

**IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN *ONLINE* PESONA
DUKCAPIL SIJUNJUNG DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SIJUNJUNG PROVINSI SUMATERA BARAT**

Muhtarrom Naufal. Sy

NPP. 30.0200

Asdaf Kabupaten Sijunjung, Provinsi Sumatera Barat

Program Studi Studi Kebijakan Publik

Email: muhtarrom.naufalsy00@gmail.com

Pembimbing Skripsi : Nur Saribulan, S.IP, M.P.A

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): *Pesona Dukcapil Sijunjung is one of the innovations issued by the Sijunjung Regency Population and Civil Registration Service in providing services that can make it easier for the community. Objective: This study aims to find out and describe how the implementation of population administration services through website Pesona Dukcapil Sijunjung, as well as the efforts made by the Sijunjung Regency Population and Civil Registration Service in overcoming problems that occur in service delivery website Enchantment of Sijunjung Dukcapil. Method: The research method used is descriptive qualitative method, where data collection techniques are through observation, interviews, and documentation. The data analysis technique used is through analysis technique software NVivo 12 which can assist writers in coding and analyzing through the available features. Findings: The results showed that the implementation of population administration services through website The Enchantment of the Sijunjung Dukcapil at the Sijunjung Regency Population and Civil Registration Service which in general went well, namely the Communication Dimension, Bureaucratic Structure, and the Attitude of the Executor. This is indicated as long as the service is carried out there are no significant problems in the service, but there are still obstacles and obstacles such as basic service facilities online namely the internet is not yet sufficient in several villages, the service is still in shape website not yet in the form of an application, besides that there are still many people who don't have a Pesona Dukcapil Sijunjung account. Conclusion: Implementation of population administration servicesonline Pesona Dukcapil Sijunjung at the Sijunjung Regency Population and Civil Registration Service has been going well, but there are still some deficiencies such as internet facilities and there are still many people who don't have a sijunjung dukcapil charm account. The Sijunjung Regency Population and Civil Registration Service has also made efforts such as forming Nagari Operators and outreach through social media*

Keywords: *Implementation, Service, Enchantment of Sijunjung Dukcapil*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Pesona Dukcapil Sijunjung merupakan salah satu inovasi yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung dalam memberikan pelayanan yang dapat memudahkan masyarakat. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendiskripsikan bagaimana implementasi pelayanan administrasi kependudukan melalui *website* Pesona Dukcapil Sijunjung, serta bagaimana upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung dalam mengatasi permasalahan yang terjadi dalam pelayanan *website* Pesona Dukcapil Sijunjung. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif, dimana teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis melalui *software* NVivo 12 yang dapat membantu penulis dalam melakukan pengkodean serta analisis melalui fitur-fitur yang tersedia. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan administrasi kependudukan melalui *website* Pesona Dukcapil Sijunjung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung yang secara umum berjalan dengan baik, yaitu Dimensi Komunikasi, Struktur Birokrasi, dan Sikap Pelaksana. Hal ini ditandai selama pelayanan dilaksanakan tidak terjadi permasalahan yang berarti dalam pelayanan, akan tetapi masih terdapat kendala dan hambatan seperti sarana dasar pelayanan *online* yaitu internet belum memadai di beberapa nagari, pelayanan masih berbentuk *website* belum berbentuk aplikasi, selain itu masih banyaknya masyarakat yang belum memiliki akun Pesona Dukcapil Sijunjung. **Kesimpulan:** Implementasi Pelayanan administrasi kependudukan *online* Pesona Dukcapil Sijunjung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung sudah berjalan dengan baik, akan tetapi masih ada beberapa kekurangan seperti fasilitas internet serta masih banyaknya masyarakat yang belum memiliki akun pesona dukcapil sijunjung. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung juga melakukan upaya seperti membentuk Operator Nagari dan sosialisasi melalui media sosial

Kata kunci: Implementasi, Pelayanan, Pesona Dukcapil Sijunjung

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi situasi yang tidak mengikuti kebutuhan dan perubahan. Masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, hal yang diinginkan masyarakat seringkali tidak sesuai dengan harapan yang ada. Hal ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan sebagai penerima pelayanan (Mahsyar, 2011). Dalam menyikapi hal tersebut pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang bertujuan acuan hukum yang kokoh bagi penyelenggara administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang berisi tentang pembentukan sistem dan pengaturan yang mencerminkan adanya peningkatan kualitas di bidang administrasi kependudukan.

Pada tahun 2020 Berkembangnya Covid-19 semakin membuat keterpurukan terhadap pelayanan yang harus diberikan terutama pelayanan administrasi kependudukan. Covid-19 yang terjadi di Indonesia secara menyeluruh, hal ini berdampak pada kinerja pemerintah termasuk pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Sehingga hal ini dapat

menuntut pemerintah daerah untuk menciptakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi.

Adanya Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring, mendorong terciptanya pelayanan online kependudukan di berbagai wilayah baik pusat, provinsi, maupun kabupaten atau kota. Berdasarkan peraturan tersebut salah satu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berada di Provinsi Sumatera Barat yaitu Kabupaten Sijunjung mengeluarkan sebuah inovasi baru dalam pelayanan administrasi kependudukan, yaitu pelayanan *Online* berbasis *website* Pesona Dukcapil Sijunjung. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berada di Provinsi Sumatera Barat yaitu Kabupaten Sijunjung mengeluarkan sebuah inovasi baru dalam pelayanan administrasi kependudukan, yaitu pelayanan *Online* berbasis *website* Pesona Dukcapil Sijunjung. Adanya pelayanan *Online* berbasis *website* Pesona Dukcapil Sijunjung diatur dalam Keputusan Kepala Dinas Dukcapil Nomor 470/10/KPTS/DKPS-2020 tentang Penetapan Inovasi Pelayanan Pesona Dukcapil Sijunjung. Inovasi ini diluncurkan sebagai alternatif pelayanan pada masa pandemik untuk dapat memutus penyebaran *Covid-19* serta kedepannya diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Pesona Dukcapil Sijunjung sebagai bentuk pelayanan *online* yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung bisa di akses oleh masyarakat melalui gawai secara mandiri. *Website* ini dapat mempermudah masyarakat Kabupaten Sijunjung memperoleh layanan administrasi kependudukan.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Didalam pelayanan tersebut ada beberapa kesenjangan yang ditemukan, sehingga hal ini menarik untuk diteliti. Pada umumnya masyarakat harus datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara langsung dalam mengajukan permohonan penertiban dokumen kependudukan sekarang dapat diakses oleh penduduk melalui gawai pada *website* Pesona Dukcapil Sijunjung dimana saja selama memiliki akses internet.

Terkait akses internet Kabupaten Sijunjung merupakan Kabupaten yang memiliki nagari atau desa terbanyak yang tidak memiliki jaringan internet. Dari 61 nagari dan desa yang ada di Kabupaten Sijunjung sebanyak 19 nagari dan desa belum ada jaringan internet yang mumpuni untuk pengoperasian Pesona Dukcapil Sijunjung (Elfis. 2020). Hal ini pastinya akan mengganggu jalannya efektivitas terhadap pelayanan Pesona Dukcapil Sijunjung, karena masih ada beberapa nagari yang belum mendapatkan jaringan internet.

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian yang tepat waktu untuk memenuhi harapan konsumen (Widjoyo. 2014). Artinya baik atau buruknya pelayanan yang ada ditentukan oleh bagaimana keinginan dan kebutuhan yang diberikan sesuai dengan harapan yang dilayani, untuk menentukan hal tersebut dapat ditentukan dengan survey kepuasan masyarakat

Terkait Rekapitulasi Penilaian SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung Tahun 2020. Prosedur dan waktu pelayanan mendapatkan nilai konversi kepuasan masyarakat sebanyak 76,01 dan 73,14 dengan mutu layanan mendapatkan predikat C atau “Kurang Baik”. Dalam hal ini pelayanan yang tersedia masih dianggap kurang efektif oleh masyarakat terutama dalam segi prosedur dan waktu pelayanan, padahal sudah diterapkan dan di implementasikannya pelayanan secara online yang diharapkan dapat menyederhanakan prosedur dan mempersingkat waktu pelayanan yang diberikan. Sehingga perlunya kita mengetahui bagaimana pelaksanaan implementasi pelayanan dan administrasi kependudukan Pesona Dukcapil Sijunjung yang dinilai masyarakat masih kurang baik.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari beberapa penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh Septiani, 2021, menunjukkan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil pada aplikasi dukcapil ceria *Mobile* berada pada kategori baik dengan persentase sebanyak 80%. Dari hasil perhitungan yang menggunakan pendekatan koefisien determinan, terlihat jelas bahwa inovasi dukcapil ceria *Mobile* menjadi salah satu faktor pendorong kualitas pelayanan yang ditawarkan. Penelitian Afriyan, Vivi Ukhwatul K Masbiran, 2021, terdapat hambatan yang didapatkan dalam pelaksanaan digitalisasi pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman yaitu harus komitmen terhadap pelayanan akibat mutasi dan pergantian kepemimpinan kepala daerah, kesiapan tenaga teknis yang menopang layanan, keamanan, data kependudukan, dan adaptasi. Anisa, 2019 menemukan pelayanan *Tri In One* Administrasi Kependudukan Kabupaten Karanganyar sudah baik seperti komunikasi yang dilakukan antar instansi berjalan dengan baik, sarana dan prasarana sudah mencukupi guna menjalankan program yang dilakukan, serta pembagian tugas dan sop yang dilakukan telah dilaksanakan dengan baik. Iqbal Aidar, 2019 menunjukkan Program SIDUKUN yang dilakukan sudah dapat berjalan dengan baik, dimana yang sebelumnya masyarakat kesulitan dalam mendapatkan akta kelahiran karena prosedur yang berbelit-belit sekarang, sudah dapat dilakukan dengan mudah, akan tetapi dinas dukcapil masih kurang dalam sosialisasi sehingga masyarakat banyak yang belum mengetahuinya. Soraya, 2019 menunjukkan Inovasi pada pelayanan Dukcapil Tarjilu Okke adalah pelayanan *online* yang dapat digunakan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan namun dalam pelaksanaannya masih banyak masyarakat Kabupaten Pati yang tidak bisa menggunakan teknologi *online*, sehingga mereka belum bisa memahami atau menggunakan Tarjilu Okke dalam mengurus administrasi kependudukan.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online* Pesona Dukcapil Sijunjung dalam pemberian pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, metodenya yang digunakan menggunakan metode kualitatif juga berbeda dengan penelitian Septiani, 2021. Pada teknik analisis data menggunakan NVivo 12 dan berbeda dari penelitian Gusriandi, 2022; Septiadi, 2022; Nanda, 2021; Septiani, 2021; Afriyan, Vivi Ukhwatul K Masbiran, 2021; Anisa, 2019; Iqbal Aidar, 2019; Soraya, 2019; Triningsih, 2018; Didik Fatkhur Rohman, Imam Hanafi, 2010. Selain itu pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari Alexander Phuk Tjilen, 2019 yang menyatakan bahwaterdapat 5 hal yang menjadi kriteria keberhasilan suatu implementasi yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Sikap Pelaksana, Struktur Birokrasi, dan Lingkungan Kebijakan.

1.5 Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan mengetahui bagaimana implementasi pelayanan administrasi kependudukan *online* Pesona Dukcapil Sijunjung, serta bagaimana upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung dalam menghadapi permasalahan yang ada dalam pelayanan tersebut.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, yang mempelajari masalah-masalah yang ada serta tata cara kerja yang berlaku, atau juga bisa kita pahami dimana pada penelitian ini akan memvisualisasikan suatu gejala dengan data yang benar dan sesuai yang akan diteliti secara sistematis (Sahir, 2021). Metode ini dipilih karena bertujuan untuk menggambarkan kondisi yang ada, situasi maupun peristiwa sesungguhnya yang terjadi pada lingkungan penelitian yang akan menjadi objek dalam penelitian.

Penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 15 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labupaten Sijunjung, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi, Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, Sub Koordinator Penegelolaan Informasi Kependudukan, Sub Koordinator Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan, Operator Pelayanan Pesona Dukcapil Sijunjung, lima orang Masyarakat Pengguna Pelayanan Pesona Dukcapil Sijunjung, dan lima orang Masyarakat Non Pengguna Pelayanan Pesona Dukcapil Sijunjung.

Untuk menjawab rumusan masalah, analisis data yang dilakukan oleh penulis menggunakan Nvivo. Nvivo merupakan *software* untuk dukungan, pengembangan, dan manajemen analisis data kualitatif dengan fungsi utamanya adalah untuk melakukan koding data dengan efisien dan efektif (Endah Tri Priyatni dkk., 2020). dengan Nvivo penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan koding dan analisis terhadap data secara efektif dan efisien. Nvivo dengan menggunakan koding terhadap berbagai sumber data akan memisahkan data yang bersumber dari peneliti, informan, dan sumber sekunder laporan hasil penelitian, buku, dokumen-dokumen sejarah, artikel jurnal, isi website, dll. Sehingga dapat memudahkan penulis dalam mengklasifikasikan data.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis implementasi pelayanan administrasi kependudukan online Pesona Dukcapil Sijunjung menggunakan pendapat Alexander Phuk Tjilen terkait 5 hal yang menjadi kriteria keberhasilan suatu implementasi yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Sikap Pelaksana, Struktur Birokrasi, dan Lingkungan Kebijakan. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Komunikasi

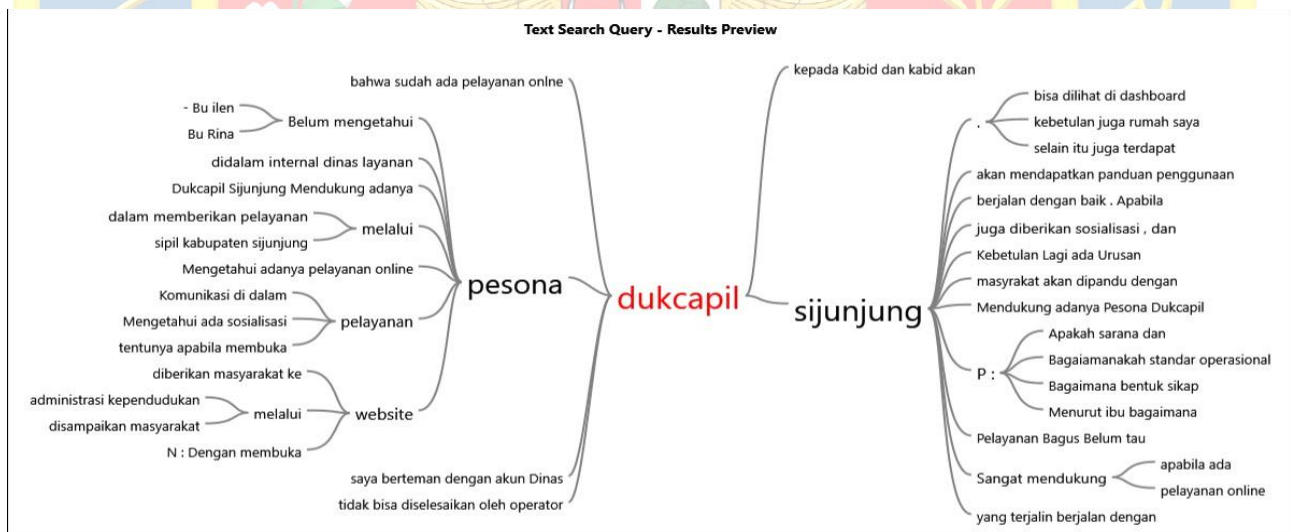
Komunikasi dikategorikan efektif, jika pesan yang diberikan oleh pemberi pesan sama dengan apa yang diterima oleh penerima pesan. Dalam analisis NVivo 12 data yang dikategorikan masuk pada Kode Konsep Komunikasi di olah menggunakan fitur *Word Frequency Query*. Diperoleh hasil sebagai berikut:

Word	Length	Count	Weighted Percentage (%)
dukcapil	8	19	7,54
pesona	6	16	6,35
pelayanan	9	12	4,76
sosialisasi	11	11	4,37
dinas	5	10	3,97
nagari	6	7	2,78
baik	4	6	2,38
berjalan	8	6	2,38
kabid	5	6	2,38
kendala	7	6	2,38
masyarakat	10	6	2,38
mengetahui	10	6	2,38
kependudukan	12	5	1,98
komunikasi	10	5	1,98
layanan	7	5	1,98

Sumber: diolah oleh peneliti menggunakan NVivo 12, 2023

Gambar 1. Word Frequency Query Komunikasi

Dapat kita lihat pada **Gambar 1** bahwa kata yang paling banyak muncul adalah kata “Dukcapil” dengan persentase 7,54%, diikuti oleh “Pesona” sebanyak 6,35%, kemudian “Pelayanan” sebanyak 4,76%, “Sosialisasi” sebanyak 4,37%, dan lain-lain. Olahan tersebut didapatkan melalui berbagai sumber yang telah didapatkan baik wawancara, dokumentasi, maupun observasi yang telah dilakukan.



Sumber: diolah oleh peneliti menggunakan NVivo 12, 2023

Gambar 2. Text Serch Query Kata Dukcapil

Selanjutnya kita dapat mengolah data yang sudah kita kategorikan pada Kode Konsep Komunikasi ke dalam fitur *Text Search Query*. Kata yang kita gunakan adalah kata “Dukcapil”. Pada **Gambar 2** dapat kita ketahui bahwa sebagian masyarakat mengetahui adanya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan. Sebagian pengguna juga di dukung oleh adanya inisiatif dari masyarakat untuk mengetahui Pelayanan Pesona Dukcapil Sijunjung secara mandiri seperti mencarinya melalui akun sosial media Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung.

Komunikasi yang terjadi didalam internal organisasi juga berjalan dengan sebagaimana mestinya, apabila terdapat masalah maka koordinasi dijalankan dengan secara berjenjang, apalagi permasalahan yang dihadapi masyarakat tidak bisa diselesaikan oleh operator seperti kekeliruan dalam data yang diterima atau diberikan oleh masyarakat.

3.2. Struktur Birokrasi

Konsep Struktur Birokrasi menunjukkan ciri-ciri organisasi, dimana didalamnya terdapat aliran tata hubungan kerja, struktur birokrasi mengatur atau menyusun sumber daya manusia dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan ke arah pencapaian tujuan. Menurut Tjilen, 2019 terdapat dua unsur yang mempengaruhi yaitu adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) dan fargmentasi Dalam analisis NVivo 12 data yang dikategorikan masuk pada Kode Konsep Struktur Birokrasi di olah menggunakan fitur *Word Frequency Query*, diperoleh hasil sebagai berikut:

Word	Length	Count	Weighted Percentage (%)
dokumen	7	36	6,96
kependudukan	12	26	5,03
pemohon	7	18	3,48
permohonan	10	18	3,48
data	4	16	3,09
sop	3	16	3,09
pelayanan	9	10	1,93
verifikasi	10	10	1,93
mendapatkan	11	9	1,74
penerbitan	10	8	1,55
aplikasi	8	7	1,35
dinas	5	7	1,35
pendukung	9	7	1,35
pembuatan	9	6	1,16
siap	4	6	1,16

Sumber: diolah oleh peneliti menggunakan NVivo 12, 2023

Gambar 3. Word Ferquency Query Struktur Birokrasi

Dapat kita lihat pada **Gambar 3** bahwa kata yang paling banyak muncul adalah kata “Dokumen” dengan persentase 6,96%, diikuti oleh “Kependudukan” sebanyak 5,03%, kemudian kata “Pemohon” dan kata “Permohonan” sebanyak 3,48%, dan lain-lain. Olahan tersebut didapatkan melalui berbagai sumber yang telah didapatkan baik wawancara, dokumentasi, maupun observasi yang telah dilakukan.

Word	Length	Count	Weighted Percentage (%)
mendukung	9	13	18,57
masyarakat	9	8	11,43
pelayanan	9	8	11,43
dukcapil	8	5	7,14
masyarakat	10	5	7,14
online	6	3	4,29
pesona	6	3	4,29
biaya	5	2	2,86
kantor	6	2	2,86
kondisi	7	2	2,86
mendapatkan	11	2	2,86
pelaksanaan	11	2	2,86
waktu	5	2	2,86
dinas	5	1	1,43
inovasi	7	1	1,43

Sumber: diolah oleh peneliti menggunakan NVivo 12, 2023

Gambar 5. Word Frequency Query Lingkungan Kebijakan

Dapat kita lihat pada **Gambar 5** bahwa kata yang paling banyak muncul adalah kata “Mendukung” dengan persentase 18,57% membuktikan bahwa didalam hasil Analisa kata tersebut sangatlah dominan, diikuti oleh kata “Masyarakat” dan kata “Pelayanan” sebanyak 11,43%, “Dukcapil” sebanyak 7,14%, dan lain-lain. Olahan tersebut didapatkan melalui berbagai sumber yang telah didapatkan baik wawancara, dokumentasi, maupun observasi yang telah dilakukan.



Sumber: diolah oleh peneliti menggunakan NVivo 12, 2023

Gambar 6. Text Search Query Kata Mendukung

Olahan fitur *Text Search Query* pada kata “Mendukung” dapat kita lihat pada **Gambar 6** menunjukkan bahwa pada Indikator Lingkungan Sosial. Masyarakat sangat mendukung adanya Pelayanan Pesona Dukcapil Sijunjung, mereka berpendapat bahawa inovasi ini sangat berguna dan bermanfaat menyajikan kemudahan dalam melalkukan pelayanan administrasi kependudukan. Namun sebagian masyarakat juga masih banyak melakukan pelayanan secara manual karena adanya transisi atau penyesuaian dari pelayanan manual ke pelayanan digital, tentunya dalam ha ini masih ada beberapa yang belum menggunakan maupun mendukung pelayanan ini.

4. Sikap Pelaksana

Sikap pelaksana kebijakan berpengaruh kepada berhasil atau tidaknya suatu implementasi kebijakan, karena seringkali kegiatan implementasi kebijakan disebabkan para aktor pelaksana tidak mengerti keseluruhan kebijakan yang dilaksanakan, apalagi adanya penolakan tujuan yang terkandung dalam kebijakan itu sendiri. Dalam analisis NVivo 12 data yang dikategorikan masuk

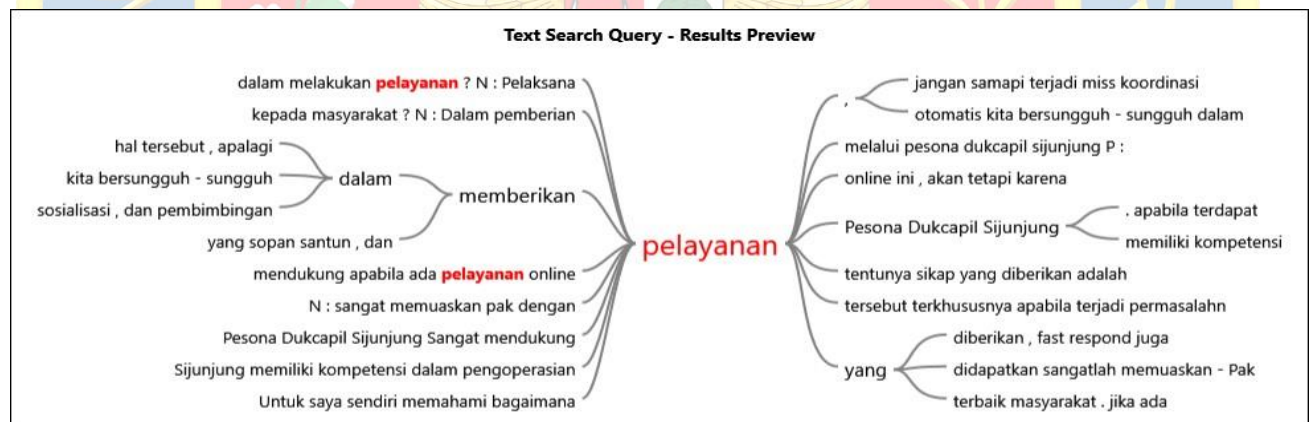
pada Kode Konsep Sikap Pelaksana di olah menggunakan fitur *Word Frequency Query*. Diperoleh hasil sebagai berikut:

Word	Length	Count	Weighted Percentage (%)
pelayanan	9	11	18,97
dukcapil	8	5	8,62
pesona	6	5	8,62
masyarakat	10	4	6,90
layanan	7	3	5,17
kompetensi	10	2	3,45
operator	8	2	3,45
pelaksana	9	2	3,45
pengaduan	9	2	3,45
dinas	5	1	1,72
fast	4	1	1,72
internal	8	1	1,72
kendala	7	1	1,72
koordinasi	10	1	1,72
masyrakat	9	1	1,72

Sumber: diolah oleh peneliti menggunakan NVivo 12, 2023

Gambar 7. Word Frequency Query Sikap Pelaksana

Dapat kita lihat pada **Gambar 7** bahwa kata yang paling banyak muncul adalah kata “Pelayanan” dengan persentase 18,97% membuktikan bahwa didalam hasil Analisa kata tersebut sangatlah dominan, diikuti oleh kata “Dukcapil” dan kata “Pesona” sebanyak 8,62%, “Masyarakat” sebanyak 6,90%, dan lain-lain. Olahan tersebut didapatkan melalui berbagai sumber yang telah didapatkan baik wawancara, dokumentasi, maupun observasi yang telah dilakukan.



Sumber: diolah oleh peneliti menggunakan NVivo 12, 2023

Gambar 8. Text Search Query Kata Pelayanan

Pada **Gambar 8** terdapat hasil analisis menggunakan fitur *Text Search Query*. Kata “Pelayanan” merupakan kata yang digunakan karena merupakan kata yang sering muncul pada Kode Konsep Sikap Pelaksana. Dari gambar tersebut dapat kita ketahui pelayanan yang diberikan oleh Pelaksana Pelayanan Pesona Dukcapil Sijunjung adalah pelayanan yang sopan dan santun dalam menjawab serta menerima masukan maupun pengaduan dari masyarakat. Masyarakat juga mengakui bahwa pelayanan yang diberikan sangatlah memuaskan, pelaksana memberikan respon yang sangat cepat. Pada Konsep Sikap Pelaksana ini Indikator Prilaku Pelaksana didorong dari dalam diri Pelaksana Pelayanan itu sendiri. Serta dipengaruhi oleh Indikator Pengaruh Lingkungan yaitu dengan adanya dukungan masyarakat maka Pelaksana Pelayanan Pesona Dukcapil Sijunjung tetap konsisten dalam pemberian pelayanan yang memuaskan, serta didukung oleh adanya sosialisasi serta

pembimbingan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung.

5. Sumber Daya

Fasilitas umum dan sumber daya manusia sangatlah diperlukan dalam menunjang terlaksananya implementasi kebijakan. Dalam analisis NVivo 12 data yang dikategorikan masuk pada Kode Konsep Sumber Daya di olah menggunakan fitur *Word Frequency Query*. Diperoleh hasil sebagai berikut:

Word	Length	Count	Weighted Percentage (%) ▾
dukcapil	8	7	7,22
pelayanan	9	7	7,22
pesona	6	5	5,15
aplikasi	8	3	3,09
dinas	5	3	3,09
kompetensi	10	3	3,09
layanan	7	3	3,09
operator	8	3	3,09
sarana	6	3	3,09
beberapa	8	2	2,06
internet	8	2	2,06
masyarakat	10	2	2,06
memberikan	10	2	2,06
nagari	6	2	2,06
pelaksana	9	2	2,06

Sumber: diolah oleh peneliti menggunakan NVivo 12, 2023

Gambar 9. Word Frequency Query Sumber Daya

Pada **Gambar 9** dapat kita ketahui bahwa kata “Dukcapil” dan kata “Pelayanan” merupakan kata yang paling dominan pada Kode Konsep Sumber Daya dengan persentase 7,22%, kemudian diikuti kata “Pesona” dengan persentase sebanyak 5,15%. Diikuti oleh kata “Aplikasi” sebanyak 3,09%. Olahan tersebut didapatkan melalui berbagai sumber yang telah didapatkan baik wawancara, dokumentasi, maupun observasi yang telah dilakukan.



Sumber: diolah oleh peneliti menggunakan NVivo 12, 2023

Gambar 10. Text Search Query Kata Pelayanan

Pada **Gambar 10** merupakan hasil *Text Search Query*. Kata yang digunakan adalah kata yang dominan yang di hasilkan menggunakan fitur *Word Frequency Query* sebelumnya. Dapat kita lihat pada gambar tersebut bahwa pelayanan yang ada pada Pesona Dukcapil Sijunjung secara umum sudah baik dan dapat menjalankan pelayanan yang ada. Sumber Daya Manusia yang ada yaitu Pelaksana Pelayanan Pesona Dukcapil Sijunjung sudah dibekali dengan adanya sosialisasi serta

pembimbingan, pelaksana sangat memahami bagaimana mengoperasikan Pesona Dukcapil Sijunjung. Fasilitas umum yang diberikan juga sudah dapat menjalankan Pelayanan Pesona Dukcapil Sijunjung akan tetapi masih terdapatnya kekurangan seperti belum adanya aplikasi yang dapat diunduh dan dibuka tanpa perlu lagi menyalin link dan lain-lain.

Selain hal tersebut terdapat kendala mengenai masih adanya jaringan internet yang belum dirasakan beberapa nagari, dapat kita lihat pada Tabel 1.1 Kabupaten Sijunjung merupakan Kabupaten yang memiliki nagari atau desa terbanyak yang tidak memiliki jaringan internet. Dari 61 nagari dan desa yang ada di Kabupaten Sijunjung sebanyak 19 nagari dan desa belum ada jaringan internet yang mumpuni untuk pengoperasian Pesona Dukcapil Sijunjung.

Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung memberikan Operator Pesona Dukcapil Sijunjung di setiap nagari untuk dapat membantu masyarakat yang terkendala dalam operasional Pesona Dukcapil Sijunjung. Operator Nagari juga sebagai perpanjangan tangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung.

3.6. Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung dalam Menghadapi Hambatan yang Ada dalam Pelayanan *Online* Pesona Dukcapil Sijunjung

Dalam menghadapi permasalahan tersebut maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung melakukan beberapa upaya sebagai berikut:

Menetapkan adanya Operator Nagari atau Petugas Pelayanan Administrasi Kependudukan secara *Online* di Nagari. Operator Nagari merupakan petugas pelayanan administrasi kependudukan *Online* yang ditugaskan sebagai perpanjangan tangan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung untuk dapat memfasilitasi dan membantu Masyarakat Nagari dalam mendapatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan secara *Online* melalui Pesona Dukcapil Sijunjung.

Melakukan Sosialisasi Melalui Media Sosial, Radio, dan lain-lain. Dalam peningkatan jumlah *user*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung melakukan sosialisasi melalui media sosial. Melalui media sosial Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sijunjung bisa melakukan promosi terhadap inovasi yang dilakukan yaitu salah satunya Pelayanan *Online* Pesona Dukcapil Sijunjung.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelayanan *online* Pesona Dukcapil Sijunjung ditujukan untuk dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan dimanapun masyarakat berada. Tentunya hal ini dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat. Pelayanan Pesona Dukcapil Sijunjung masih memiliki beberapa permasalahan yang ada, seperti sosialisasi yang dilakukan belum merata sehingga masyarakat umum lebih memilih untuk datang ke kantor dukcapil dalam kepengurusan dokumen kependudukan. Temuan ini sama halnya dengan penelitian yang dilakukan (Septiadi, 2022) dalam implementasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi *Online* Dukcapil Kota Padang.

Pola pikir masyarakat yang masih memandang dengan paradigma lama yaitu pelayanan manual lebih dapat cepat membuahkan hasil juga menjadi hambatan dalam terselenggaranya pelayanan online (Gusriandi, 2022). Adanya transisi dari pelayanan manual ke pelayanan *online*, merupakan hal yang wajar terjadi akan tetapi hal tersebut sangat menghambat terlaksananya pelayanan *online* tersebut, dalam hal ini masyarakat Kabupaten Sijunjung masih banyak menggunakan pelayanan manual dibandingkan menggunakan Pesona Dukcapil Sijunjung.

Peningkatan sarana dan prasarana sebagai bagian dari kebutuhan masyarakat untuk mencapai tujuan pemerintahan yang lebih baik (Anisa, 2019). Pelayanan Pesona Dukcapil Sijunjung masih

berbentuk *website*. Tentunya untuk pengembangan memberikan kemudahan masyarakat dalam membuka pelayanan lebih ditekankan ke dalam bentuk aplikasi yang lebih sederhana dan bisa mudah digunakan oleh masyarakat.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sijunjung dalam mengatasi masalah internet yang kurang memadai, dengan membentuk Operator Nagari sebagai perpanjangan tangan Dinas dan juga membantu masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan di nagari.

IV. KESIMPULAN

Implementasi Pelayanan administrasi kependudukan *online* Pesona Dukcapil Sijunjung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung sudah berjalan dengan baik. Data-data yang di analisis menggunakan NVivo 12 menunjukkan 5 (lima) Konsep Implementasi Kebijakan yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Sikap Pelaksana, Struktur Birokrasi, dan Lingkungan Kebijakan yang ada di dalam Pelayanan Pesona Dukcapil Sijunjung. Dari 5 (lima) konsep Implementasi yang digunakan dan dilakukan pengkodean, terdapat 2 (dua) konsep yang masih memiliki kekurangan yaitu Konsep Sumber Daya dan Lingkungan Kebijakan. Dimana masih terdapat kekurangan didalam fasilitas dasar yaitu belum semua nagari memiliki internet serta pelayanan yang diberikan belum berbentuk aplikasi yang dapat di akses dengan mudah tanpa perlu membuka link dan lain sebagainya. Selanjutnya didalam Lingkungan Kebijakan secara umum masyarakat mendukung inovasi yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung akan tetapi masyarakat masih malas menggunakan bahkan belum memiliki akun Pesona Dukcapil Sijunjung, hal tersebut dibuktikan dengan masih banyaknya masyarakat melakukan pelayanan secara manual.

Dalam upaya yang dilakukan guna meningkatkan jalanya pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung melakukan beberapa upaya yaitu memfasilitasi nagari dengan adanya Operator nagari di setiap nagari yang ada di Kabupaten Sijunjung. Selain itu upaya peningkatan *user* juga didukung dengan adanya sosialisasi serta promosi menggunakan media sosial dan lain-lain. Kedua upaya ini sesuai dengan dua masalah utama yang dimiliki dalam terlakannya pelayanan yaitu kapasitas internet yang dimiliki serta perlu adanya peningkatan user yang tentunya sangat berpengaruh dalam proses pengembangan dan peningkatan Implementasi Pelayanan *Online* Pesona Dukcapil Sijunjung.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu lokasi yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung saja tidak mendalami atau terjun langsung ke nagari-nagari yang memiliki keterbatasan internet.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Pelayanan *Online* Pesona Dukcapil Sijunjung untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Afriyan, Vivi Ukhwatul K Masbiran, R. N. (2021). Reformasi Pelayanan Publik: Best Practice Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal Pembangunan Nagari*, 6, 1.
- Anisa, H. N. (2019). *IMPLEMENTASI PELAYANAN THREE IN ONE (3 IN 1) DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KABUPATEN KARANGANYAR*. Universitas Negeri Semarang.
- Didik Fatkhur Rohman, Imam Hanafi, M. H. (2010). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik*, 1, 5.
- Elfis. (2020). *Sumbar data "titik buta" internet untuk dukung belajar daring*. padang.
- Endah Tri Priyatni, Ani Wilujeng Suryani, Rifka Fachrunisa, Achmad Supriyatno, I. Z. (2020). *Pemanfaatan Nvivo dalam Penelitian Kualitatif*. Malang: LPPKM UM.
- Gusriandi, B. (2022). *Implementasi Dukcapil ceria Mobile dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pariaman*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Iqbal Aidar, K. J. F. (2019). *IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK PADA PROGRAM SIDUKUN 3 IN 1 DALAM PENGURUSAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DKI JAKARTA*. *Jurnal Universitas Pancasakti Makasar*, 1, 2.
- Mahsyar, A. (2011). *MASALAH PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA DALAM PERSPEKTIF ADMINISTRASI PUBLIK*. *Otoritas*, 1, 2. Retrieved from file:///C:/Users/muhtarrom naufal. sy/Downloads/22-48-1-SM.pdf
- Nanda, O. S. (2021). *Pelaksanaan Dukcapil Prima Mobile dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Pnelitian* (1st ed.). Yogyakarta: PENERBIT KBM INDONESIA.
- Septiadi, Y. T. (2022). *Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Online DUKCAPIL di Kota Padang Provinsi Sumatera Barat*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Septiani, S. (2021). *Pengaruh Inovasi Layanan Dukcapil Ceria Digital Terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Shandy Widjoyo Putro dan Prof. Dr.Hatane Semuel, MS., Ritzky Karina M.R. Brahmana, S.E., M. A. (2014). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS KONSUMEN RESTORAN HAPPY GARDEN SURABAYA*. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2, 1.
- Soraya, T. (2019). *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati*. *Jurnal Universitas Diponegoro*, 3, 2.
- Tjilen, A. P. (2019). *Konsep, Teori dan Teknik, Analisis Implementasi, Kebijakan Publik* (1st ed.; F. Papilaya, Ed.). Bandung: Penerbit Nusa Media.
- Triningsih, A. (2018). *Implementasi Pelayanan Publik dalam Penerbitan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Blitar*. Universitas Muhammadiyah Malang.