

**PENGEMBANGAN KAPASITAS PELAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE DI DESA  
SIDOWUNGU KECAMATAN MENGANTI KABUPATEN GRESIK**

**Elisa Vina Ivanka**

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Wijaya Putra

Elisaivanka@gmail.com

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebijakan pelayanan publik Di Desa Sidowungu Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik. Inovasi pelayanan administrasi kependudukan pada aspek pelayanan publik, inovasi pelayanan, dokumen kependudukan dan output pelayanan bagi masyarakat. Di Era Digitalisasi ini telah dilakukan penyesuaian dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dengan kebutuhan di era teknologi sebagaimana yang telah tercatat dalam peraturan menteri dalam negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan Administrasi Kependudukan secara online. Namun pada realitanya kegiatan pelayanan administrasi kependudukan secara online ini belum dapat berjalan secara optimal, Hal tersebut disebabkan karena masih terdapat masyarakat yang kurang paham dalam menggunakan komputer dan aplikasi pelayanan kependudukan. Selain itu juga kurangnya SDM yang mengerti tentang penggunaan pelayanan secara online sehingga untuk bersosialisasi pada warga masih kurang. Maka, diperlukannya pengembangan kapasitas sumber daya manusia bagi aparatur desa dalam rangka mengoptimalkan pelayanan administrasi kependudukan untuk membantu beradaptasi dan proses dalam pelayanan administrasi kependudukan dengan sistem komputer ini.

**Kata Kunci:** Pengembangan Kapasitas, Inovasi, Administrasi Kependudukan

## **Abstract**

This study aims to analyze public service policies in Sidowungu Village, Menganti District, Gresik Regency. Population administration service innovation in the aspect of public services, service innovation, population documents and service outputs for the community. In this Digitalization Era, adjustments have been made in the provision of services to the community with the needs in the technological era as has been recorded in the regulation of the Minister of Home Affairs of the Republic of Indonesia Number 7 of 2019 concerning Population Administration services online. But in reality the online population administration service activities have not been able to run optimally, this is because there are still people who do not understand how to use computers and population service applications. In addition, there is also a lack of human resources who understand the use of online services so that there is still not enough socializing with residents. So, it is necessary to develop human resource capacity for village officials in order to optimize population administration services to help adapt and process population administration services with this computer system.

**Key Word:** Capacity Development, Innovation, Population Administration

## Pendahuluan

Untuk meningkatkan sebuah pelayanan Administrasi Kependudukan dan pencatatan sipil, Berdasarkan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 yaitu tentang Administrasi Kependudukan, yang menjadi dasar dari pelayanan dan pengertian administrasi ialah sebuah rangkaian kegiatan penertiban dan penataan dalam sebuah kegiatan penerbitan dokumen dan data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, proses pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta proses pendayagunaan dimana hasil dari kegiatan tersebut dijadikan datanya untuk pelayanan publik dan pembangunan di sektor lain. Yang dinamakan dokumen Kependudukan ialah sebuah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana dan instansi tersebut memiliki kekuatan hukum yang dijadikan sebagai bukti autentik yang dihasilkan dari kegiatan pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Data Kependudukan ialah sebuah data perseorangan atau data agregat yang dimana data tersebut sangat terstruktur dan merupakan hasil dari kegiatan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Pemerintahan di Indonesia sedang mengalami pergeseran dari sistem pemerintahan Sentralistik menjadi sistem pemerintahan yang Desentralistik. Melalui adanya kebijakan otonomi daerah, maka pemerintahan lokal (daerah dan desa) didorong untuk mengelola rumah tangga pemerintahannya sendiri secara adil, demokratis, dan mandiri.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, menyatakan bahwa desa memperoleh kedudukan yang kuat dalam penyelenggaraan pemerintahan terutama sebagai kunci dalam otonomi daerah yang secara integral bagian dari penyelenggaraan pemerintahan Nasional. Sejak diberlakukannya Undang-Undang Desa, maka pemerintah desa dapat berkreasi dalam hal pembangunan di desa baik dari segi pembangunan sarana dan prasarana maupun pembangunan sumber daya manusia. Pemerintah desa sudah diberikan tugas dan wewenang sendiri dalam mengatur, mengurus, serta memberikan pelayanan berbagai kepentingan masyarakat dan menetapkan serta mengelola kelembagaan di desa. tujuan dari otonomi desa salah satunya adalah meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat desa guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum.

Pemerintah desa merupakan unit penyelenggara pemerintahan yang ada digaris depan yang berhadapan langsung dengan masyarakat dengan berbagai macam latar belakang, kebutuhan dan tuntutan yang selalu berubah dan berkembang, maka sudah selayaknya dapat memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang baik bagi masyarakat. Perangkat desa diharapkan dapat melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat desa dengan baik sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang tertera dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pada bulan Juli 2019, dinas kependudukan dan pencatatan sipil

sudah melakukan sosialisasi kepada aparat desa mengenai pelayanan Administrasi kependudukan yang dilakukan secara online. Yang menjadi dasar dari pelayanan dan pengertian administrasi ialah sebuah rangkaian kegiatan penertiban dan penataan dalam sebuah kegiatan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk pendayagunaan dimana hasil dari kegiatan tersebut dijadikan datanya untuk pelayanan publik dan pembangunan di sektor lain.

Untuk meningkatkan Cakupan kepemilikan dokumen kependudukan bagi masyarakat Desa Sidowungu Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik serta untuk mempercepat proses penyelesaian berkas dokumen kependudukan masyarakat. Implementasi kebijakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan lebih cepat dan efektif untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan Dokumen kependudukan maka pemerintah daerah melalui dinas kependudukan dan pencatatan sipil perlu melaksanakan terobosan-terobosan baru dalam rangka untuk meningkatkan cakupan data kependudukan bagi masyarakat Desa Sidowungu Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik. Di Desa Sidowungu sendiri belum pernah mencoba untuk melakukan pelayanan secara online, dikarenakan masyarakat yang tidak memahami tata cara penggunaan internet, Kekurangan SDM Untuk bersosialisasi tentang pelayanan kependudukan secara online ini. Maka yang terjadi adalah masyarakat harus tetap datang ke Kecamatan untuk mengurus urusannya dan harus menunggu sampai berkas yang mereka jadi. Dampaknya juga terjadi di jam kerja karyawan kantor kecamatan, dikarenakan banyak masyarakat pada saat jam kerja tidak dapat mengurus kepentingannya dikarenakan juga sama-sama berkerja akhirnya masyarakat menemui dan meminta pelayanan diluar jam kerja karyawan kantor kecamatan. Hal ini kurang efektif sehingga diharapkan untuk tahun depan sudah dapat menggunakan pelayanan kependudukan secara online agar lebih efektif.

## **Tinjauan Pustaka**

### **Peningkatan Kapasitas**

Peningkatan kapasitas merupakan aspek penting untuk meningkatkan performa aparatur dalam menjalankan tugas negara. Sama halnya dalam konteks pembangunan secara keseluruhan, peningkatan kapasitas juga menjadi bagian yang tidak terpisahkan. Pada dasarnya terdapat banyak batasan atau defenisi mengenai apa yang dimaksud dengan peningkatan kapasitas. Setiap defenisi menurut para ahli memiliki penjelasan yang berbeda-beda. Berikut ini adalah pengertian peningkatan kapasitas menurut para ahli. Peningkatan Kapasitas sebagai suatu proses yang dapat meningkatkan kemampuan seseorang, suatu organisasi atau suatu

sistem untuk mencapai tujuantujuan yang dicita-citakan (Brown, 2001). Sedangkan menurut pendapat Marison (2001) bahwa Peningkatan kapasitas yaitu suatu proses untuk melakukan sesuatu atau serangkaian gerakan, perubahan multilevel di dalam individu, kelompok-kelompok, organisasi, dan sistem-sistem dalam rangka untuk memperkuat kemampuan penyesuaian inividu dan organisasi sehingga dapat tanggap terhadap perubahan lingkungan yang ada. Sejalan dengan pendapat di atas, peningkatan kapasitas sebagai sebuah proses untuk meningkatkan kemampuan individu, kelompok, organisasi, komunitas atau masyarakat untuk: menganalisa lingkungannya, mengidentifikasi masalah-masalah, kebutuhan-kebutuhan, isu-isu dan peluang-peluang; memformulasikan strategistrategi untuk mengatasi masalah, isu dan peluang tersebut dan memanfaatkan peluang yang relevan; merancang sebuah rencana aksi, strategi mengumpulkan dan menggunakan secara efektif dan atas dasar sumber daya yang berkesinambungan untuk mengimplementasikan, memonitor, dan mengevaluasi rencana aksi tersebut; serta memanfaatkan umpan balik sebagai pelajaran. Berdasarkan beberapa defenisi yang telah dikemukakan di atas dapat disimpulkan bahwa peningkatan kapasitas merupakan suatu proses untuk meningkatkan kemampuan yang dimiliki individu, kelompok, organisasi atau masyarakat yang bertujuan untuk menganalisa lingkungannya, mengidentifikasi masalah, isu-isu, ataupun peluang yang ada dengan merancang sebuah strategi secara efektif untuk mencapai tujuan yang dicita-citakan.

Penelusuran definisi capacity building memiliki variasi antar satu ahli dengan ahli lainnya. Hal ini dikarenakan capacity building merupakan kajian yang multi dimensi, dapat dilihat dari berbagai sisi, sehingga pendefinisian yang masih sulit didapat. Secara umum konsep capacity building dapat dimaknai sebagai proses membangun kapasitas individu, kelompok atau organisasi. Capacity building dapat juga diartikan sebagai upaya memperkuat kapasitas individu, kelompok atau organisasi yang dicerminkan melalui pengembangan kemampuan, ketrampilan, potensi dan bakat serta penguasaan kompetensi-kompetensi sehingga individu, kelompok atau organisasi dapat bertahan dan mampu mengatasi tantangan perubahan yang terjadi secara cepat dan tak terduga. Capacity building dapat pula dimaknai sebagai proses kreatif dalam membangun kapasitas yang belum nampak. Pengertian mengenai karakteristik dari pengembangan kapasitas menurut (Milen,2004) bahwa Pengembangan kapasitas tentunya merupakan proses peningkatan terus menerus (berkelanjutan) dari individu, organisasi atau institusi, tidak hanya terjadi satu kali. Ini merupakan proses internal yang hanya bisa difungsikan dan dipercepat dengan bantuan dari luar sebagai contoh penyumbang (donator).

Menurut (Daniel Rickett dalam Hardjanto,2006) menyebutkan “theultimate goal of capacity building is to enable the organization to grow stronger in achieving its purpose and mission”. Lebih jauh dirumuskan bahwa tujuan dari pengembangan kapasitas yakni pertama, mengakselerasikan pelaksanaan desentralisasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kedua, pemantauan secara proporsional, tugas, fungsi, sistem keuangan, mekanisme dan tanggung jawab dalam rangka pelaksanaan peningkatan kapasitas daerah. Ketiga, mobilisasi sumber-sumber dana Pemerintah, Daerah dan lainnya. Keempat, penggunaan sumber-sumber dana secara efektif dan efisien.

Pengembangan kapasitas kelembagaan Menurut (Milen,2004) mengungkapkan bahwa merupakan Pengembangan kapasitas tradisional dan penguatan organisasi memfokuskan pada sumber daya pengembangan hampir seluruhnya mengenai permasalahan sumber daya manusia, proses dan struktur organisasi. Pendekatan modern menguji semua dimensi kapasitas di semua tingkat (misi strategi, kebudayaan, gaya manajemen, struktur, sumber daya manusia, keuangan, asset informasi, infrastruktur) termasuk interaksi dalam sistem yang lebih luas terutama dengan kesatuan lain yang ada, pemegang saham dan para pelanggan. Adanya banyak pendapat dalam pengembangan kapasitas kelembagaan dilihat dari teori di atas bahwa dimensi yang menyangkut penguatan organisasi yaitu strategi, kebudayaan, gaya manajemen, struktur, sumber daya manusia, keuangan, asset informasi dan infrastruktur.

Menurut (Riyadi,2003) dalam sebuah artikel secara khusus menyampaikan bahwa faktor-faktor signifikan yang mempengaruhi pembangunan kapasitas meliputi 5 (lima) hal pokok yaitu. Pertama, komitmen bersama (Collective commitments) Menurut (Milen,2004) penguatan kapasitas membutuhkan waktu lama dan memerlukan komitmen jangka panjang dan semua pihak yang terlibat. Di dalam pembangunan kapasitas sebuah organisasi baik sektor publik maupun swasta, Collective Commitments merupakan modal dasar yang harus terus-menerus ditumbuhkembangkan dan dipelihara secara baik. Komitmen ini tidak hanya untuk kalangan pemegang kekuasaan saja, namun meliputi seluruh komponen yang ada dalam organisasi tersebut. Pengaruh komitmen bersama sangat besar, karena faktor ini menjadi dasar dari seluruh rancangan kegiatan dan tujuan yang akan dicapai bersama. Kedua, kepemimpinan yang kondusif (conducive Leadership) Adalah kepemimpinan yang dinamis yang membuka kesempatan yang luas bagi setiap elemen organisasi untuk menyelenggarakan pengembangan kapasitas. Dengan kepemimpinan yang kondusif seperti ini, maka akan menjadi alat pemicu untuk setiap elemen dalam mengembangkan kapasitasnya. Menurut (Rivai dan Mulyadi,2009) peranan dalam tim di antaranya: a) memperlihatkan gaya pribadi; b) proaktif dalam sebagian

hubungan; c) mengilhami kerja tim; d) memberikan dukungan timbal balik; e) membuat orang terlibat dan terikat; f) memudahkan orang lain melihat peluang dan prestasi; g) mencari orang yang unggul dan dapat bekerja secara konstruktif; h) mendorong dan memudahkan anggota untuk bekerja; i) mengakui prestasi anggota tim; j) berusaha mempertahankan komitmen; k) menempatkan nilai yang tinggi pada kerja tim.

Reformasi Peraturan Dalam sebuah organisasi harus disusun peraturan yang mendukung upaya pembangunan kapasitas dan dilaksanakan secara konsisten. Tentu saja peraturan yang berhubungan langsung dengan kelancaran pembangunan kapasitas itu sendiri, misalnya saja peraturan adanya sistem reward dan punishment. Reformasi Kelembagaan Reformasi kelembagaan pada intinya menunjuk kepada bagian struktural dan kultural. Maksudnya adalah adanya budaya kerja yang mendukung pengembangan kapasitas. Kedua aspek ini harus dikelola sedemikian rupa dan menjadi aspek penting dan kondusif dalam menopang program pengembangan kapasitas. Misalnya saja dengan menciptakan hubungan kerja yang baik antar karyawan dengan karyawan lainnya atau karyawan dengan atasannya. Peningkatan Kekuatan dan Kelemahan yang Dimiliki Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan agar dapat disusun program pengembangan kapasitas yang baik. Dengan adanya pengakuan dari personal dan lembaga tentang kelemahan dan kekuatan yang dimiliki dari kapasitas yang tersedia. Maka kelemahan yang dimiliki oleh suatu organisasi dapat cepat diperbaiki dan kekuatan yang dimiliki organisasi tetap dijaga dan dipelihara.

### **Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil wawancara dan pengamatan optimal yang berfokus pada studi kasus yang dirasa cocok untuk mengakomodasi keperluan dalam penelitian ini. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan memperoleh gambaran yang jelas dan terperinci mengenai suatu kondisi pengembangan pelayanan Administrasi Kependudukan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan (Cresswell, 2018). pendekatan kualitatif, yakni data yang digunakan merupakan data kualitatif (data yang tidak terdiri dari angka-angka) melainkan berupa gambaran dan kata-kata (Rahmat, 2000:36). Adapun secara terminologi pendekatan kualitatif adalah metode yang mana hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di

lapangan (Sugiono, 2010:08). Penelitian kualitatif juga dapat diartikan sebagai penelitian yang memiliki tujuan untuk memahami fenomena tentang sesuatu yang dialami oleh obyek penelitian secara holistik, dan di diskripsikan dengan bentuk kata-kata dan bahasa. Pada konteks khusus yang natural dengan menggunakan metode ilmiah (Moleong, 2007:06). Sedangkan jenis penelitian ini adalah jenis case study, artinya penelitian ini berangkat dari studi kasus di lapangan, yang bertujuan untuk memperoleh data yang relevan. Penelitian deskriptif adalah penelitian untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, dan orang secara individual maupun kelompok (Sukmadinata, 2009).

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data yang akurat dan aktual. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak bisa mendapatkan data yang sesuai dengan standart data yang di tetapkan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut: Observasi sebagai suatu aktiva yang sempit yakni memperhatikan sesuatu dengan menggunakan mata. Di dalam pengertian psikologi, observasi atau yang disebut pula dengan pengamatan, meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra. Jadi mengobservasi dapat melakukan melalui penglihatan, penciuman, pendengaran, peraba, dan pengecap. Apa yang dikatakan ini sebenarnya adalah pengamatan langsung. Penelitian observasi dapat dilakukan dengan tes, kuesioner, rekaman gambar, rekaman suara (Arikunto, 2010:32). Observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan (Bungin, 2007:89). Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi (Sugiyono, 2011:111). Adapun observasi yang dilakukan peneliti termasuk dalam jenis observasi partisipatif. Observasi partisipatif adalah observasi yang dimana peneliti secara langsung terlibat dalam kegiatan sehari hari informan. Dalam metode observasi ini peneliti tidak hanya mengamati objek studi tetapi juga mencatat hal-hal yang terdapat pada objek tersebut, sehingga peneliti benar benar mendapatkan data tentang situasi dan kondisi secara universal dari informan.

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Adapun percakapannya dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (Interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan atas pertanyaan itu. Wawancara merupakan sebuah percakapan antara dua orang atau lebih, yang pertanyaannya diajukan oleh peneliti kepada subjek atau sekelompok subjek penelitian untuk dijawab. Pada penelitian kualitatif, wawancara mendalam dapat dilakukan dengan dua cara. *Pertama*, wawancara sebagai strategi

utama dalam mengumpulkan data. Pada konteks ini, catatan data lapangan yang diperoleh berupa transkrip wawancara. *Kedua*, wawancara sebagai strategi penunjang teknik lain dalam mengumpulkan data seperti observasi partisipan, analisis dokumen dan fotografi.

Metode dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa, dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Studio dokumen merupakan perlengkapan dari penggunaan metode observasi dan wawancara, akan lebih kredibel atau dapat dipercaya kalau di dukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada. Maka dari itu, peneliti menggunakan media cetak, media elektronik sebagai bahan bukti data yang relevan.

Analisis data pada umumnya dilakukan untuk memperoleh gambaran umum dan menyeluruh tentang situasi sosial yang diteliti objek penelitian. Analisa data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisa berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis. Berdasarkan hipotesis yang dirumuskan berdasarkan data tersebut, selanjutnya dicarikan data lagi secara berulang-ulang sehingga selanjutnya dapat disimpulkan apakah hipotesis tersebut ditolak atau diterima berdasarkan data yang terkumpul. Bila berdasarkan data yang dapat dikumpulkan secara berulang-ulang dengan tehnik triangulasi ternyata hipotesa diterima maka hipotesis akan berkembang menjadi teori.

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisa deskriptif dan dijabarkan secara sistematis nantinya. Adapun dengan menggunakan Reduksi Data, Kategorisasi, dan Sintesisasi. Yang pertama Reduksi data yakni mengidentifikasi data yang sesuai dengan fokus dan masalah penelitian, yang kedua Kategorisasi, merupakan teknik analisis data berupaya memilah-milah kepada bagian data yang memiliki kesamaan, dan yang ketiga Sintesisasi, setelah data ditemukan kesamaannya maka data dicari kaitan antara satu kategori dengan kategori yang lainnya, sedangkan kategori yang satu dengan yang lainnya diberi nama/label (Moleong, 2007:223).

## **Hasil dan Pembahasan**

Kebijakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara online yang akan segera diterapkan di Desa Sidowungu Kecamatan Menganti Gresik ini dari jenis pelayanan Dokumen kependudukan yang telah sesuai dengan UU No 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan yakni 1). Legalisir Dokumen Kependudukan ; 2). Penganganan keluhan

masyarakat ; 3). Permintaan data ; 4). Penerbitan surat pindah keluar ; 5). Penerbitan surat pindah datang ; 6). Penerbitan surat pindah antar kecamatan ; 7) penerbitan kartu keluarga ; 8). Penerbitan kartu keluarga karena penambahan anggota baru ; 9). Perubahan KK karena pengurangan anggota keluarga ; 10). Penerbitan kartu keluarga karena perubahan data ; 11). Penerbitan kartu keluarga karena hilang atau rusak; 12) Penerbitan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el); 13)Penerbitan KTP-el karena hilang dan rusak; 14)Penerbitan SKTT ( bagi orang asing ) ; 15)Pencatatan akta Kelahiran; 16).Pencatatan akta kelahiran terlambat 60 hari; 17)Pencatatan akta kematian; 18)Pencatatan akta perkawinan ; 19)Pencatatan akta perceraian; 20)Pencatatan akta pengangkatan anak; 21). Pengangkatan akta pengakuan dan pengesahan anak, Kartu Identitas Anak (K.I.A); 22) Perubahan nama akta kelahiran ; 23). Kutipan II akta kelahiran ; 24). Pembetulan nama akta ; 25). Pelaporan perkawinan luar negeri.

Faktor pendukung implementasi kebijakan inovasi pelayanan kependudukan dari masyarakat dapat dilihat dari jumlah penerima layanan meningkat. Sehingga diperlukan pelayanan secara online agar dapat mempersingkat waktu dan pembenaran pada jam kerja karyawan kantor kecamatan. Faktor penghambat jika dilakukannya pelayanan berbasis online ini 1). Banyak masyarakat yang belum menegrti sehingga harus dilakukan sosialisasi mengenai pelayanan berbasis online ini ; 2). Kurangnya sumber daya manusia yang paham akan pelayanan berbasis online. Sehingga harus Meningkatkan SDM untuk membatu mensosialisasikan kepada warga mengenai pelayanan berbasis online ini terutama kepada masyarakat yang sama sekali tidak mengetahui internet. ; 3). Kualitas jaringan yang sering eror. Seingga harus meningkatkan kualitas jaringan. ; 5). Kurangnya anggaran untuk implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan untuk menjangkau perdesaan.

## **Penutup**

Berdasarkan pembahasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pengembangan kapasitas dalam meningkatkan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan dalam mewujudkan Good Governance di Desa Sidowungu Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik secara keseluruhan dapat dikatakan belum cukup siap. Dari sisi Sumber daya manusia sendiri yang kurang tanggap akan adanya inovasi pelayanan berbasis online dan lebih ke pelayanan secara manual, karena masyarakat beranggapan bahwa pelayanan secara online lebih ribet dari pada pelayanan manual. Sarana dan prasana yang masih kurang memadai, peraturan yang belum efektif.

Saran dari peneliti penambahan pegawai untuk bersosialisasi kepada masyarakat mengenai pelayanan berbasis online ini dan juga pemenuhan sarana dan prasarana. Perlunya

kebijakan terkait dengan SDM sendiri yakni mengenai pengembangan dan potensi pegawai dalam kegiatan, kemudian perlu menambahkan kegiatan dan kuota masyarakat yang mengikuti sosialisasi standart prosedur.

### Daftar Pustaka

Afandi, M. I., & Warjio. (2015). Implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Asahan Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah dalam Pencapaian Target Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 92-113.

Atmosoedirdjo, Prajudi, Dasar-dasar Ilmu Administrasi, Seri Pustaka Ilmu Adm, Jakarta  
Aida, Nur Rohmi (2019) Sabtu, 13 juli 2019 10.02 WIB. KOMPAS.com. 7 Hutan Mangrove di Indonesia, Pelindung Abrasi yang Wajib Dikunjungi. Diakses <https://www.google.com/amp/s/amp.kompas.com/travel/read/2019/07/13/100200527/7-hutan-mangrove-di-indonesia-pelindung-abrasi-yang-wajib-dikunjungi>

Batam.news. (2018). Laguna, UKM dan Masyarakat Gagas Wisata Kelas Dunia di Bintan. Diakses: <http://batamnews.co.id/berita-28945-laguna-ukm-dan-masyarakatgagas-wisata-kelas-dunia-di-bintan.html>

Budi Winarno, 2007, Kebijakan Publik: Teori dan Proses. Yogyakarta: Media Pressindo.

Burhan Bungin, *PenelitianKualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial lainnya*, (Fajar Interpratama Offset, Jakarta: 2007).

Bustomi, Y., Ramdhani, M. A., & Cahyana, R. (2012). Rancang Bangun Sistem Informasi Geografis Sebaran Tempat Riset Teknologi Informasi di Kota Garut. *Jurnal Algoritma* 9(1), 1-7.

CCN Indonesia (2019) Rabu, 20/03/2019 16:34 WIB Meneropong' Ekowisata di Indonesia. Di akses <https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20190320161452-269-379113/meneropong-ekowisata-di-indonesia>. Pada 20 Januari 2020.

CIFOR dan Indonesia (2015). Kemitraan untuk hutan dan manusia. Diakses: [www.cifor.org](http://www.cifor.org) >BCIFOR1402PDF Hasil web CIFOR dan Indonesia

Conyers, Dana, *Perencanaan Di Dunia Ketiga*, Gramedia, Jakarta, 1991.

Charles Lindblom dalam buku Budi Winarno, 2007, Kebijakan Publik: Teori dan Proses. Yogyakarta: Media Pressindo.

Christiyanto, F., Nurfitriyah, & Sutadji. (2016). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kelancaran Implementasi Program Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah

- Kabupaten Kutai Barat Tahun 2011-2015. *eJournal Administrative Reform*, 4(2), 291-300.
- Coryanata, I. (2012). Akuntabilitas, Partisipasi Masyarakat dan Transparansi Kebijakan Publik sebagai Pemoderasi Hubungan Pengetahuan Dewan Tentang Anggaran dan Pengawasan Keuangan Daerah. *Jurnal Akuntansi dan Investasi*, 12(2), 110-125.
- Diansari, R. E. (2016). *Analisis Kesiapan Desa dalam Implementasi Penerapan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa: Studi pada Desa Pateken Kecamatan Wonobojo Kabupaten Temanggung Jawa Tengah*. Yogyakarta: Universitas PGRI Yogyakarta.
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Farida, R., & Ramdhani, M. A. (2014). Conceptual Model of the Effect of Environmental Management Policy Implementation on Water Pollution Control to Improve Environmental Quality. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 3(10), 196-199.
- Freeman, R. (2006). Learning in Public Policy. In M. Moran, M. Rein, & R. E. Goodin, *The Oxford Handbook of Public Policy* (p. 367). New York: Oxford University Press.
- Firman, B. Aji, Drs, Sirait, S. Martin, Drs, Perencanaan Dan Evaluasi, Suatu Studi Untuk Proyek Pembangunan, Bumi Aksara, Jakarta, 1982.
- Godin, R. E., Rein, M., & Moran, & M. (2006). The Public and its Policies. In M. Moran, M. Rein, & R. E. Goodin, *The Oxford Handbook of Public Policy* (pp. 3-35). New York: Oxford University Press.
- J.B.Kristiasdi, DR, Perencanaan, LAN RI, Jakarta, 1995.
- Moleong, J. Lexy, Metodologi Penelitian Kualitatif, P.T.Remaja Rosdakaria, Bandung 1993.
- Nawawi, Hadari, Metode Penelitian Soasial, Yogyakarta, Gajah Mada University Press, 1983.
- HAPSARI, Rima Adhi. Pengembangan Kapasitas Aparatur Desa dalam Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi di Desa Ngimbrang Kecamatan Bulu Kabupaten Temanggung). *Jurnal Administrasi Publik*, 2021, 11.2.

Kamal, Mustafa; Purwatiningsih, Annisa; Lestari, Asih Widi. Kebijakan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dimasa Pandemi Covid-19 Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan. *Reformasi*, 2021, 11.1: 77-85.