

**Nama : Jimmy Alamsyah Pubian**  
**NPM : 2356041005**  
**Jurusan : Ilmu Administrasi Negara**

## **ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DUKCAPIL) LOMBOK UTARA**

### **A. Gambaran Umum**

Pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Lombok Utara telah dilakukan beberapa inovasi untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan. Berikut adalah beberapa aspek yang telah diterapkan:

#### **1. Strategi dan Keunggulan Inovasi**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lombok Utara telah menerapkan beberapa inovasi yang memiliki strategi dan keunggulan. Salah satu contohnya adalah JARING PEKAT (Penjaringan Akta Kelahiran Melalui Jalur Pendidikan, Kesehatan dan Masyarakat) dan JEMPOLAN PLUS (Jemput Berkas, Proses dan Hasil Langsung Diantarkan/Tuntas). Inovasi ini sesuai dengan peraturan Menpan RB No 30 tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, yang mendefinisikan inovasi sebagai proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan/atau modifikasi dari yang sudah ada.

#### **2. Pelayanan di Kantor Desa**

Pelayanan kependudukan di Kantor Desa telah menjadi inovasi baru dalam pelayanan kependudukan. Sebelumnya, pelayanan kependudukan hanya dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Namun, dengan inovasi ini, pelayanan kependudukan telah dipindahkan ke Kantor Desa, sehingga masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan secara lebih dekat dan efektif. Hal ini telah meningkatkan minat masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan dan telah mencapai tingkat ketercapaian pelayanan yang tinggi, mencapai 92% pada akhir Maret 2019.

### 3. Motivasi Pimpinan

Motivasi pimpinan telah menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan pelayanan kependudukan. Pimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lombok Utara telah memotivasi pegawai untuk meningkatkan pelayanan kependudukan, sehingga pegawai tersebut bekerja lebih giat dan efektif. Motivasi ini telah berdampak pada tingginya tingkat ketercapaian pelayanan kependudukan.

### 4. Penggunaan Alat/Aplikasi

Penggunaan alat dan aplikasi telah memudahkan proses pelayanan kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lombok Utara telah menggunakan alat M2M (Machine to Machine) serta aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) untuk memudahkan pegawai dalam melakukan pelayanan di Kantor Desa yang terintegrasi secara nasional dengan hanya membutuhkan koneksi internet.

### 5. Kondisi Lingkungan dan Kemampuan Pelayanan

Kondisi lingkungan yang aman dan nyaman serta kemampuan pelayanan pegawai telah menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan pelayanan kependudukan. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lombok Utara telah menjamin kondisi lingkungan yang aman dan nyaman bagi masyarakat, serta pegawai telah diprogramkan untuk bersikap sopan dan memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat.

### 6. Empati dan Kepedulian

Empati dan kepedulian pegawai telah menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan pelayanan kependudukan. Pegawai telah diprogramkan untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan dan menunjukkan sikap yang ramah dan memberikan perhatian kepada masyarakat.

### 7. Prinsip Akuntabilitas

Prinsip akuntabilitas telah menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan pelayanan kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lombok Utara telah menjamin bahwa proses atau produk dan mutu pelayanan dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat, karena aparat pemerintah memiliki tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya.

## 8. Faktor Penghambat

Faktor penghambat dalam penerapan inovasi pelayanan kependudukan di Kantor Desa antara lain kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, intensitas pelayanan yang terlalu sedikit, prosedur pelayanan kurang optimal, keterbatasan sarana dan prasarana, kompetensi pegawai masih rendah, tidak ada penghargaan dan insentif bagi pegawai yang berprestasi, serta stabilitas internet dalam pelayanan kurang optimal. Dalam sintesis, pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lombok Utara telah dilakukan beberapa inovasi yang memiliki strategi dan keunggulan, serta faktor pendukung lainnya seperti motivasi pimpinan, penggunaan alat dan aplikasi, kondisi lingkungan, empati, dan prinsip akuntabilitas. Namun, faktor penghambat juga perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan kependudukan Analisis Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Lombok Utara dapat dilihat dari beberapa aspek yang mempengaruhi motivasi karyawan. Berdasarkan teori Richard Hackman dan Greg Oldman, 1976, lima dimensi karakteristik pekerjaan yang dikembangkan oleh mereka adalah sebagai berikut:

### **B. Analisis Pelayanan Publik Berdasarkan Teori Hackman dan Oldman (1976).**

Analisis Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Lombok Utara berdasarkan teori Hackman dan Oldman (1976) dapat dilakukan dengan mempertimbangkan dimensi-dimensi karakteristik pekerjaan yang mereka kemukakan. Berikut adalah analisis tersebut:

#### ➤ Variasi Keterampilan (Skill Variety)

Pelayanan publik pada Dukcapil Lombok Utara telah menawarkan variasi keterampilan yang cukup luas. Pegawai Dukcapil harus memiliki kemampuan dalam berbagai aspek, seperti administrasi, teknis, dan komunikasi. Variasi keterampilan ini memungkinkan pegawai untuk menggunakan berbagai keterampilan dan kemampuan yang berbeda dalam melakukan tugas-tugasnya. Hal ini sesuai dengan teori Hackman dan Oldman bahwa variasi keterampilan dapat meningkatkan motivasi kerja dan kepuasan kerja.

➤ Identitas Tugas (Task Identity)

Pelayanan publik pada Dukcapil Lombok Utara telah memberikan identitas tugas yang jelas. Pegawai Dukcapil memiliki tanggung jawab yang jelas dalam melakukan tugas-tugasnya, seperti mengurus akta kelahiran, kematian, dan pernikahan. Identitas tugas ini memungkinkan pegawai untuk mengetahui hasil kinerja mereka secara jelas dan dapat dikenali sebagai hasil kinerja seseorang. Hal ini sesuai dengan teori Hackman dan Oldman bahwa identitas tugas dapat meningkatkan motivasi kerja dan kepuasan kerja.

➤ Signifikansi Tugas (Task Significance)

Pelayanan publik pada Dukcapil Lombok Utara telah memberikan signifikansi tugas yang tinggi. Tugas-tugas yang dilakukan oleh pegawai Dukcapil memiliki pengaruh yang substansial terhadap masyarakat, seperti mengurus dokumen kependudukan yang penting untuk kepentingan masyarakat. Signifikansi tugas ini memungkinkan pegawai untuk mengetahui pengaruh yang substansial saat bekerja sesuai dengan nilai perusahaan yang telah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan teori Hackman dan Oldman bahwa signifikansi tugas dapat meningkatkan motivasi kerja dan kepuasan kerja.

➤ Otonomi (Autonomy)

Pelayanan publik pada Dukcapil Lombok Utara telah memberikan otonomi yang cukup luas. Pegawai Dukcapil memiliki kebebasan dalam melakukan tugas-tugasnya, seperti mengurus dokumen kependudukan secara independen. Otonomi ini memungkinkan pegawai untuk memiliki kontrol yang lebih besar terhadap pekerjaan mereka dan meningkatkan motivasi kerja. Hal ini sesuai dengan teori Hackman dan Oldman bahwa otonomi dapat meningkatkan motivasi kerja dan kepuasan kerja.

➤ Umpan Balik (Feedback)

Pelayanan publik pada Dukcapil Lombok Utara telah memberikan umpan balik yang efektif. Pegawai Dukcapil menerima umpan balik yang jelas dan berupa hasil kinerja yang dapat dilihat dan diukur. Umpan balik ini memungkinkan pegawai untuk mengetahui hasil kinerja mereka secara jelas dan dapat meningkatkan motivasi kerja. Hal ini sesuai dengan teori Hackman dan Oldman bahwa umpan balik dapat meningkatkan motivasi kerja dan kepuasan kerja.

### **C. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian diatas tentang analisis Pelayanan Publik pada Dukcapil Lombok Utara dan berdasarkan teori Hackman dan Oldman (1976) dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan tersebut telah memenuhi beberapa dimensi karakteristik pekerjaan yang penting. Variasi keterampilan, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi, dan umpan balik telah diterapkan dalam pelayanan publik Dukcapil Lombok Utara, sehingga meningkatkan motivasi kerja dan kepuasan kerja pegawai

### **Daftar Pustaka**

- Ahmad, Badu. 2019. *Pelayanan Publik Teori dan Praktik*. Manggu Makmur Tanjung Lestari: Bandung.
- Al Abri, Ismail. Rusinah, bte, Siron. 2020. Impact Of Compensation, Training, And Job Enrichment And Enlargement On Health Workers Motivation. *International Journal of Disaster Recovery and Business Continuity*. Vol.11, No. 3, 2005-4289
- Cahyaningrum, Anisa., dan Rino Ardhian Nugroho. 2019. Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 7(2)
- Choiriyah, I. U., & Chabibi, M. Y. (2020). Keuntungan Relatif dalam Inovasi Pelayanan Pengaduan Kerusakan Jalan Melalui Aplikasi M-Bonk. *JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik)*, 6(2), 149
- Dharmayanti, Listina Tri., Suprihatin. B., dan Yusuf Hartono. 2020. Inovasi “Jebol” Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin. : *Jurnal Ilmu Administrasi Publik UMA*, 8(2): 71-81
- Hajad, Vellayati., Pasya .K., dan Ikhsan. 2020. Efektivitas Inovasi Klinik Gampong Dalam Pengelolaan Dana Desa di Kabupaten Aceh Barat. *Spirit Publik*, 15(1).
- Hasibuan, M. S. P. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia (edisi revisi)*. Bumi Aksara. Jakarta
- Ikhsan,M. 2020.Peranan Energy Equity Epic (Sengkang) PTY. LTD Dalam Penyerapan Tenaga Kerja .*Jurnal Geo Civic* ,3,(2):1-11.

Indartono,S. 2019. *Pengantar Manajemen: Character Inside*. Yuka Print. Yogyakarta.

Mangkunegara, 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* Edisi 2. Remaja Rosda Karya. Bandung

Subarsono. A.G. 2021. *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta