

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI SISTEM PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DINOYO (Sakdino)
(Studi Pada Kantor Kelurahan Dinoyo di Kota Malang)**

Lavenia Ied Harany, Slamet Muchsin, Agus Zainal Abidin

Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang

Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

LPPM Unisma Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

Email: lavenia_harany@yahoo.com

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi pelayanan publik melalui sistem pelayanan administrasi kependudukan (Sakdino). Pemerintahan Kelurahan Dinoyo memiliki tanggungjawab dalam memperbaiki pelayanan administrasi kependudukan melalui program aplikasi Sakdino, namun dalam implementasinya program aplikasi Sakdino masih mengalami permasalahan meliputi tingkat sosialisasi, lemahnya sumber daya manusia (SDM) tentang pengetahuan teknologi, dan kebutuhan pelayanan administrasi yang belum terpenuhi di program aplikasi Sakdino. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data penelitian ini adalah Kepada Lurah Kelurahan Dinoyo, Sekretaris Kelurahan, Petugas operator aplikasi sakdino, Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat, Pengadministrasian Umum seksi PK 2 Umum, Petugas Dispendukcapil, Ketua RT Dan RW, dan Penduduk Kelurahan Dinoyo. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, pengamatan, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model interaktif menurut Miles, Huberman dan Sadana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi melalui aplikasi Sakdino masih belum dapat dikatakan baik, dikarenakan adanya beberapa faktor penghambat yaitu tingkat sosialisasi yang masih kurang, SDM yang masih rendah dan adapun faktor pendukung yaitu dukungan dari Dispendukcapil dan *programmer*. Adapun saran peneliti yakni pihak Pemerintah Kelurahan Dinoyo untuk memperbaiki pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Sakdino dan mempertegas hukum tentang aplikasi Sakdino.

Kata Kunci: Implementasi Pelayanan, Sakdino

Pendahuluan

Pelayanan yang baik amat penting untuk mempertahankan suatu pelanggan, dalam hal ini bentuk pelayanan yang baik akan menarik perhatian kepada masyarakat. Pelayanan yang dikelola dengan baik, akan memenuhi harapan masyarakat dalam perbandingan kepuasan maupun kualitas. Adapun tingkat kepatuhan dalam memberikan pelayanan yang tergolong masih rendah. Seperti praktek diskriminatif ataupun bentuk ketidakadilan terhadap kelompok masyarakat tertentu. Masyarakat dan Pemerintah diharapkan memiliki kepuasan dalam pemberi pelayanan dan penerima pelayanan, yang menuntut pelayanan yang maksimal dan memuaskan, karena masyarakat memiliki hak dalam proses pelayanan publik.

Dalam Undang-undang pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 tentang 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, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan ini sejalan dengan pernyataan Hayat (2017:174) bahwa “pelayanan publik berhubungan langsung dengan masyarakat sebagai penerima layanan. Bagaimana pelayanan itu dilakukan, secara langsung

masyarakat sudah dapat menilai. Jika pelayanan yang diberikan bersifat baik dan memuaskan, maka penilaian terhadap kinerja pelayanan adalah menjadi lebih baik. Ukuran sederhananya adalah seluruh aspek pelayanan publik bertumpu pada aspek kepuasan masyarakat.”

Dalam hal ini kelurahan adalah wilayah administratif di Indonesia di bawah Kecamatan. Kelurahan Dinoyo mempunyai kewenangan dalam memperbaiki sistem pelayanan administrasi dengan adanya *E-Government*. Produk utama penyelenggaraan pemerintahan adalah layanan publik. Untuk mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik, pemerintah daerah dapat memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Dalam bentuk fasilitas pemerintah, mendorong pemerintah daerah agar kinerja pelayanan publik senantiasa meningkat dari waktu ke waktu melalui Sakdino.

Namun dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan melalui Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinoyo (Sakdino) masih adanya beberapa permasalahan meliputi tingkat sosialisasi, masih rendahnya pengetahuan tentang teknologi, masih banyak masyarakat yang lebih memilih manual dari pada menggunakan teknologi berbasis *online* dan kebutuhan penduduk melalui Sistem Pelayanan

Administrasi Kependudukan Dinoyo (Sakdino). Sebagai pelayanan publik yang benar dan baik, pemerintah menyadari bahwa dalam memberikan pelayanan harus menimbulkan rasa kenyamanan dalam penyelenggaraan pengurusan administrasi, hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Untuk menuju *good governance* dalam penyelenggarannya, pemanfaatan teknologi dan informasi merupakan kebutuhan masyarakat. Dalam rangka informasi serta penyalurannya dapat secara cepat, tepat dan akurat. Dan apalagi jika dilihat secara geografis di Kota Malang mampu untuk keberadaan teknologi informasi dan komunikasi yang mempunyai peranan penting bagi masyarakat dan lebih strategis. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Pelayanan harus dilakukan dengan benar dan cepat agar masyarakat ataupun warga Negara sebagai pelanggan merasakan pelayanan yang memuaskan.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pentingnya efektivitas pelayanan publik melalui program Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinoyo (Sakdino) di Kantor Kelurahan Dinoyo Kota Malang.

Tinjauan Pustaka

1. Implementasi Kebijakan

Menurut Didik, dkk (2013:962) mengatakan bahwa Implementasi kebijakan merupakan aspek terpenting dari keseluruhan proses kebijakan. Implementasi kebijakan merupakan wujud nyata dari suatu kebijakan. Implementasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan. Sedangkan pengertian umum adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang telah disusun dengan matang, cermat, dan terperinci.

Sedangkan Implementasi kebijakan merupakan aspek terpenting dalam proses kebijakan. Implementasi kebijakan merupakan suatu aktivitas yang dilakukan Pemerintahan dalam hal pembuatan peraturan-peraturan ataupun kebijakan untuk dilaksanakan secara efektif, yang dapat berdampak positif maupun negatif.

2. Pengertian Pelayanan Publik

Moenir (2002:26-27) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.”

Pelayanan publik suatu kegiatan atau serangkaian rangka dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat yang sesuai dengan perundang-undangan. Pelayanan publik diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik. Adapun ruang lingkup pelayanan publik meliputi: pelayanan barang, jasa, dan pelayanan administratif. Misbahul (2017:5) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kebutuhan pokok setiap warga Negara yakni pengurusan berbagai macam surat menyurat, legalitas, keterangan serta kebutuhan yang menyangkut kewarganegaraan.

3. E-government

E-government adalah penyelenggara pemerintahan yang berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara efisien, efektif dan interaktif. Menurut Indrajit (2006:36) bahwa “*e-government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan pengguna teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan”. Menurut Kementrian Kominfo diseleraskan dengan definisi Bank Dunia berpendapat, bahwa *e-government* adalah aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah ke masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha, dan lembaga lainnya secara *online*. Sejalan dengan kebijakan dan pengertian tersebut apabila dikaitkan dengan penyelenggaraan pemerintahan.

4. Pelayanan Administrasi Kependudukan

Menurut Nawawi (2009:35) Administrasi dalam arti luas adalah proses rangkaian kegiatan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang secara dinamis dalam kerjasama dengan pola pembagian kerja untuk mencapai sasaran dan tujuan tertentu yang rasional, secara efektif dan efisien. Hal ini telah diatur Dalam Undang-undang No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa: pengaturan tentang Administrasi Kependudukan hanya dapat terlaksana apabila didukung oleh pelayanan yang profesional dan peningkatan kesadaran penduduk, termasuk warga Negara Indonesia yang berada di luar Negeri. Dapat disimpulkan bahwa, Pelayanan Administrasi Kependudukan merupakan proses kerja sama dalam administrasi meliputi Data

Kependudukan yang didukung oleh manusia lainnya, untuk melaksanakan pelayanan yang baik dan benar secara efektif dan efisien agar terwujudnya kepuasan masyarakat untuk mencapai tujuan.

5. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Kepuasan masyarakat harus terus diukur untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Dengan ini telah diresmikan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah bahwa untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan, melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat. Berdasarkan prinsip pelayanan telah ditetapkan dalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur pemerintah Nomor 63 Tahun 2003 Tentang unsur minimal untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- a) Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b) Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- d) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

6. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia adalah sumber daya yang terdapat pada manusia, hal ini manusia dianggap sebagai yang memiliki sumber daya (*Resource*) yang mengandung kekuatan, Dawam Raharjo (2002:74). Sedangkan menurut Bukhari Zainun (1994:57) mengatakan bahwa “sumber daya manusia adalah yang bersumber dari manusia”. Jadi dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia merupakan suatu kemampuan pada manusia yang berupa kekuatan, kemampuan, bakat, dan pengetahuan manusia.

Dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia yaitu kemampuan yang dimiliki oleh manusia yang dapat dikembangkan sesuai

ilmu pengetahuan, keterampilan atau suatu potensi yang dimiliki. Menurut Subeki dan Jauhar (2015:284-285) mengatakan bahwa terdapat empat tujuan manajemen SDM, yaitu:

- a) Tujuan social. Tujuan sosial manajemen sumber daya manusia adalah agar organisasi atau perusahaan bertanggungjawab secara sosial dan etis terhadap keutuhan dan tantangan masyarakat dengan meminimalkan dampak negatifnya.
- b) Tujuan organisasional. Tujuan organisasional adalah sasaran formal yang dibuat untuk membantu organisasi mencapai tujuannya.
- c) Tujuan fungsional. Tujuan fungsional adalah tujuan untuk mempertahankan kontribusi departemen sumber daya manusia pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
- d) Tujuan individual. Tujuan individual adalah tujuan pribadi dari tiap anggota organisasi atau perusahaan yang hendak mencapai melalui aktivitasnya dalam organisasi.

Sedangkan menurut Melayu SP. Hasibuan dalam bukunya Subeki (2015:279) menjelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien yang membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen sumber daya manusia mengarah pada kemampuan pada organisasi untuk terwujudnya tujuan tertentu.

Metode Penelitian

Jenis dan pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Sukmadinata (2006:72) mendefinisikan bahwa penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Sedangkan situs penelitian adalah tempat atau instansi penelitian. Sehingga peneliti memilih situs penelitian di Kantor Kelurahan Dinoyo dan lokasi penelitian ini di Kota Malang Jawa Timur. Sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Menurut Saifuddin Azwar (2010:91) Data Primer atau data tangan pertama adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian. Data Primer merupakan informasi yang diperoleh dari sumber-sumber primer, yakni informasi dari tangan pertama atau narasumber. Sedangkan data sekunder menurut Lofland seperti yang dikutip oleh Meloeng (2002:112) adalah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan

seperti dokumen dan lain-lain. Berkaitan dengan hal itu pada bagian ini jenis data dibagi kedalam kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis. Data sekunder dalam penelitian ini berupa surat-surat keputusan, catatan-catatan, arsip-arsip, foto-foto dilapangan.

Teknik pengumpulan data yaitu: (1) Wawancara, Menurut Sugiyono (2018:138) Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data yang dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) maupun dengan menggunakan telepon. (2) Observasi, Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan (Sutrisno Hadi, 1998 dalam Sugiyono 2018:145). (3) Dokumentasi, Menurut Sugiyono (2008:240) “dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu”. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dan menjelaskan bahwa hasil penelitian dari observasi atau wawancara akan menjadi lebih dapat dipercaya apabila didukung oleh adanya dokumen. Data-data yang dapat dijadikan informasi dalam penelitian ini yaitu data-data yang ada kaitannya dengan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Dinoyo Kota Malang.

Teknik analisis data yaitu: (1) Reduksi data, Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mencarinya bila diperlukan (Sugiyono, 2018:247). Reduksi data merupakan proses dari pemilihan, pemusatan perhatian untuk menyederhakan, pengabstrakan dan transformasi data yang ditemukan saat berada di lapangan penelitian di Kantor Kelurahan Dinoyo Kota Malang. (2) Penyajian data, Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman (1984) menyatakan “*the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text*”. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif (Sugiyono, 2018:249). Pada penelitian ini secara teknis data-data yang akan disajikan dalam teks naratif. (3) Penarikan kesimpulan dan verifikasi, Penarikan Kesimpulan dalam penelitian kualitatif 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, interaktif, hipotesis atau teori (Sugiyono, 2018:253).

Jadi peneliti dari data yang telah diperoleh akan berupaya mengambil kesimpulan. Kesimpulan harus diverifikasi selama penelitian berlangsung, verifikasi dengan mencari data baru dan lebih mendalam dengan persetujuan bersama agar dapat menjamin validitas.

Teknik keabsahan data yaitu: Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2018:270) meliputi uji *credibility* (validitas internal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas), dan *confirmability* (obyektivitas). Pelaksanaan teknik pemeriksaan berdasarkan atas sifat kriteria yang digunakan sebagai berikut: (1) Uji *credibility*, yaitu uji kepercayaan yang dapat diterima dan dipercaya terhadap data hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti. (2) Uji *Transferability* merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif, Peneliti mencari data tentang pelayanan tentang implementasi pelayanan publik melalui sistem administrasi kependudukan kelurahan Dinoyo. Perlunya observasi langsung di lapangan mengenai pelayanan publik, dengan demikian tidak akan terjadi keteralihan data, sehingga data tersebut kesamaan yang nyata mengenai kualitas pelayanan administrasi. (3) Uji *Dependability* disebut Reliabilitas. Suatu penelitian yang *reliable* adalah apabila orang lain dapat mengulangi atau mereplikasi proses penelitian tersebut (Sugiyono, 2018:277). Ketergantungan yang dilakukan dengan pengamatan dan wawancara di Kantor Kelurahan Dinoyo Kota Malang. (4) Uji Obyektivitas pengujian kualitatif, penelitian dikatakan obyektif bila hasil penelitian telah disepakati banyak orang. Menguji *confirmability* berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan.

Pembahasan

1. Efektivitas Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Dinoyo Kota Malang

Masyarakat juga merupakan faktor penting dalam mutu pelayanan yang ada di Kelurahan Dinoyo, beberapa respon masyarakat bahwa pelayanan yang ada di Kelurahan Dinoyo sudah baik tentunya pihak Pemerintahan Kelurahan Dinoyo merupakan wilayah pemerintahan yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Sumber daya manusia merupakan penggerak atau petugas yang ada di Kelurahan Dinoyo untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat yang sebagai penerima pelayanan. Hal ini sejalan dengan yang dijelaskan oleh Dawam Raharjo (2002:74) Sumber daya manusia adalah sumber daya yang terdapat pada manusia, hal ini manusia dianggap sebagai yang memiliki sumber daya (*Resource*) yang mengandung kekuatan.

Berdasarkan efektivitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Dinoyo Kota Malang diatas dapat disimpulkan bahwa jika efektivitas pelayanan publik sudah baik yang telah didukung oleh respon masyarakat, selain itu tidak hanya respon masyarakat saja tetapi dari pihak Pemerintah Kelurahan Dinoyo dan sarana prasarana yang sudah baik. Maka pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan kepada petugas untuk masyarakat sebagai penerima pelayanan, akan baik dan berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan.

2. Inovasi Pemerintah Kelurahan Dalam Pelayanan Program Sakdino

Program aplikasi Sakdino merupakan aplikasi yang berbasis teknologi atau *online*, khususnya untuk pelayanan administrasi kependudukan yang bertujuan untuk kualitas pelayanan yang akan diberikana kepada pelanggan. Dengan adanya teknologi mendukung pemerintahan yang menerapkan *e-government* yang dijelaskan menurut Indrajit (2006:36) bahwa *e-government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan melibatkan pengguna teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu atau kualitas pelayanan. Penerapan aplikasi Sakdino yang berbasis teknologi memberikan manfaat salah satunya yaitu memperbaiki kualitas pelayanan pemerintahan kepada masyarakat, terutama dalam hal efisiensi da efektifitas kinerja.

Berdasarkan inovasi Pemerintah Kelurahan Dinoyo dalam program Sakdino dapat disimpulkan bahwa Jika inovasi program Sakdino telah di dukung oleh faktor pendukung yaitu dari Dispendukcapil , *programmer*, dan pihak Pemerintah dapat memperbaiki faktor penghambat dari inovasi aplikasi Sakdino tersebut. Maka dalam program aplikasi Sakdino akan berjalan dengan baik dan proses pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Dinoyo akan berjalan dengan baik sesuai keinginan masyarakat.

3. Kepuasan Mayarakat Terhadap Pelayanan Program Sakdino

Namun dalam implementasinya program aplikasi Sakdino belum memenuhi kepuasan masyarakat itu sendiri, hal tersebut dibuktikan adanya masyarakat yang masih sedikit dalam pemakain aplikasi Sakdino, masyarakat. Dan dapat terlihat juga di dalam menu layanan aplikasi Sakdino yang masih sedikit. Proses di dalam sistem aplikasi Sakdino masih tergolong berbelit-belit sehingga masyarakat menjadi tidak puas. Di dalam aplikasi Sakdino memiliki

kekurangannya sehingga masyarakat kesulitan dalam proses pelayanan yang diberikan.

Dalam Keputusan MENPAN telah diatur dalam Nomor 63 Tahun 2003 tentang indeks kepuasan masyarakat salah satunya dengan adanya tanggungjawab, kesederhanaan prosedur , dan akurasi produk pelayanan. Masyarakat masih banyak yang belum puas terhadap aplikasi Sakdino yang terbukti dengan adanya yang memakai aplikasi Sakdino hanya 150 orang saja dari beberapa RT dan RW.

Kesimpulan

Pemerintahan Desa adalah berhadapan langsung dengan masyarakat, sebagai ujung tombak pemerintahan yang terdepan. Pelayanan publik suatu kegiatan atau serangkaian rangka dalam pemenuhaan kebutuhan pelayanan masyarakat yang sesuai dengan perundang-undangan. Pelayanan publik diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dan respon masyarakat terkait pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Dinoyo juga sudah baik. Aplikasi Sakdino melalui sistem pelayanan administrasi kependudukan masih belum berjalan dengan lancar dikarenakan SDM RT dan RW yng masih minim dengan jenjang pendidikan sekolah dasar (SD), sosialisasi yang masih kurang, keterbatasan menu layanan, dan landasan hukum yang masih lemah. Pemerintah Kelurahan Dinoyo lebih bertanggungjawab dengan ketidakpuasan masyarakatnya, hal itu perlunya suatu pembuatan aturan khusus tentang hukum mengenai aplikasi Sakdino.

Saran

Berdasarkan permasalahan dalam penerapan Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinoyo (Sakdino) maka peneliti mencoba memberikan saran atau rekomendasi sebagai berikut :

1. **Memperluas Mitra Kerjasama**
Memperluas mitra kerjasama yang tidak hanya lembaga Pemerintah tetapi melibatkan pihak swasta. Perlu adanya pendampingan tidak hanya kepada RT/RW tetapi semua warga. Dan membuat atau membentuk tim dari tiap RT/RW untuk memperluas sosialisasi *output* dari Sakdino.
2. **Responsibility**
Pihak Pemerintah harusnya bertanggung jawab dalam penerapan aplikasi Sakdino, dengan adanya sosialisasi secara berskala dan berkesinambungan kepada masyarakat. Dan harus adanya tindakan laporan pertanggungjawaban secara rutin untuk mengetahui partisipatif masyarakat dalam penerapan aplikasi Sakdino.
3. **Capacity**
Pemerintah harus menambah jumlah operator aplikasi Sakdino dengan latar belakang dan

kompetensi yang memiliki kemampuan dan keterampilan di bidang teknis teknologi informasi. Dan memperbaiki aplikasi Sakdino dengan bantuan *programmer*.

4. Support

Perlu adanya pembuatan hukum mengenai berbagai peraturan khusus terkait penerapan aplikasi Sakdino dalam proses pelayanan publik yang dilakukan secara *online*.

Daftar Pustaka

- Undang-Undang Republik Indonesia Pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kepmenpan No.63/2003.KepMen PAN 63/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014. Tentang Desa.
- Didik Fatkhur Rohman, Imam Hanafi, Minto Hadi. 2013. Implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan terpadu, Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 1, No. 5, Hal. 962-971.
- Hayat. 2017. Manajemen pelayanan publik. Jakarta:Rajawali Pers.
- Indrajit, Richardus Eko, 2006, *Electronic Government* Strategi Pembangunan dan Pembangunan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. (cetakan ke-3), Yogyakarta, Andi.
- M. Dawam Raharjo. 2002. Islam Dan Transformasi Budaya. Yogyakarta;PT. Dana Bhakti Prima Yasa.
- Miles,M.B, Huberman,A.M, dan Saldana,J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications*. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Moenir, IK. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia. Andi. Yogyakarta.
- Moleong, Lexy J. 2002. Metode Penelitian Kualitatif. Penerbit PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta, Bandung.
- Sukmadinata. 2006. Metode penelitian pendidikan.