
BEST PRACTICE PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KABUPATEN KUDUS

Listyaningsih Dewi Pamungkas¹, Rukhana Fitriati²

Abstract

This study aims to analyze the concept of best practice at the Population Administration and Civil Registration office of Kudus Regency. The study is implemented by applying the qualitative descriptive research methods. In terms of theoretical framework, the article refers to best practice theory. Best practice theory suggests criteria to examine policy innovation, namely impact, partnerships, sustainability, leadership, and innovations in local contexts that can be transferred (transferability). The results of this study indicate that the Population Administration and Civil Registry especially in the Civil Registry Population Service is categorized as good and feasible as a "Role Model of Public Service Provider" for other regions. The commitment of agency leadership in improving the quality of public services is commendable. In addition, the Kudus regency also provides facilitation and provides adequate infrastructure and facilities. The important finding of the research also relates to several other factors such as democratic leadership style; adequate human resource capacity; and the improved supply system of the E-KTP form from central government is among the factors that support the performance of population administration and civil registration services in Kudus Regency. On the other hand, there are factors interfering the performance of the admindukcapil. The factors are inadequate support of internet network in SIAK and unreliability of server. There is also a need to increase public awareness to complete population documents. In special cases, such as in time of national events such as election, demand for completion of population documents increased significantly.

Keywords : best practice, public service, population administration

PENDAHULUAN

Data dan informasi kependudukan digunakan untuk mengetahui tren yang akan terjadi pada masa datang, menentukan prioritas pembangunan dan sebagai acuan dalam evaluasi, pengawasan pembangunan, mengantisipasi bencana, serta memperkirakan resiko dan hambatan dalam pembangunan. Pembangunan memerlukan data dan informasi yang berkaitan dengan target pembangunan itu sendiri. Manusia sebagai subyek sekaligus obyek pembangunan perlu diketahui secara detail demografinya. Setiap warga negara memerlukan pengakuan dari negara yang diatur

¹ ASN pada Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah

² ASN pada Balai Diklat Keagamaan Provinsi Jawa Tengah

dalam urusan pemerintahan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan pelayanan publik yang menyentuh seluruh warga negara, meskipun masih terdapat keluhan karena banyaknya jumlah populasi yang harus dilayani dan juga banyak ragam produk/dokumen yang berkaitan dengan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Oleh karena itu, pelayanan administrasi kependudukan harus terus ditingkatkan. Misalnya penelitian yang dilakukan oleh Susilowati et.al (2014) tentang peningkatan kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang, Provinsi Jawa Tengah.

Kabupaten lain yang juga terletak di Provinsi Jawa Tengah, yaitu Kabupaten Kudus ternyata menunjukkan kinerja administrasi kependudukan yang baik. Selama dua tahun berturut-turut, yaitu tahun 2016 dan 2017 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kabupaten Kudus mendapat penghargaan sebagai *Role Model* Penyelenggaraan Pelayanan Publik dari Kementerian PAN dan RB. Untuk mengevaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik ini digunakan teknik *desk evaluation*, observasi lapangan, kuesioner, wawancara dan *mystery shopper*. Indikator yang digunakan adalah dengan menilai standar pelayanan publik, maklumat pelayanan, survey kepuasan masyarakat, pengelolaan pengaduan dan sistem informasi pelayanan publik. Perolehan predikat sebagai *role model* inovasi pelayanan publik selama dua tahun berturut-turut ini layak untuk dijadikan percontohan sehingga dapat diterapkan di Indonesia. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis bentuk *best practice* pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kudus, serta kendala-kendala dalam pelaksanaannya.

Penelitian tentang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil pernah dilakukan dengan berbagai masalah yang berbeda, antara lain penelitian oleh Nur ayyul Hisbani, Musliha Karim, Ihyani Malik (2015) yang berjudul penerapan inovasi pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Enrekang dengan teori inovasi dan memakai indikator *relative advantage* (keuntungan relatif), *compatibility* (kesesuaian), *complexity* (kerumitan), *trialability* (kemungkinan dicoba), dan *observability* (kemudahan diamati). Penelitian Herlina, Soesilo Zauhar, dan Suryadi (2015) melihat Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kota Baru dengan teori kinerja birokrasi pelayanan publik, menerapkan

indikator produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Dari penelitian tersebut diketahui bahwa kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Baru secara keseluruhan belum dapat dikategorikan baik. Dyah Lituhayu (2015) juga meneliti di Disdukcapil Kudus dengan menggunakan teori reformasi birokrasi dan pelayanan publik. Dari hasil penelitiannya diketahui bahwa inovasi pelayanan publik di Disdukcapil Kudus sudah dilakukan terbukti dengan adanya terobosan baru. Faktor yang mempengaruhi inovasi adalah komitmen dari pimpinan yang memberikan contoh dan adanya perubahan pola pikir aparatur pemerintah bahwa inovasi yang sudah dilakukan berkaitan dengan sistem pelayanan dan SDM. Penelitian Erin Rahmawati dan Retno Suryawati (2017) yang berjudul Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Surakarta menggunakan teori Tipologi Inovasi dari Muluk serta level dan Kategori Inovasi dari Mulgan dan Albury. Artikel ini merupakan hasil penelitian penulis tentang praktek terbaik Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Kudus yang ditinjau dari kriteria dampak (*impact*), kemitraan (*partnership*), keberlanjutan (*sustainability*), kepemimpinan dan inovasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pengumpulan datanya dengan melakukan wawancara, observasi, dokumentasi, dan untuk menguji kualitas data dengan metode triangulasi. Triangulasi adalah teknis pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau perbandingan terhadap data itu (Moleong, 2013).

HASIL DAN PEMBAHASAN

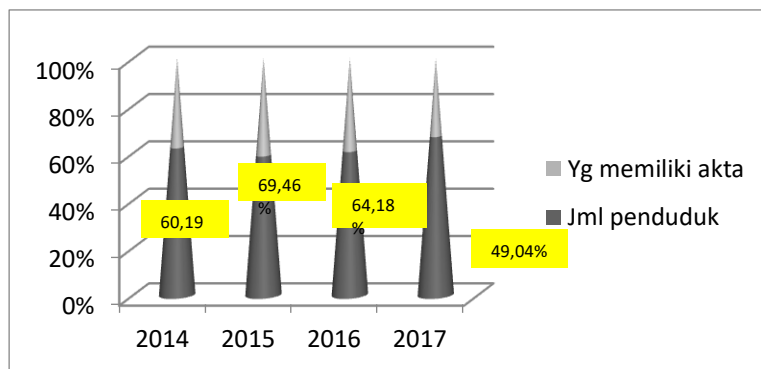
Secara demografis jumlah penduduk di Kabupaten Kudus pada tahun 2017 tercatat 835.318 jiwa terdiri dari 415.830 jiwa laki-laki (49,78 %) dan 419.488 jiwa perempuan (50,22%). Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilakukan di kantor yang berlokasi strategis di tengah kota, berada di kompleks kantor Bupati Kudus, dengan bangunan yang memadai, ruang tunggu yang nyaman dilengkapi dengan *electronic queueing system* untuk memudahkan dan menertibkan antrian layanan. Berbagai inovasi pelayanan publik dilaksanakan dalam rangka memberikan

pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sebagaimana juga dilakukan di kantor Disdukcapil Kabupaten Kudus. Pelayanan kantor Disdukcapil Kudus bersentuhan langsung dengan kebutuhan masyarakat, yaitu administrasi kependudukan. Dari hasil penelitian di lapangan diketahui bahwa inovasi yang sudah dilakukan di Disdukcapil Kudus antara lain adalah program Sibolang Mahir, program Wasalam 2 IN 1, program Wasalam 3 IN 1, program Jempol Dukcapil, program Sedekah Pelayanan, program Paket UAS, program Layanan *Online* dan program *Delivery Order*.

Pelitian ini menggunakan kriteria *best practice* yang meliputi dampak (*impact*), kemitraan (*partnership*), keberlanjutan (*sustainability*), kepemimpinan, dan inovasi. Satu dari enam kriteria yang tidak dibahas dalam penelitian, yaitu kriteria kesetaraan gender karena dianggap tidak relevan dengan sasaran penelitian dan tidak berpengaruh dalam analisis hasil penelitian. Selain itu peneliti juga menganggap bahwa pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat Kabupaten Kudus sudah tidak membedakan *gender* dalam pelayanan maupun dalam penetapan target kinerjanya. SDM yang bekerja di dinas tersebut sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan tanpa membedakan jenis kelamin tertentu. Adapun hasil penelitian *best practice* dari pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Kudus di kelompokan menurut kriteria sebagai berikut:

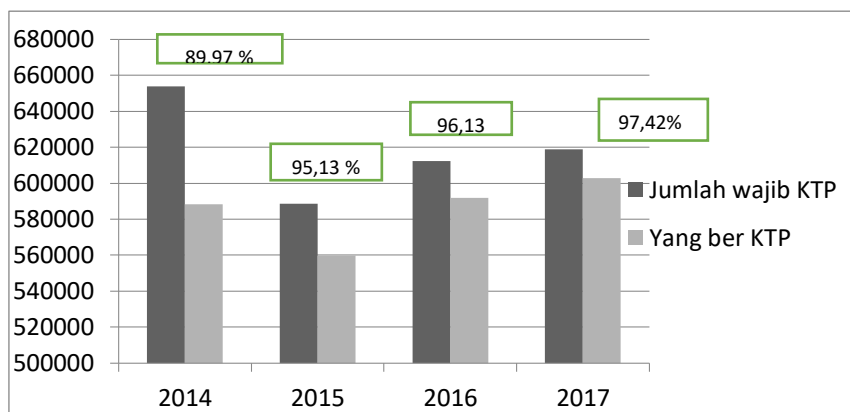
1. Dampak (*Impact*)

Dampak positif dan yang dapat diukur dari pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus, diantaranya meningkatnya capaian kinerja dinas dari tahun ke tahun dalam peningkatan jumlah kepemilikan akte kelahiran bagi dan meningkatnya kepemilikan e-KTP bagi warga Kudus.



Tabel 1.1 Kepemilikan Akta Kelahiran di Kabupaten Kudus

Dari tabel di atas nampak bahwa selama 4 (empat) tahun terakhir data kepemilikan akta kelahiran oleh penduduk di wilayah Kabupaten Kudus, mengalami dinamika. Di akhir tahun 2017 terjadi penurunan persentase yang cukup signifikan karena penggunaan data hasil konsolidasi bersih, atau pembenahan terhadap anomali data di tahun-tahun sebelumnya sehingga didapat hasil persentase data bersih yang jauh menurun dibanding tahun sebelumnya.



Tabel 1.2 Kepemilikan E-KTP di Kabupaten Kudus

Menurut informasi dari masyarakat Kudus bahwa pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus sudah memuaskan sehingga tidak dijumpai calo dan warga bias mengurus sendiri keperluan mereka berkaitan dengan administrasi kependudukan. Warga dapat memperoleh dokumen kependudukan yang dibutuhkannya dengan gratis, mudah dan dengan kualitas pelayanan yang prima. Kualitas pelayanan adminduk capil yang prima didukung oleh sistem, teknologi dan SDM yang kapabilitasnya baik serta berorientasi pada 'excellent service'.

2. Kemitraan (*Partnership*)

Komitmen pimpinan Kabupaten Kudus dan pimpinan Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil untuk senantiasa menjaga kualitas pelayanan di bidang ini sangat tinggi. Bermitra dengan instansi lain juga dilakukan oleh Dinas Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil demi meningkatkan aksesibilitas dan percepatan pelayanannya antara lain dengan menjalin kerjasama dengan Puskesmas dan Rumah Sakit Ibu dan Anak untuk pembuatan dokumen akta kelahiran, juga untuk perekaman data E-KTP bekerjasama dengan sekolah/SMA/SMK sederajat yang siswanya memasuki usia wajib KTP.

Selain sebagai dokumen yang wajib dimiliki oleh warga negara, kepemilikan akta kelahiran dan Kartu Tanda Penduduk merupakan indikator kinerja pemerintahan dalam urusan administrasi kependudukan. Untuk itu beberapa upaya dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kudus dengan menjalin kemitraan dengan SMA/Sederajat untuk perekaman dan pendaftaran KTP bagi siswa yang memasuki usia wajib KTP tersebut, serta melakukan perekaman data KTP di sekolah dengan menggunakan armada pelayanan keliling. Untuk meningkatkan pelayanan penerbitan akta kelahiran, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus melaksanakan program 'SIBOLANG MAHIR', singkatan dari Sibuah Hati Lahir Pulang Membawa Akta Kelahiran Dan Kartu Keluarga. Sebuah program kerjasama dengan seluruh Rumah Sakit dan Puskesmas di Kabupaten Kudus yang melayani persalinan, supaya setiap anak yang lahir sudah memiliki Akta Kelahiran demikian pula dengan Kartu Keluarganya sekaligus diperbarui.

Masyarakat menyatakan puas atas layanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan Kabupaten Kudus. Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdiri dari PNS dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja. Petugas '*front liner*' dipilih yang benar-benar kapabilitasnya baik, menguasai pengetahuan dan pemahaman dalam prosedur layanan serta berorientasi kepada pelayanan prima. Selain proses yang mudah, mekanisme yang jelas, gratis dan pelayanan prima yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kudus telah mampu menjadikan masyarakat mau mengurus sendiri keperluannya berkaitan dengan administrasi kependudukan tanpa calo. Waktu yang diperlukan untuk pengurusan dokumen juga sudah sesuai yang dijanjikan dan tertera pada SOP pelayanan, keluhan masyarakat juga langsung ditanggapi dan diselesaikan dalam satu hari sesuai dengan standar waktu penanganan keluhan. Seorang pengguna layanan yang dijumpai sedang menunggu pencetakan KTP pertamanya, menyatakan pelayanan yang diberikan mudah dan cepat. Perekaman KTP dilakukan di sekolah pada waktu usianya hampir 17 tahun dan yang sekarang sudah masuk 17 tahun. Mereka bisa mengambil KTP Elektronik miliknya yang sudah tercetak di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus. Semua proses pengurusannya dilakukannya sendiri karena tata caranya mudah, sudah dijelaskan pada saat perekaman data di sekolah dan

juga cepat dengan antrian yang tertib bahkan bisa menggunakan waktu pada saat libur sekolah.

Kendala dalam pelayanan KTP Elektronik yang pernah dijumpai misalkan *server* pusat *error* atau jaringan internet lambat sehingga berpengaruh terhadap waktu penyelesaian pekerjaan/pencapaian target. Demikian pula dengan untuk blanko KTP Elektronik juga menjadi kewenangan pusat sehingga *supply* tergantung dengan kuota dan ketersediaan barang dari pusat. Layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil diperlukan dan berhak dinikmati oleh seluruh warga negara. Sebagai penerima layanan maka masyarakat harus mendapatkan kemudahan aksesibilitas layanan serta kualitas pelayanan yang prima. Untuk mengakomodir masukan atau keluhan masyarakat berkaitan dengan pelayanan yang diberikan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus telah membentuk tim penanganan pengaduan untuk menangani keluhan masyarakat yang bisa disampaikan secara langsung melalui petugas atau tertulis dan dimasukkan ke kotak saran dan melalui berbagai media lain yang telah disediakan antara lain telepon, SMS, *Whatsapp*, *Website*, *Instagram*, dan *Facebook*. Mekanisme penanganan juga sudah ditetapkan dan disosialisasikan dengan waktu standar penanganan keluhan selama 1 (satu) hari.

3. Keberlanjutan (*Sustainability*)

Berkaitan dengan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus, berpedoman kepada:

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan jo Nomor 24 Tahun 2013.
- b. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2017 tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.
- c. Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kudus;
- d. Peraturan Bupati Nomor 29 Tahun 2016 tentang Kedudukan, susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Kudus.
- e. Peraturan Bupati Kudus Nomor 6 Tahun 2006 tentang Standard Pelayanan Minimal pada Kecamatan se-Kabupaten Kudus.

Dengan dipimpin oleh Kepala Dinas sebagai pelaksana urusan pemerintahan bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi kewenangan daerah, mempunyai tugas merumuskan kebijakan daerah, kebijakan teknis, mengkoordinasikan penyusunan program, penyelenggaraan kebijakan, program dan kegiatan, serta pengendalian penyelenggaraan tugas Unit Pelaksana Teknis di bidang pelayanan pendaftaran penduduk, pelayanan pencatatan sipil, pengelolaan informasi, administrasi kependudukan dan pemanfaatan data.

Untuk pembagian tugas dan wewenang dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, disusun struktur organisasi yang dipimpin oleh Kepala Dinas dibantu dengan sekretariat yang bertanggungjawab dalam perencanaan keuangan, umum dan kepegawaian. Dibawah kepala dinas dibentuk 3 (tiga) bidang pelayanan, yaitu pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data. Melaksanakan amanat Permendagri Nomor 120 Tahun 2017, juga dibentuk Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berkedudukan di Kecamatan.

Untuk menciptakan standar, mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil maka di ruang pelayanan diberikan informasi tentang mekanisme pelayanan antara lain perekaman dan pencetakan KTP Elektronik, Kartu Keluarga, pencatatan perkawinan, pencatatan kelahiran, pencatatan kematian, pindah datang penduduk antar Kabupaten/Kota/Provinsi dalam negara Kesatuan RI dan pindah penduduk antar Kabupaten/Kota/Provinsi dalam negara Kesatuan RI.

4. Kepemimpinan

Kepemimpinan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan sebuah program atau kegiatan, kepemimpinan merupakan aktifitas mempengaruhi orang lain baik secara individu maupun kelompok agar melakukan aktivitas dalam mencapai sebuah tujuan. Di kantor Disdukcapil Kudus ketika peneliti melakukan wawancara dengan beberapa pegawai, mereka mengemukakan bahwa kepemimpinan yang diterapkan adalah kepemimpinan yang demokratis. Hal ini dibuktikan adanya koordinasi pimpinan dan bawahan dalam hal perencanaan, bawahan dilibatkan dalam memberi masukan untuk perbaikan berdasarkan pengalaman dan kebutuhan pelaksanaan tugas sehari-hari.

Kemudian diadakan *briefing* setiap pagi hari Senin dan Kamis atau minimal sebulan dua kali sesuai kebutuhan. Hal ini dilakukan sebagai media komunikasi *bottom up*, konsolidasi dan koordinasi internal. *Briefing* dilakukan setiap pagi bagi petugas loket sebagai ujung tombak pelayanan juga sebagai media monitoring fungsi dan tugas pegawai sesuai *job description* masing-masing. Petugas *frontliner* dibagi menjadi beberapa loket pelayanan dokumen kependudukan, tetapi semua petugas wajib menguasai pekerjaan di unit layanan administrasi kependudukan apapun sehingga dapat saling menggantikan posisi dan pelayanan. Jika petugas di suatu unit berhalangan hadir atau pada jam istirahat, pelayanan tetap terlaksana dengan baik. Pemimpin yang baik adalah pemimpin yang mampu menjalankan fungsi kepemimpinannya dengan memberdayakan anggota timnya karena dengan memberdayakan semua anggota tim, selain terbentuk sistem komunikasi yang baik antar lini juga menciptakan tim yang solid dan efektif.

5. Inovasi Dalam Konteks Lokal Yang Dapat Ditransfer

Best practice harus dapat memberikan dampak positif bagi daerahnya, hal ini dapat menjadi sebuah contoh bagi daerah lainnya, berikut akan dibahas dari masing-masing program:

a. Program Sibolang mahir

Program Sibolang mahir atau program sibuah hati lahir pulang membawa akta kelahiran dan kartu keluarga, dilakukan melalui kerjasama dengan seluruh rumah sakit dan puskesmas di Kabupaten Kudus. Setelah ibu melahirkan dan telah selesai perawatan, saat pulang ke rumah sudah memperoleh akta kelahiran untuk buah hatinya, demikian pula kartu keluarganya juga sudah langsung diperbarui. Program ini bermanfaat untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan menjaring setiap kelahiran baru supaya dilengkapi dokumen kependudukannya. Program si bolang mahir dapat diterapkan di daerah lain karena program ini memanfaatkan potensi kemitraan dengan instansi medis atau tenaga medis penolong persalinan untuk memudahkan masyarakat dan tidak menunda-nunda mengurus akta kelahiran.

b. Program Wassalam 2 In 1 dan program wassalam 3 In 1

Program Waasalam ini terkait ketika seorang warga wafat, maka dalam waktu sehari langsung keluarganya mendapatkan angka kematian dan kartu keluarga. Program pengurusan akta kematian ini bertujuan agar dokumen yang saling terkait atas adanya kematian penduduk bisa serentak diperbarui. Masyarakat akan memperoleh pelayanan yang lebih sederhana prosesnya dan menghemat waktu untuk mengurus dua atau tiga dokumen yang diperlukan sekaligus. Program ini bisa diterapkan di daerah lain untuk menertibkan dokumen yang saling terkait sehingga meminimalisir anomali data dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

c. Program Jempol Dukcapil

Pelayanan jemput bola (Jempol) kependudukan dan pencatatan sipil bagi warga ini dilaksanakan dengan cara petugas dengan peralatan *mobile* mendatangi langsung kawasan atau desa-desa yang lokasinya jauh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau UPT di Kecamatan, untuk memberikan pelayanan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kepada masyarakat.

d. Program sedekah layanan

Program ini menyediakan sarapan gratis di hari Jum'at pagi bagi masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus. Program ini dapat diaplikasikan di daerah lain dengan menggerakkan partisipasi masyarakat yang ingin berbagi dengan menjadi donatur karena program ini tidak didanai oleh APBD.

e. Paket Untuk Anak Sekolah (UAS)

Paket Untuk Anak Sekolah adalah program untuk melakukan perekaman data KTP Elektronik dengan peralatan dan perlengkapan *mobile* di sekolah-sekolah, utamanya bagi anak sekolah yang hampir memasuki usia 17 tahun. Program ini bisa menjadi contoh daerah lain karena memanfaatkan kemitraan dengan sekolah sebagai ajang sosialisasi, sekaligus menjangkau penduduk yang mulai wajib mempunyai dokumen kependudukan berupa KTP Elektronik dan langsung bisa diberi pelayanan.

f. Layanan online

Terdiri dari Aplikasi berbasis Android yang dapat diunduh di *Google Play* dengan nama “Dukcapil Kudus” layanan online kedua, yakni melalui aplikasi online dan grup *Whatsapp* kepala desa atau lurah se-Kabupaten Kudus agar warga bisa mengurus dokumen kependudukan secara cepat. Layanan ini belum tentu bisa diterapkan di semua daerah karena tergantung pada demografi penduduk tiap daerah selain memerlukan perangkat android berikut koneksi internet yang harus dimiliki dan diupayakan sendiri oleh warga masyarakat.

g. *Delivery Order*

Layanan antar dokumen adminduk, yakni mengantar dokumen yang diajukan melalui aplikasi online ke alamat pemohon secara gratis. Semua layanan yang ada diberikan cuma-cuma atau gratis kepada warga, layanan ini sama seperti layanan online yang hanya bisa digunakan, diterapkan dan dimanfaatkan oleh daerah dengan penduduk yang mempunyai perangkat android dan jaringan internet.

Dari hasil penelitian ini disimpulkan bahwa tidak semua program admindukcapil bisa diterapkan di daerah lain. Agar *best practice* Administrasi Kependudukan Kabupaten Kudus bisa diterapkan di daerah lain perlu memperhatikan beberapa hal:

1. Kemauan dan komitmen yang kuat dalam pelaksanaan program dari pemimpin, pemerintah dan *stakeholders* untuk menjaga kualitas pelayanan agar dapat mencapai visi dan misi institusi. Memberikan motivasi dan keteladanan pimpinan kepada jaringan di bawahnya untuk menjaga performa kerja.
2. Meningkatkan sarana prasarana yang ada di daerah, pada perencanaan anggaran agar diperhatikan secara khusus pengadaan dan perawatan sarana prasarana yang berkaitan dengan teknologi informasi.
3. Memasukan nilai-nilai kearifan lokal dalam pelaksanaan program pemerintah dan partisipasi aktif masyarakat, seperti halnya program sedekah pelayanan di Kudus donatur berasal dari masyarakat tanpa ada paksaan dari pemerintah.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Praktek terbaik dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil harus didasari oleh empati para pembuat kebijakan terhadap kebutuhan masyarakat dan urgensi pengolahan/pemanfaatan data kependudukan. Pelayanan yang diberikan perlu dievaluasi secara berkala untuk menyesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat yang selalu dinamis. Melalui evaluasi juga dapat diketahui sejauh mana dampak positif yang nyata dapat memudahkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya. Pekerjaan yang dilakukan di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi pengumpulan, penyimpanan dan pemanfaatan data kependudukan sehingga harus didukung oleh sistem pengelolaan data yang akurat, cepat dan aman.
2. Dalam pelaksanaan urusan pemerintahan kependudukan dan pencatatan sipil beberapa hambatannya adalah jika jaringan internet yang tersedia sedang lambat atau *server* SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) yang berada dalam pengelolaan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri mengalami gangguan sehingga menghambat pekerjaan *admindukcapil* daerah. Upaya peningkatan partisipasi masyarakat perlu dilakukan supaya masyarakat semakin sadar untuk melengkapi dokumen kependudukannya sehingga tidak terjadi *overload* permintaan dokumen pada saat diperlukan. Mempermudah proses pengurusan dokumen kependudukan yang dibutuhkan jika data dan dokumen pendukung lainnya telah lengkap karena untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan ada mekanisme yang harus dilalui dan dokumen-dokumen pendukung yang saling terkait.
3. Faktor pendukung *best practice* pelayanan *admindukcapil* di Kudus, yaitu adanya komitmen pimpinan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dengan menyediakan prasarana dan sarana yang memadai, gaya kepemimpinan yang demokratis, kapasitas SDM yang mumpuni dan berintegritas serta perbaikan

sistem *supply* blanko E-KTP dibandingkan tahun-tahun sebelumnya yang sempat terhambat.

Saran

1. Pemerintah Daerah bisa memberikan usulan dan masukan di antaranya mengenai perbaikan sistem data elektronik/*back up* (sistem cadangan) atau menggunakan jaringan khusus intranet/*private network* sehingga dapat meminimalisir permasalahan jaringan internet. Peningkatan dan pemeliharaan *server* SIAK di pusat karena sangat mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan di pemerintah daerah.
2. Prasarana dan sarana pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Kudus sudah representatif dan memadai, hanya di ruang pelayanan perlu ditambahkan informasi mengenai hari dan jam pelayanan di tempat yang lebih mudah terlihat.
3. Perlunya program sosialisasi atau kegiatan yang dapat memberikan stimulasi (lomba/penghargaan) kepada masyarakat supaya semakin berperan aktif terhadap perbaikan data administrasi kependudukan karena untuk melakukan pembersihan terhadap data anomali memerlukan klarifikasi kepada warga bersangkutan. Data kependudukan yang baik memerlukan partisipasi aktif dari warga masyarakat yang sadar akan pentingnya menertibkan dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
4. Program-program di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus sebaiknya tetap dilanjutkan dan dijaga kualitas pelayanannya agar bisa tetap memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan akan pelayanan administrasi kependudukan sehingga data demografi penduduk di Kabupaten Kudus semakin baik kualitasnya. Data hasil konsolidasi bersih juga senantiasa *update* sesuai dengan kondisi di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bharata, Atep. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Bungin, Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Lewis, Carol W. & Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey Bass.

- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Malik, Ihyani., Nur Ayyul Hisbani., & Musliha Karim. 2015. *Penerapan Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang*. Jurnal Administrasi Publik Vol 1 No. 3, hlm 265-277.
- Moleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Prasojo, Eko, Teguh Kurniawan dan Defry Holidayin. 2007. *Reformasi dan Inovasi Birokrasi: Studi di Kabupaten Sragen*. Jakarta: Yappika.
- Suryadi., Herlina, dan Soesilo Zauhar. 2015. *Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Dalam Pelayanan Administrasi kependudukan di Kabupaten Kotabaru Kalimantan Selatan*. Universitas Brawijaya: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Vol 4 No 3, hlm 456-465.
- Suryawati, Retno, dan Erin Rahmawati. 2017. *Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) di Kota Surakarta*. Universitas Sebelas Maret : Jurnal Wacana Publik Vol.1 No.3, hlm 24-39.
- Syaadah, Nilatus. 2014. *Analisis Dampak Pertambahan Penduduk Terhadap Penyerapan Angkatan Kerja*. Jurnal Ilmiah Pendidikan Geografi Vol. 2 No.1.
- Winarsih, Atik Septi, dan Ratminto. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2017 tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten/Kota.
- Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kudus.
- Peraturan Bupati Kudus Nomor 29 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Kudus.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.