

## **Inovasi Pelayanan pada Dinas Dukcapil Tentang Pindah Datang Penduduk Dari Dalam dan Luar Kabupaten Sumbawa Barat**

**Syaifullah<sup>1</sup>, Ahmad Yamin<sup>2</sup>, Ery Sofiatry<sup>3</sup>, Anggy Giri Prawiyogi<sup>4</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa Sekolah Pascasarjana, Program Studi Manajemen Inovasi, UTS

<sup>2</sup>Dosen Sekolah Pascasarjana, Program Studi Manajemen Inovasi, UTS

<sup>3</sup>Dosen Sekolah Pascasarjana, Program Studi Manajemen Inovasi, UTS

E-mail: [syaiful.lah318@gmail.com](mailto:syaiful.lah318@gmail.com)  
[anggy.prawiyogi@ubpkarawang.ac.id](mailto:anggy.prawiyogi@ubpkarawang.ac.id)

**Abstract:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses pindah datang warga masyarakat di Kabupaten Sumbawa Barat, dan Inovasi yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses pindah datang warga masyarakat yang dilakukan hanya dengan membawa Kartu Keluarga ke Dinas Dukcapil dapat diproses langsung untuk mempermudah masyarakat yang tidak bisa kembali ke daerah asalnya untuk mengurus surat kepindahannya, namun menimbulkan permasalahan baru bagi wilayah yang ditinggalkan termasuk desa/kelurahan dan kecamatan yang tidak akan pernah mengetahui bahwa ternyata warganya telah pindah ke daerah lainnya karena tidak ada laporan atau pengantar dari desa/kelurahan sebelumnya. Inovasi yang dilakukan melalui sebuah aplikasi terbaru E-Office dalam melayani pindah datang warga belum maksimal dimanfaatkan oleh operator yang ada, dan pelayanan yang diterima oleh masyarakat dalam mengurus pindah datangnya sudah sangat memuaskan.

**Keywords:** Pelayanan, Inovasi, Pindah Datang, Penduduk, Dinas Dukcapil.

### **Pendahuluan**

Pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah kepada warga masyarakat setiap waktu selalu mengalami perubahan dari waktu ke waktu sesuai dengan perkembangan jaman yang ada yang menuntut adanya peningkatan kualitas yang perlu dilakukan dan dalam kondisi seperti inilah pelayanan yang terbaik sangat diperlukan (Agung Kurniawan, 2005 : 1-2).

Setiap saat masyarakat selalu menginginkan pelayanan yang terbaik yang diberikan oleh para pelayannya dalam hal ini karena pemerintah sebagai bagian dari pemegang kebijakan dan petugas yang memberikan pelayanan, meskipun kadang pelayanan yang didapatkan selama ini masih belum memenuhi standar dan belum memenuhi harapan masyarakat yang sebenarnya seperti pelayanan yang sangat lama butuh proses yang panjang serta biasanya mengeluarkan ongkos dalam hal mendapatkannya. Pelayanan yang sering berorientasi kepada para penguasa yang semestinya pelayanan tersebut harus didahulukan kepada masyarakat biasa (Inu Kencana Syafii, 1995 : 5).

Pelayanan Publik menurut Agung Kurniawan (2005: 4) menjelaskan sebagai kegiatan yang dilakukan dalam rangka memberikan sebuah kegiatan untuk melakukan sesuatu yang diperlukan oleh

warga masyarakat yang memiliki kebutuhan pada kantor yang menyediakan pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsinya berdasarkan aturan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan Undang – undang nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki 2 (dua) fungsi utama yaitu fungsi pertama sebagai Pendaftaran Penduduk yakni sebagai pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan, dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan surat keterangan kependudukan lainnya seperti pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap, fungsi kedua yaitu Pencatatan Sipil dimana pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register Pencatatan Sipil seperti kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan.

Perpindahan masyarakat yang berpindah dari tempat tinggal awalnya ke suatu tempat lainnya dengan tujuan berada pada daerah tersebut untuk tinggal disebut dengan migrasi (Mantra, 2012). Banyaknya migrasi penduduk dengan berbagai kepentingan dan kebutuhan yang dilakukan oleh warga masyarakat tidak sepenuhnya dapat disadari dan diterima dengan baik di beberapa tempat, terutama yang berkaitan dengan lapangan pekerjaan sementara untuk mengakomodir hak-hak warga masyarakat Indonesia terkait status warga kependudukannya menjadi prioritas utama bagi Pemerintah Pusat sehingga proses kepindahan warga masyarakat cukup pengurusan berkas kepindahan hanya sampai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di daerah setempat tanpa harus meminta Surat Pengantar dari Desa/Kelurahan dan Kecamatan.

Aturan seperti inilah yang membuat dilema di tingkat Pemerintah Daerah dan Pemerintah Desa/Kelurahan karena tanpa sepengetahuan pihak desa/kelurahan bagi siapa saja warga masyarakat Indonesia yang mengurus surat pindah dan menjadi warga setempat sudah bisa langsung mendapatkan statusnya tanpa harus repot – repot mengurus ke Pihak Desa/Kelurahan dan Kecamatan dan pengantar dari RT/RW setempat.

Sementara itu Pemerintah Desa/Kelurahan jarang sekali dapat mengupdate data jumlah penduduk yang dimilikinya karena arus perpindahan penduduk yang ada di wilayahnya saat ini tidak lagi harus mendapatkan ijinnya atau memberikan rekomendasi terlebih dahulu. Hal inilah yang membuat Pemerintah Desa/Kelurahan merasa keberatan karena tidak mengetahui keberadaan warganya yang pindah datang, mengingat aturan dari Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil cukup di Dinas Dukcapil saja proses pengurusan berkasnya.

Munculnya berbagai persoalan baru yang terus terjadi akibat proses perpindahan warga masyarakat baik yang pindah atau datang ke Kabupaten Sumbawa Barat baik sebagai penduduk asli yang kembali atau pergi maupun penduduk luar yang datang atau meninggalkan wilayah tersebut memerlukan berbagai macam solusi, karena ada beberapa persoalan bagi masyarakat yang sudah menetap belasan tahun di Kabupaten Sumbawa Barat yang meninggalkan keluarganya di daerah asalnya dan telah menikah tanpa sepengetahuan keluarga sebelumnya begitupun sebaliknya, belum lagi biaya dan waktu yang harus dilakukan serta jarak yang ditempuh untuk mengurus berkas perpindahan di daerah asalnya yang berada di Luar Kabupaten/Provinsi.

Dari berbagai macam persoalan diatas dapat digambarkan tentang kondisi bahwa Pemerintah Kabupaten Sumbawa Barat dalam hal ini Dinas Dukcapil harus melakukan gebrakan atau inovasi untuk mempermudah warga masyarakat baik yang pindah ke luar daerah ataupun penduduk yang datang dari luar daerah untuk menjadi warga masyarakat Kabupaten Sumbawa Barat. Melalui gambaran singkat inilah penulis melakukan penelitian tentang “Inovasi yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil dalam melayani warga masyarakat yang Pindah Datang baik dari dalam atau luar Kabupaten Sumbawa Barat”.

## Metode

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif karena dalam penelitian kualitatif lebih bersifat eksploratif menggambarkan dengan tujuan untuk dapat menerangkan dan memprediksi terhadap suatu gejala yang berlaku atas dasar data yang diperoleh di lapangan (Hamid Darmadi, 2011:34). Subjek pada penelitian ini adalah pejabat Pemerintah Kabupaten Sumbawa Barat pada Dinas Dukcapil, dan juga melibatkan masyarakat yang mendapatkan pelayanan secara langsung (seperti terlihat pada table 1).

*Tabel. 1 Data Informan*

Informan	Jumlah
Kepala Dinas Dukcapil Sumbawa Barat	1
Kepala Bidang PDIP Dukcapil Sumbawa Barat	1
Kepala Seksi Pindah Datang Bidang Dafduk	1
Operator SIAK	1
Kepala Desa	5
Masyarakat	6

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* dalam menentukan informan sebagai sumber data. Purposive Sampling sebagaimana dijelaskan Pasolong (2013 :107) adalah suatu teknik penarikan sampel yang digunakan dengan cara sengaja atau menunjuk langsung kepada orang yang dianggap dapat mewakili karakteristik –karakteristik populasi.

Sedangkan Bungin menjelaskan bahwa *purposive sampling* (2015 : 107) adalah satu strategi menentukan informan yang paling umum dalam penelitian kualitatif, yaitu menentukan kelompok peserta yang menjadi bagian informan sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian tertentu.

Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara langsung, dokumentasi, dan *fokus group discussion* (FGD). Selanjutnya, teknik analisis data, yaitu dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan melalui analisis data yang ada.

Dalam rangka untuk menjamin kepercayaan atau validitas data yang diperoleh dipenelitian ini, diperlukan adanya uji keabsahan dan kelayakan data. Pengecekan keabsahan temuan dapat diperoleh menggunakan teknik-teknik perpanjangan kehadiran, observasi, triangulasi, dan juga pembahasan yang lebih mendalam (Arikunto, 2010).

Teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dari luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu. Apabila data itu berasal hanya dari satu sumber, maka keabsahannya masih kurang dapat dipercaya. Tetapi jika dua atau lebih sumber/informan dan menyatakan hal yang sama, maka tingkat keabsahannya akan lebih signifikan dan lebih dapat dipertanggung jawabkan (Sugiyono, 2013).

Waktu pelaksanaan penelitian pada bulan April sampai dengan Juni tahun 2022 bertempat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat.

## Hasil

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Dinas Dukcapil Sumbawa Barat tentang Pelayanan Pindah Datang yang ada di Kabupaten Sumbawa Barat yang mengatakan bahwa :

*“Untuk mendukung Visi dan Misi Bupati – Wakil Bupati Sumbawa Barat bahwa kami Dinas Dukcapil tentu memiliki tupoksi yang berkaitan dalam hal peningkatan kualitas pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat dalam hal kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil bagi warga masyarakat yang ada di Kabupaten Sumbawa Barat termasuk pelayanan pindah datang bagi warga masyarakat baik yang pindah keluar dari Kabupaten Sumbawa Barat ataupun yang datang menjadi warga di kabupaten ini, disamping itu juga data – data kependudukan yang kami harus siapkan dengan baik dan yang terpenting bagaimana kami dari Dinas Dukcapil dapat membuat suatu perjanjian kerjasama pemanfaatan data kependudukan dengan OPD atau instansi lainnya yang memerlukan data terkait kependudukan”.*

Lanjut, Kepala Dinas Dukcapil Sumbawa Barat tentang Proses Pindah Datang bagi Warga Masyarakat baik dari dalam atau luar Kabupaten Sumbawa Barat beliau mengatakan :

*“Pengurusan berkas pindah datang warga masyarakat yang sudah terlanjur berada pada daerah kita dan ingin mengurus surat pindahnya dari daerah asalnya maka cukup dengan membawa Kartu Keluarga (KK) dan kita akan proses secepatnya dengan bersurat kepada Dinas Dukcapil daerah*

*tujuannya agar dapat diterbitkan surat keterangan pindahnya sesuai dengan SOP dan alur yang ada. Namun yang menjadi masalahnya kemaren saya didatangi oleh beberapa Kepala Desa wilayah lingkaran tambang untuk memprotes ke Dinas Dukcapil kenapa tanpa sepengetahuan mereka katanya warga masyarakat yang ingin masuk ke desa kami tiba – tiba sudah jadi penduduknya dengan ber KTP di desa mereka katanya, harusnya meminta ijin dulu ke kadesnya katanya jika ingin masuk ke wilayah mereka katanya. Namun karena saya sudah sampaikan aturan terbarunya bahwa perpindahan penduduk sekarang tidak diwajibkan meminta surat pengantar dari desa/kelurahan namun mereka kades tetap ngeyel, kalau memang seperti itu kenapa harus ada Kades kata mereka. Ya sebagai pemerintah kita bekerja sesuai dengan aturan yang ada”.*

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan (PDIP) tentang proses pindah datang bagi warga masyarakat di Kabupaten Sumbawa Barat yang mengatakan bahwa :

*“Untuk proses pindah datang bagi warga masyarakat yang ada di Kabupaten Sumbawa Barat ada 2 (dua) macam cara yang dapat dilakukan yaitu Pindah Datang melalui pengurusan berkas di daerah asal penduduk tersebut berada dan Pindah Datang tanpa melalui pengurusan berkas di daerah asalnya atau melalui bantuan Dinas Dukcapil setempat pada daerah yang sudah dilakukan pindah datang. Nah kalau kami di Dinas Dukcapil ini mempunyai program dan kegiatan untuk membantu masyarakat yang sudah terlanjur pindah keluar dari Kabupaten Sumbawa Barat dan telah berada di daerah tujuannya entah di Kabupaten mana saja di Indonesia ini maka nanti dari Pihak Dukcapil setempat akan menghubungi kami untuk meminta ijin melalui surat tertulis dari Dinas Dukcapil tersebut, agar data warga masyarakat Sumbawa Barat yang telah berada di wilayahnya dapat dipindahkan data kependudukannya untuk menjadi warga mereka. Begitu pun sebaliknya warga yang datang dari luar Kabupaten Sumbawa Barat yang tidak mengurus surat pindah dari daerah asalnya maka akan kami bantu untuk menyurati Dukcapil setempat untuk dilepas data kependudukan warganya yang telah berada di Kabupaten Sumbawa Barat”.*

Sementara itu, hasil wawancara peneliti dengan Kepala Seksi Pindah Datang Dinas Dukcapil yang mengatakan :

*“Setiap warga masyarakat yang datang mengurus surat pindah datangnya tidak semuanya sesuai dengan prosedur yang ada, kadang ada yang datang meminta pertolongan bahwa sudah sekian tahun sampai ada yang belasan tahun berada di daerah ini, namun karena tidak pernah mengurus surat pindahnya dari daerah asalnya dengan alasan biaya tidak ada, akhirnya kita bantu, pas kita bantu ternyata disini dia sudah menikah dengan orang lain di daerah asalnya dia memiliki keluarganya entah ada yang suami disana atau istrinya disana bersama anak – anaknya, ya kita kesulitan mengurus pisah Kartu Keluarganya nya karena status di daerah asalnya masih suami istri tidak ada bukti cerainya, tapi disini sudah bekeluarga lagi, apalagi yang pindah datang karena main bola sebentar – sebentar pindah kesana kemari datanya”.*

Lanjut, Kepala Seksi Pindah Datang pada Dinas Dukcapil Sumbawa Barat yang mengatakan :

*“Setiap masyarakat yang datang mengurus Surat Keterangan Pindah Datangnya (SKPWN) selalu datang dengan berbagai macam tujuan dan kepentingan yang ada, kadang mereka meminta tolong agar dapat dibantu secepat mungkin untuk menerbitkan administrasi kependudukannya yaitu Kartu Tanda Penduduk (KTP) ataupun Kartu Keluarganya (KK). Semuanya dilakukan tanpa dipungut biaya*

*sedikitpun, dan semuanya kami lakukan dengan setulus hati kami, karena kami tidak pernah meminta apapun kepada masyarakat yang kami layani, meskipun semua kami hubungi Dinas Dukcapil dari berbagai daerah dengan biaya (puls) kami pribadi agar dapat dibantu untuk dipindahkan administrasi kependudukannya”.*

Hal yang lainnya juga disampaikan oleh Informan Operator Dinas Dukcapil yang mengatakan :

*“Untuk menginput data kependudukan ke dalam sistem (SIK) maka kami akan menginput sesuai dengan nomor SKPWN dari daerah asalnya, baru kita masukkan datanya ke dalam sistem kita. Tapi bagi yang bermasalah mungkin yang pindah sendiri karena disana masih memiliki keluarganya maka kami tidak berani menggabungkan Kartu Keluarganya (KK) dengan suami/istrinya disini kecuali mereka dapat menunjukkan bukti akte cerainya dan buku nikah sahnya disini. Setelah semuanya beres baru nanti kami ajukan dokumen kependudukan yang dibutuhkan seperti KTP, KK, dan lain -lain untuk di verifikasi oleh Kepala Bidang dan Kepala Seksi setelah itu baru ditandatangani oleh Kepala Dinas dan dokumen tersebut bisa diterbitkan dan dicetak”.*

Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Desa di Kecamatan Brang Rea Kabupaten Sumbawa Barat yang mengatakan :

*“Dengan adanya penduduk yang datang ke desa kami tiba – tiba sudah menjadi warga masyarakat kami tanpa sepengetahuan kami ternyata dia pindah dari daerah asalnya dan tidak melapor kepada kami tentu ini akan menjadi masalah besar karena dia tidak melapor ke desa kami, harusnya Dukcapil tidak mengijinkan kepindahannya kalau tidak ada pengantar dari kami karena data masyarakat di kami pun nanti jelas akan berbeda semuanya. Walaupun pemerintah pusat memberikan proses pelayanan yang cepat tapi bagi kami ini seperti penajahan administrasi di tingkat desa ”.*

Hasil wawancara kami dengan informan dari Kepala Desa di wilayah Kecamatan Maluku Kabupaten Sumbawa Barat yang mengatakan bahwa :

*“Wilayah maluk saat ini sudah mulai kembali dilirik oleh masyarakat baik itu dari dalam kabupaten ataupun dari luar kabupaten untuk dating mencari pekerjaan dengan mulai dibangunnya Smeltel. Kemaren ada beberapa orang yang saya dikabarin dari Pak RT bahwa ada warga yang baru masuk ngekos di tempat kost yang ada, tapi saya perintahkan kepada Pak RT ternyata ada yang sudah memiliki KTP di Desa kami. Nggak tahu bagaimana mereka bisa pindahnya, tapi saya sudah suruh Pak RT untuk mendatanya. Inilah yang kami tidak inginkan janganujuk –ujuk sudah pindah jadi warga desa kami eh malah dia nya tidak datang melapor ke desa, pas nanti ada apa – apa baru dicari kami. Ya koordinasilah dari pihak Kabupaten kepada kami di desa.”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dari masyarakat yang pindah ke Desa Batu Putih Kecamatan Taliwang mengatakan :

*“Alhamdulillah pelayanan yang saya dapatkan disini sangat memuaskan. Saya langsung dibantu untuk mengurus surat pindah saya dari Kabupaten Sumbawa karena saya disini sudah tinggal 4 (empat tahun) dan belum sempat ngurus surat pindah dari sana. Kebetulan saya dibantu oleh teman untuk diajak kesini dan mengurus surat pindah saya karena saya belum memiliki identitas di desa batu putih. Disamping itu juga pengurusan berkas saya tidak ada biaya sedikitpun. Terimakasih”.*

Hasil wawancara penulis dengan informan masyarakat dari purwakarta yang pindah datang ke desa mantun kecamatan maluk yang mengatakan :

*“Saya datang kesini meminta tolong kepada Dinas Dukcapil Sumbawa Barat untuk membantu proses kepindahan saya karena saya sudah tinggal di Desa Mantun Kecamatan Maluk, kebetulan saya dari Kabupaten Purwakarta Jawa Barat tidak sempat mengurus surat pindah saya dari sana dan saya tidak punya uang untuk balik lagi kesana mengurus kepeindahan saya. Untuk itu saya kesini agar dapat diurus kepindahan saya dari Purwakarta agar bisa mendapatkan identitas disini untuk mendapatkan pekerjaan disini. Alhamdulillah saya tidak pernah diminta uang sedikitpun untuk mengurus berkas saya disini dan saya terbantu sekali dalam proses kepindahan saya.”*

Sedangkan, berdasarkan hasil wawancara kami dengan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan yang mengatyaikan bahwa :

*“Dinas Dukcapil di seluruh Indonesia telah menggunakan sebuah sistem yang telah diberikan secara langsung oleh Direktorat Jendral Dukcapil Kementerian Dalam Negeri dalam SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) yang pada tahun 2022 sudah dikoneksikan secara online. Semua pelayanan mulai dari proses pengurusan berkas sampai kepada pencetakan dokumen identitas penduduk sudah terkoneksi langsung ke sistem di Kementerian Dalam Negeri.”*

Hasil wawancara langsung dengan informan selaku Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan yang mengatakan bahwa :

*“Dinas Dukcapil Sumbawa Barat untuk tahun 2022 telah meluncurkan sebuah aplikasi baru sebagai salah satu inovasi dari kami yaitu aplikasi ‘Salam Dukcapi’l dimana masyarakat yang memerlukan layanan kependudukan tidak perlu jauh – jauh datang secara langsung ke kantor atau repot repot dengan tenaga dan waktu cukup dari rumah atau dimanapun berada bisa mengirimkan berkasnya sesuai dengan pelayanan yang dilakukan. Kami dari Dinas Dukcapil telah melakukan MOU dengan desa – desa di Kabupaten Sumbawa Barat bahwa pada saat berkas yang sudah jadi akan langsung kami kirimkan ke desa setempat dan masyarakat bisa mengambil langsung di desa tempat tinggalnya tanpa harus ke Dinas Dukcapil. Kenapa kami kirim ke desa, dan tidak langsung ke individu pemohonnya dengan alasan untuk menjaga data dan dokumen kependudukan supaya tidak disalahgunakan. Disinilah peran penting Pemerintah Desa dan Operator yang ada di desa untuk benar – benar menjaga setiap dokumen kependudukan warga masyarakatnya. Berkas yang bisa kami kirimkan langsung ke Desa melalui aplikasi Salam Dukcapil yaitu dalam bentuk pdf seperti Kartu Keluarga (KK) dan Aktanya dan bisa langsung di print oleh Pemerintah Desa dan Operatornya, tetapi untuk KTP atau KIA itu harus diambil ke kantor karena dokumen tersebut hanya dapat dicetak di Dinas Dukcapil. Nah pelayanan untuk pindah datang akan kami koneksikan di aplikasi Salam Dukcapil dengan aplikasi terbaru yang telah dikeluarkan oleh Ditjen Dukcapil Kemendagri yaitu aplikasi E-Office.”*

Hasil wawancara penulis dengan informan Kepala Seksi Pindah Datang Dukcapil mengatakan :

*“Memang benar telah diluncurkan aplikasi terbaru yang bernama E-Office Ditjen Dukcapil Kemendagri pada tanggal 10 bulan Juni tahun 2022 ini untuk dipergunakan dalam mengurus pelayanan pindah datang warga masyarakat akan tetapi harusnya aplikasi tersebut lebih mudah untuk digunakan ternyata lebih ribet dari yang kami bayangkan dan sebelumnya dalam pengurusan berkas pindah datang warga masyarakat kami biasanya mengurus dengan cara manual melalui kirim berkas*

*via WA. Dan kami butuh penyesuaian dengan aplikasi terbaru dari Kemendagri ini sehingga kedepannya dapat kami manfaatkan serta kami sinkronkan dengan aplikasi dari dinas kami sendiri yaitu Salam Dukcapil.”*

Inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil tentu akan memberikan dampak terhadap para pengguna layanan tersebut. Seperti hasil wawancara kami dengan salah satu Kepala Desa di Kecamatan Taliwang yang mengatakan :

*“ Alhamdulillah berkat inovasi layanan yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil Sumbawa Barat masyarakat kami dapat terbantu dengan mudah sekali, tidak mesti jauh – jauh datang ke Dukcapil cukup dari rumah bisa mengajukan permohonan surat yang dibutuhkan dan dapat langsung dikirim ke Aplikasi “Salam Dukcapil “ dan langsung di proses oleh oprator.*

*Berkasnya yang sudah jadi dikirim langsung ke operator kami di desa melaui pdf setelah itu kami print disini dan kami bisa kasih langsung kepada masyarakat yang telah mengurus berkasnya tersebut. Termasuk layanan pindah datang warga masyarakat yang ada di desa kami, yang pindah dari Sumbawa dan Lombok kemaren tidak tahu cara mengurus pindahnya setelah mereka melapor ke kami di desa dan kami tindaklanjuti langsung ke Dukcapil. Alhamdulillah berkat keuletan bapak/ibu di Dinas Dukcapil beberapa warga kami yang sudah terbantu dan memiliki dokumen kependudukan saat ini.”*

## **Diskusi**

Berdasarkan data hasil wawancara tersebut di atas, maka peneliti selalu perpedoman kepada teori Kotler dan Keller dalam pelayanan pindah datang yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil dalam melayani masyarakat (Kotler dan Keller, 2009), yaitu:

### **a. Tangibility (Bukti Langsung)**

Dinas Dukcapil Sumbawa Barat memiliki gedung yang sangat memadai dan sangat tertata rapi dengan ruang pelayanan untuk tamu yang di atur dengan lebih baik dan tersedia wifi gratis bagi serta tempat bermain anak – anak. Masyarakat yang tidak mengurus surat pindahnya dari daerah asal akan dibantu dan dilayani khusus untuk mendapatkan data kepindahannya melalui ruang layanan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk.

### **b. Reliability (Keandalan)**

Dinas Dukcapil Sumbawa Barat dalam memberikan pelayanan Pindah Datang kepada masyarakat tentu akan meneliti terlebih dahulu berkas yang dibawa oleh masyarakat serta tujuan kepeindahannya, karena tidak semua warga masyarakat yang datang meminta pertolongan untuk dipindahkan datanya mendapat persetujuan dari keluarga di daerah asalnya, sehingga Dinas Dukcapil akan lebih teliti dan cermat dalam membantu warga masyarakat yang melakukan pindah datang agar tidak terjadi permasalahan di kemudian hari.



c. *Responsiveness* (daya tanggap)

Dinas Dukcapil Sumbawa Barat dalam melakukan pelayanan pindah datang warga masyarakat baik dari dalam atau luar kabupaten selalu dilayani dengan sebaik mungkin tanpa membedakan pekerjaan dan status sosial yang ada.

Disamping itu juga Dinas Dukcapil sangat tanggap terhadap permasalahan yang dihadapi oleh warga masyarakat yang melakukan pelayanan pindah datang ketika ditemukan permasalahan yang ada dengan mencari solusi yang terbaik. Selain itu Dinas Dukcapil bekerja dengan cepat dan tepat apalagi pelayanan yang dilakukan terkait dengan dokumen kependudukan yang bersifat sangat penting dan wajib bagi masyarakat yang ada.

d. *Assurance* (Jaminan dan Kepastian)

Dinas Dukcapil dalam memberikan pelayanan pindah datang kepada warga masyarakat telah menyampaikan sebelumnya kepada masyarakat tentang sebuah jaminan dan kepastian dalam pengurusan berkas yang

ada. Semua pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil tidak memerlukan biaya atau sejenisnya dan semuanya dilakukan secara gratis.

Pelayanan yang dilakukan dapat diselesaikan secepat mungkin tanpa menunda – nunda proses pelayanan yang dilakukan dengan menyampaikan kepada masyarakat bahwa dokumen kependudukan yang telah selesai dikerjakan dapat diambil dalam waktu maksimal 1 (satu) hari.

Semua pegawai yang memberikan pelayanan tidak dianjurkan untuk diberikan imbalan dalam bentuk apapun karena pelayanan yang dilakukan adalah semata – mata sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing – masing menurut aturan yang berlaku.

e. *Empathy* (Perhatian)

Dinas Dukcapil Sumbawa Barat dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat selalu mengutamakan pelayanan prima dengan melayani masyarakat yang datang dengan setulus hati, melalui perhatian yang diberikan dari mulai masuk ke kantor diterima oleh petugas penerima tamu ditanyakan tentang keperluannya sampai diantar ke tempat tujuan pelayanannya. Masyarakat yang melakukan pelayanan pindah datang pun akan dilayani dengan penuh perhatian tanpa membedakan suku agama dan ras nya meskipun proses pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Dukcapil harus mengeluarkan biaya pribadi dengan menelpon langsung Dinas Dukcapil daerah asal masyarakat tersebut.

Dari uraian diatas dapat digambarkan oleh peneliti bahwa Dinas Dukcapil selaku Leading sektor yang memiliki tupoksi tentang administrasi kependudukan selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dengan memperhatikan segala aspek pelayanan melalui kemudahan, kecepatan, dan tidak berbelit – belit, dan pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat adalah pelayanan

tentang administrasi kependudukan yang justru muara asalnya berawal dari tingkat bawah yakni RT, Desa/Kelurahan dan Kecamatan.

Dinas Dukcapil dengan aplikasi “Salam Dukcapil” merupakan sebuah inovasi agar masyarakat bisa lebih mudah dan tidak terlalu jauh datang ke Dinas Dukcapil untuk mengurus keperluannya. Disamping itu juga inovasi layanan pindah datang bagi warga masyarakat telah di launching langsung oleh

Kementerian Dalam Negeri pada bulan Juni tahun 2022 yakni “E-office”.

Ayu Sabawanti, dkk (2015) juga pernah melakukan inovasi Pengembangan Aplikasi Sistem Informasi Register Kependudukan Pada Bagian Pindah Datang Penduduk. Berdasarkan hasil kegiatan analisis dan perancangan, dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem pengelolaan data pindah dan datang penduduk telah mengakomodasi pencatatan data pindah dan datang penduduk di daerah tersebut.

Dinas Dukcapil akan mengsinkronkan antara Aplikasi “Salam Dukcapil” dengan aplikasi “E-office” yang dapat memudahkan proses penginputan dan penerbitan dokumen kependudukan kedalam sistem aplikasi “SIK” sehingga dapat memudahkan proses layanan yang dilakukan antara Dinas Dukcapil dan masyarakat itu sendiri.

## Kesimpulan

Proses pindah datang di Kabupaten Sumbawa Barat dilakukan dengan 2 (dua) cara yakni Pindah Datang melalui pengurusan berkas di daerah asal dan Pindah Datang tanpa melalui pengurusan berkas di daerah asal atau melalui bantuan Dinas Dukcapil Setempat pada daerah yang sudah dilakukan Pindah Datang. Sedangkan, masyarakat yang tidak mengurus surat pindahnya dari daerah asal maka cukup dengan membawa Kartu Keluarga ke Dinas Dukcapil setempat. Dinas Dukcapil telah memiliki 1 (satu) aplikasi yang baru di launching pada tahun 2022 yaitu “Salam Dukcapil” yang bisa di akses oleh seluruh masyarakat. Aplikasi terbaru yang dapat digunakan dalam pelayanan kepengurusan pindah datang Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri telah meluncurkan aplikasi E- Office. Dinas Dukcapil akan mensinkronkan antara aplikasi “Salam Dukcapil” dengan aplikasi “ E-Office” dalam memudahkan masyarakat yang melakukan pelayanan proses pindah datang di Kabupaten Sumbawa Barat.

## Daftar Referensi

Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian “Suatu Pendekatan Praktik”*. Jakarta : Rineka Cipta.

Ayu Sabawanti, dkk .2015 *Pengembangan Aplikasi Sistem Informasi Register Kependudukan Pada Bagian Pindah Datang Penduduk Di Kelurahan Lebakjaya*. Jurnal Algoritma Sekolah Tinggi Teknologi Garut. 2302-7339 Vol. 11 No. 2

Bungin, M. Burhan. 2015 . *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta : PT Rajawali Pers.

Darmadi, Hamid. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta

Kotler , Philip, dan Keller, Kevin Lane 2009 *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ke 13 Jilid II. Terjemahan dari Adi Maulana dan Wibi Hardani. Jakarta : Erlangga

Kurniawan, A. 2009. *Transformasi birokrasi. Indonesia*: Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Mantra, Ida B, 2010. *Demografi Umum, Edisi Kedua*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Pasolong, Harbani. 2013. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta  
Peraturan Pemerintah nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas undang –undang.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung :  
CV Afabeta

Syafiie, I. K. (1999). *Teori dan analisis politik pemerintahan: dari Orde Lama, Orde Baru, sampai Reformasi*. Indonesia: Pertja.