri dari informasi yang diperoleh melalui pihak eksternal atau sumber daya, seperti dokumen RPJMD Kabupaten Bima. Data ini mencakup volume aplikasi untuk penerbitan dokumen tempat tinggal, termasuk kartu identitas, kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian, akta nikah, serta data yang terkait dengan migrasi atau kedatangan penduduk.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini mencakup berbagai teknik, khususnya:

- a. Wawancara Sepanjang durasi penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan informan yang dipilih untuk memperoleh wawasan komprehensif mengenai pelaksanaan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bima.

- b. Observasi, peneliti terlibat dalam praktik observasional, yang melibatkan pengawasan langsung dan tidak langsung dari objek penelitian. Upaya pengamatan ini meliputi penilaian kondisi lapangan, ketersediaan sarana dan prasarana yang diperlukan, serta pelaksanaan kegiatan yang terjadi di lingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bima.
- c. Dokumentasi, digunakan sebagai teknik pengumpulan data melalui penelusuran berbagai sumber tertulis, foto, atau arsip lainnya yang relevan. Melalui dokumentasi ini, peneliti dapat memperoleh gambaran terkait tingkat efektivitas layanan administrasi Disdukcapil Kabupaten Bima.

Teknik Analisis Data

Menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014) dalam Sugiyono (2018:132-141), terdapat empat tahapan utama dalam proses analisis data kualitatif, yaitu:

- 1. *Data Collection* tahapan ini meliputi aktivitas menghimpun informasi dari berbagai sumber atau narasumber yang berkaitan dengan fokus penelitian. Teknik yang digunakan mencakup observasi, wawancara, serta studi dokumentasi. Pada proses pengumpulan data dilakukan pada bulan Maret 2025 melalui wawancara dan dokumentasi dengan tujuan menilai pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Bima.
- 2. *Data Condensation* Setelah data diperoleh, peneliti melakukan proses penyederhanaan, pemilihan, serta pengorganisasian data. Informasi diperoleh dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi kemudian diringkas atau disajikan dalam format yang lebih sederhana, seperti dalam bentuk tabel, diagram, atau uraian singkat. Proses ini membantu peneliti memusatkan perhatian hanya pada informasi penting yang berkaitan dengan tujuan penelitian.
- 3. *Data Display* ditahap ini, data yang sudah disederhanakan kemudian disusun dan ditampilkan dalam bentuk yang mudah dipahami, seperti matriks, grafik, tabel, atau diagram. Penyajian data ini mempermudah peneliti dalam memahami pola, hubungan, atau kecenderungan yang muncul dari hasil penelitian.
- 4. *Conclusion Drawing/Verifying* pada tahap akhir adalah Penarikan kesimpulan yang diperoleh dari proses sebelumnya. Kesimpulan ini diperoleh dengan melihat pola, hubungan antar data, atau temuan

penting lainnya. Selanjutnya, dilakukan verifikasi untuk memastikan keakuratan dan validitas kesimpulan yang diambil sebelum digunakan sebagai dasar rekomendasi atau tindakan lebih lanjut.

Pembahasan

Tingkat Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Bima Dalam Hal Ketepatan, Transparansi, Kecepatan, Dan Kepuasan Masyarakat

Efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bima dapat diukur melalui empat indikator utama, yaitu kecepatan, transparansi, ketepatan, serta tingkat kepuasan masyarakat. Keempat indikator tersebut menjadi gambaran Tingkat kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk memenuhi persyaratan penduduk untuk dokumen-dokumen penting, seperti kartu identitas, kartu keluarga, akta kelahiran, dan dokumen terkait lainnya yang berfungsi sebagai tolak ukur untuk kinerja lembaga. Sebagaimana diartikulasikan oleh Suagyo, sebagaimana dirujuk dalam Budiani (2009), indikator yang dapat digunakan untuk menilai efektivitas suatu program, di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Ketepatan pelayanan (Ketepatan sasaran program) Menurut Sutedi (2011:2), pelayanan dalam konteks publik atau umum merujuk pada tindakan atau Upaya yang dilaksanakan oleh pemerintah guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada konteks pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bima, ketepatan sasaran program sangat didukung oleh penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Sistem ini memungkinkan pengelolaan data secara terpusat, terintegrasi, dan real-time, sehingga mempermudah pencapaian sasaran pelayanan yang tepat. Pelayanan pembuatan KTP-el di Kabupaten Bima telah menjangkau lebih dari 95% masyarakat sasaran, menunjukkan ketepatan pada layanan tersebut. Namun, layanan lain seperti akta kelahiran dan perkawinan masih mengalami ketimpangan sasaran. Kendala ketepatan pelayanan sering berasal dari ketidaklengkapan dan ketidakakuratan dokumen yang diserahkan masyarakat. Hal ini dapat menurunkan kualitas layanan dan validitas dokumen. Untuk mengatasinya, perlu peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan, pengawasan input data oleh atasan, serta edukasi masyarakat tentang pentingnya
- menyampaikan data yang benar dan lengkap.
2. Transparansi (Sosialisasi Program) Menurut Ibrahim (2008), pelayanan publik harus mengandung unsur hak dan kewajiban, di mana informasi yang berkaitan dengan layanan harus dapat diketahui dengan jelas oleh pemberi maupun penerima pelayanan. Dalam praktiknya, transparansi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bima menunjukkan perkembangan positif. Hal ini ditunjukkan melalui berbagai mekanisme keterbukaan informasi, seperti penyediaan informasi alur layanan secara terbuka melalui media cetak, papan pengumuman, dan media daring seperti WhatsApp. Media ini bukan hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk memantau secara langsung status layanan yang mereka ajukan. Selain itu, petugas juga secara aktif memberikan pemberitahuan apabila terdapat kekurangan dalam persyaratan dokumen, sehingga proses pelayanan menjadi lebih transparan dan melibatkan partisipasi masyarakat. Data menunjukkan bahwa banyak orang belum memiliki akta kelahiran dan akta perkawinan, disebabkan kurangnya pemahaman tentang pentingnya dokumen ini, terutama di daerah terpencil. Dinas Dukcapil Kabupaten Bima bekerja sama dengan perangkat desa untuk menyosialisasikan program dan persyaratan dokumen kependudukan. Meski demikian, masih ada masyarakat yang kurang memahami dokumen yang diperlukan. Upaya transparansi seperti tidak adanya pungutan liar dan layanan informasi daring juga dilakukan. Namun, media informasi harus dimanfaatkan lebih baik untuk menjangkau masyarakat, terutama di daerah desa dan terpencil. Sosialisasi yang lebih intensif mengenai prosedur dan hak-hak masyarakat akan meningkatkan pelayanan publik.
3. Kecepatan pelayanan (Tujuan Program) Menurut H. Emerson dalam Handayaniingrat S (2006), efektivitas merupakan ukuran pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bima telah meningkat dalam kecepatan, seperti diungkapkan oleh Kepala Dinas Dukcapil dan masyarakat. Dokumen seperti KTP, KK, dan akta kelahiran dapat selesai dalam satu hari jika semua dokumen lengkap. Hal ini dimungkinkan

oleh teknologi informasi dan prosedur layanan yang efisien. Namun, Kecepatan pelayanan ini juga tercermin dari data perekaman KTP yang telah mencapai 96,17% menunjukkan bahwa layanan ini telah berjalan dengan cukup efektif. Faktor eksternal seperti gangguan internet dan pemadaman listrik di Kabupaten Bima mengganggu kecepatan layanan. Proses pelayanan sangat bergantung pada infrastruktur. Diperlukan kolaborasi lintas sektor untuk memperkuat infrastruktur digital dan ketenagalistrikan agar layanan tetap cepat dan responsif.

4. Kepuasan Masyarakat (Pemantauan Program) Menurut Mahmudi (2010) menyatakan bahwa selain dari berapa banyak pelayanan publik yang harus dipenuhi, penyelenggara pelayanan publik juga harus memperhatikan asas tanggung jawab. Berdasarkan survei internal yang dilakukan Dinas Dukcapil Kabupaten Bima, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan mencapai 78%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar warga cukup puas dengan kualitas pelayanan yang diterimanya. Faktor utama yang mendukung kepuasan ini adalah keramahan petugas dalam melayani serta kecepatan dalam pemrosesan dokumen, terutama ketika persyaratan telah lengkap dan tidak terjadi gangguan teknis. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum interaksi antara petugas dan masyarakat telah berlangsung dengan baik, menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan responsif. Mekanisme kerja pelayanan administrasi kependudukan Kabupaten Bima sudah menunjukkan struktur yang baik dengan pelaporan rutin dan respons cepat terhadap kendala. pemantauan layanan seperti akta kelahiran dan perkawinan masih belum optimal, terlihat dari rendahnya kepemilikan dokumen tersebut. Diperlukan penguatan pemantauan melalui supervisi, pelibatan perangkat desa, dan pemanfaatan teknologi informasi. Selain itu, masyarakat masih mengeluhkan ketidakpastian waktu tunggu saat banyak masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan. Maka sistem antrean elektronik dan reservasi waktu dapat menjadi solusi, didukung oleh fasilitas ruang tunggu yang nyaman dan pelayanan khusus bagi kelompok rentan. Langkah-langkah ini akan meningkatkan kenyamanan pemohon dan memperkuat citra positif pelayanan publik.

Faktor-Faktor Yang Pendukung Dan Penghambat Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Bima

1. Faktor Pendukung

- a. Pemanfaatan Teknologi (SIAK)
SIAK merupakan salah satu faktor krusial dalam meningkatkan efisiensi layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bima. Penggunaan sistem ini tidak hanya mempercepat proses penerbitan dokumen dan meningkatkan ketepatan data, tetapi juga memungkinkan sinkronisasi data kependudukan secara nasional. Integrasi ini sangat bermanfaat untuk mendukung berbagai kebijakan pemerintah yang berbasis data kependudukan, seperti penyaluran bantuan sosial, pelaksanaan pemilu, serta perencanaan pembangunan daerah.
- b. Inovasi Layanan Jemput Bola
Inovasi layanan jemput bola menjadi pendekatan efektif untuk menjangkau masyarakat yang tinggal di wilayah terpencil, seperti daerah pegunungan atau kawasan dengan keterbatasan akses transportasi. Melalui layanan keliling ke desa-desa dan sekolah-sekolah, masyarakat dapat memperoleh layanan administrasi tidak harus datang langsung ke kantor Dukcapil, sehingga menghemat waktu dan biaya. Upaya ini tidak hanya memudahkan akses layanan, tetapi juga menunjukkan kehadiran negara dalam menjamin hak-hak sipil warganya.
- c. Pelatihan, Standar Operasional Prosedur (SOP), dan Peran Pemerintah Desa dalam Verifikasi Data
Penguatan kapasitas aparatur pelayanan menjadi bagian sangat penting dalam peningkatan layanan publik. Pegawai dituntut memiliki pengetahuan, keterampilan, serta sikap profesional yang memadai. Pelatihan rutin membantu mereka terus meningkatkan kompetensi dan memahami prinsip-prinsip pelayanan yang beretika. Di sisi lain, kejelasan SOP memastikan seluruh proses layanan berjalan konsisten dan minim kesalahan. Selain itu, pemerintah desa berperan signifikan dalam proses verifikasi data kependudukan, seperti membantu warga melengkapi persyaratan administrasi, menerbitkan surat pengantar, serta memastikan kebenaran data sebelum diproses lebih lanjut.

2. Faktor Pendukung

- a. system internet dan serves website down
Salah satu faktor utama yang menghambat efektivitas pelayanan administrasi

kependudukan di Kabupaten Bima adalah gangguan jaringan dan server. Masalah teknis seperti lambatnya koneksi internet (lemot) atau gangguan server dari pusat, khususnya pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), sering kali menyebabkan keterlambatan dalam pemrosesan dan pencetakan dokumen, seperti KTP elektronik, KK, dan akta kelahiran. Gangguan ini tidak hanya menghambat alur kerja petugas, tetapi juga memicu antrean panjang dan keluhan dari masyarakat yang harus menunggu lebih lama dari waktu normal. Kondisi ini paling sering terjadi pada jam-jam sibuk atau saat volume pelayanan tinggi. Karena sistem bersifat terpusat dan bergantung pada konektivitas nasional, pemerintah daerah memiliki keterbatasan dalam mengatasinya secara mandiri. Oleh karena itu, untuk memastikan stabilitas sistem yang berkelanjutan, perlu ditingkatkan infrastruktur teknologi dan koordinasi yang lebih baik antara pemerintah pusat dan daerah.

2. Kesadaran Masyarakat

Selain itu, kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan masih sangat rendah. Banyak masyarakat yang masih belum memahami pentingnya dokumen seperti KTP, KK, dan akta kelahiran sebagai syarat utama untuk memperoleh pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, dan perbankan. Akibatnya, mereka cenderung menunda pengurusan dokumen atau datang tanpa membawa berkas persyaratan yang lengkap, yang pada akhirnya memperlambat proses pelayanan. Ketidaktahuan masyarakat juga sering menyebabkan kesalahan data atau informasi yang tidak akurat saat pengisian formulir, sehingga memerlukan proses koreksi tambahan. Kondisi ini menunjukkan perlunya peningkatan edukasi dan sosialisasi secara masif dan berkelanjutan, terutama di wilayah pedesaan dan daerah dengan tingkat literasi yang masih rendah. Peran aktif pemerintah desa, tokoh masyarakat, dan lembaga pendidikan dalam memberikan pemahaman kepada warga sangat dibutuhkan untuk meningkatkan partisipasi dan kesiapan masyarakat dalam proses administrasi kependudukan.

Kesimpulan

Tingkat efektivitas pelayanan administrasi kependudukan dinilai cukup baik dalam aspek kecepatan, ketepatan, transparansi, dan kepuasan masyarakat. Pelayanan pembuatan KTP-el telah

menjangkau sebagian besar masyarakat sasaran dan menunjukkan efisiensi waktu melalui penerapan sistem SIAK dan inovasi layanan keliling. Petugas pelayanan juga aktif memberikan informasi serta bantuan kepada masyarakat, baik secara langsung maupun daring. Meski begitu, layanan akta kelahiran dan perkawinan masih kurang optimal dari segi keterjangkauan dan pemantauan, penggunaan teknologi seperti SIAK dan inovasi layanan jemput bola. Meski perlu diperkuat di daerah terpencil, transparansi pelayanan terus ditingkatkan melalui peran aktif petugas dan sosialisasi digital. Meski tingkat kepuasan masyarakat sudah sangat tinggi, masih terdapat beberapa kendala. Beberapa di antaranya adalah gangguan infrastruktur digital, seperti server dan internet, serta minimnya kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan.

Faktor pendukung utama meliputi pelatihan petugas, SOP yang jelas, dan keterlibatan pemerintah desa dalam verifikasi data. Sementara itu, faktor penghambat gangguan sistem seperti server down dan internet lemot, mencakup keterbatasan teknologi dan kurangnya edukasi masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas SDM, infrastruktur digital, dan edukasi publik menjadi kunci utama dalam memperkuat efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bima.

Saran

1. Peningkatan Kapasitas SDM
Disdukcapil Kabupaten Bima perlu rutin mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi aparatur, khususnya dalam teknologi informasi dan etika pelayanan publik guna meningkatkan profesionalisme dan akurasi layanan.
2. Optimalisasi Infrastruktur Teknologi
Pemerintah daerah disarankan memperkuat jaringan internet dan sistem pelayanan digital untuk mengatasi gangguan teknis yang sering terjadi, terutama di wilayah terpencil.
3. Perluasan Akses Layanan
Program pelayanan keliling perlu ditingkatkan frekuensi dan jangkauannya agar masyarakat di daerah terpencil dapat mengakses layanan tanpa harus ke kantor Disdukcapil.
4. Peningkatan Sosialisasi dan Edukasi Publik
Sosialisasi harus dilakukan secara masif dan efektif melalui media online dan offline, dengan fokus pada prosedur, persyaratan, dan pentingnya dokumen kependudukan.
5. Penguatan Pengawasan dan Evaluasi Berkala

Disarankan untuk meningkatkan monitoring dan evaluasi layanan secara rutin guna memastikan ketepatan sasaran, mencegah praktik percaloan, serta menjaga kualitas dan integritas layanan.

6. Kolaborasi Lintas Sektor Perlu memperkuat kerja sama dengan pemerintah desa, tokoh masyarakat, dan organisasi lokal dalam penyampaian informasi dan verifikasi data agar pelayanan lebih partisipatif dan tepat sasaran.

Daftar Pustaka

Sumber Buku:

- Adrian Sutedi. 2011. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Sinar Grafika: Jakarta
- Budiani, Ni Wayan. 2009. *Efektivitas Program Penanggulangan Karang Taruna*
- Dunn, William N. 2003. *Analisa Kebijakan Publik*. Yogyakarta: PT. Prasetia Widia Pratama
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Handayani, Soewarno. 2006. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: CV. Haji Masagung.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya*. Bandung: Mandar Maju, 143.
- Siagian, Sondang P. 2002. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, penerbit Alfabeta, Bandung

Sumber jurnal:

- Budiani, Ni Wayan. 2009. *Efektivitas Program Penanggulangan Karang Taruna "Eka Taruna Bhakti" Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar*. *Jurnal Ekonomi dan Sosial Input*, 2.
- Cholifinando, R. (2022). *Evaluasi Pelayanan Publik Dalam Pengurusan E-Ktp Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor*. (Skripsi, IPDN).
- Dwimawanti, I. (2004). *Kualitas Pelayanan Publik*. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*, 1.
- Ihsan, I., Afifuddin, A., & Suyeno, S. (2023). *Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang*. *Respon Publik*, 17(13), 23–34.
- Prana, G. G. B. A., Winayaa, I. K., & Purnamaningsih, P. E. (2023). *Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Siap Melayani Identitas dan Pencatatan Sipil di Kabupaten*

Buleleng. *Ethics and Law Journal: Business and Notary*, 1(3), 121–128.

- Pratama, N. A. N., Muchsin, S., & Widodo, R. P. (2020). *Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu (Studi Inovasi Mobil Senyum, PKK Penak, dan 3 In 1)*. *Respon Publik*, 14(4), 59-69.
- Ratnawati, S., Ismail, & Julianti, I. S. (2023). *Evaluasi Program Peduli Dilan (Disabilitas dan Lanjut Usia) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo*. *JIAN - Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 7(2), 1–13.
- Rohman, A. (2023). *Evaluasi peningkatan pelayanan adminduk menggunakan program pelayanan adminduk online melalui aplikasi Whatsapp (PANADOL-MANTAP)*. (Skripsi).
- Tarantika, H. V., & Megawati, S. (2022). *Evaluasi Layanan Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang (Klampid)*. *Publika*, 1123–1136.

Undang-Undang:

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Umum.
- Peraturan Daerah Kabupaten Bima Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bima.
- Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Sumber internet:

- RPJM Kabupaten Bima Tahun 2021–2026. <https://bimakab.go.id/halaman/4-visi-misi-pemerintah-kabupaten-bima> (diakses 02 Mei 2024).