



**EVALUASI PENINGKATAN PELAYANAN ADMINDUK
MENGUNAKAN PROGRAM PELAYANAN ADMINDUK ONLINE
MELALUI APLIKASI WHATSAPP (PANADOL-MANTAP)**
(Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh

AFDUL ROHMAN

NPM 21901091130



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINITRASI PUBLIK
MALANG**

2023

RINGKASAN

Afdul Rohman, 2023. NPM 21901091130, Program Studi Ilmu Adminitrasi Public Fakultas Ilmu Adminitrasi Universitas Islam Malang, Evaluasi Peningkatan Pelayanan Adminduk Menggunakan Program Pelayanan Adminduk Online Melalui Aplikasi Whatsapp (PANADOL-MANTAP) (Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang) Dosen Pembimbing I : Suyeno, S.Sos., M.AP Dosen Pembimbing II: Retno Wulan Sekarsari, S.AP.,M.AP.,M.Pol.Sc.

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang dibuat oleh pemerintah guna memberikan kemudahan kepada masyarakat, seperti halnya pelayanan adminitrasi yang memerikan pelayanan untuk kebutuhan masyarakat untuk dokumen kependudukan, dalam pelayanan adminitrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang ada program guna memudahkan pelayanan yang bernama PANADOL-MANTAP. Pada pelaksanaanya program ini dinilai kurang optimal, terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi pada pelaksanaanya seperti, penyampaian informasi yang kurang sehingga mengakibatkan ketidak pahaman masyarakat dalam mengakses informasi, minimnya sarana dan prasarana yang mengakibatkan pelayanan menjadi terhambat dan mengakibatkan pemohon tidak menadapatkan dokumen yang diinginkan. Pelayanan yang masih kurang optimal dan kurangnya sosialisasi yang dilakukan yang membuat program PANADOL-MANTAP minim diketahui oleh masyarakat prosedur pelayananya. Maka dari itu dibutuhkan, hal ini membutuhkan adanya Evaluasi Peningkatan Pelayanan Adminduk Menggunakan Program Pelayanan Adminduk Online Melalui Aplikasi Whatsapp yang ada pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten lumajang.

Penelitian ini menggunakan teori evaluasi kebijakan dengan indikator evaluasi menurut William N. Dunn adapun 6 indikatornya yakni , Efektifitas, Efisien, Kecakupan, Perataan, Responsifitas, dan Ketepatan. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif , analisis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu tahap pengumpulan data, reduksi data, sajian data, dan penarikan kesimpulan sebagaimana dikemukakan oleh Miles and Huberman (2014:12-14) peneliti menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik, triangulasi waktu pada keabsahan data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) proses pelaksanaan program PANADOL-MANTAP (2) faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan program PANADOL-MANTAP (3) evaluasi indicator evaluasi Efektifitas, Efisien, Kecakupan, Perataan, Responsifitas, dan Ketepatan. Dalam kesimpulan peneliti adalah dalam pelaksanaan program Panadol-mantap berjalan dengan cukup baik , namun masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaanya , sehinga peneliti berharap agar kendala bisa diatasi dengan adanya Evaluasi Peningkatan Pelayanan Adminduk menggunakan Program PANADOL-MANTAP.

Kata Kunci : Pelayanan Adminduk, Evaluasi Program, PANADOL-MANTAP

SUMMARY

Afdul Rohman, 2023. NPM 21901091130, Department of Public Administration, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, Evaluation Of Improvements in population administration Services Using The Online Population Administration Service Program Via The Whatsapp Aplication (PANADOL-MANTAP) At the Population and Civil Registration Office of Lumajang Regency Supervisor I: Suyeno, S.Sos., M.AP Supervisor II:Retno Wulan Sekarsari, S.AP.,M.AP.,M.Pol.Sc.

Public services are services made by the government to provide convenience to the community, such as administrative services that provide services for the needs of the community for population documents, in administrative services at the Population and Civil Registration Office of Lumajang Regency there is a program to facilitate services called PANADOL-MANTAP. In its implementation, this program is considered less than optimal, there are several problems encountered in its implementation such as, the delivery of information that is lacking so that it results in community incomprehension in accessing information, the lack of facilities and infrastructure which results in services being hampered and results in the applicant not getting the desired document. Services that are still less than optimal and the lack of socialization carried out which makes the PANADOL-MANTAP program minimally known by the community service procedures. Therefore, it is necessary to evaluate the implementation of the PANADOL-MANTAP program policy in the population and civil registration office of Lumajang district.

This research uses policy evaluation theory with evaluation indicators according to William N. Dunn as for the 6 indicators, namely, Effectiveness, Efficiency, Coverage, Equity, Responsiveness, and Accuracy. This research uses qualitative research with a descriptive approach, data analysis used by researchers in this study, namely the stages of data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing as stated by Miles and Huberman (2014: 12-14) researchers use source triangulation, technical triangulation, time triangulation on data validity.

The results showed that (1) How is the process of implementing the PANADOL-MANTAP program (2) supporting and inhibiting factors for the implementation of the PANADOL-MANTAP program (3) evaluation of implementation with evaluation indicators of Effectiveness, Efficiency, Coverage, Equity, Responsiveness, and Accuracy. In conclusion, the researcher is that the implementation of the Panadol-mantap program is running quite well, but there are still some obstacles in its implementation, so the researcher hopes that the obstacles can be overcome by evaluating the implementation of the PANADOL-MANTAP program policy at the Population and Civil Registration Office of Lumajang Regency so that the program can run even better.

Keywords: Public Service, Policy Implementation, Evaluation, PANADOL-MANTAP Program

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan pelayanan yang dibuat oleh pemerintah baik pusat maupun daerah, masyarakat akan selalu menuntut pemerintah untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standart yang berlaku, dalam Undang – Undang Pasal I Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan adminitratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara adminitratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia karena pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan (Sinambla Lijan P, 2008), tujuan dari pelayanan publik sendiri untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu bentuk dari pemerintahan yang baik dimana kinerja pelayanan publik sangat mempengaruhi kualitas kehidupan masyarakat, membangun sistem pelayanan publik yang baik merupakan kewajiban bagi daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pemerintah memberikan kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik kepada

daerah guna untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik agar pelayanan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, pelayanan yang berkualitas merupakan kondisi dimana terdapat hubungan yang dinamis antara penerima dan pemberi pelayanan dengan memperhatikan kemampuan, ketepatan, daya tanggap dan sarana prasarana yang tersedia.

Salah satu pelayanan publik di pemerintahan daerah ada pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil menyelenggarakan pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan, pelayanan administrasi kependudukan merupakan pelayanan yang berhubungan dengan penertipan dokumen dan data kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan meliputi pelayanan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI), Akte Kelahiran, Akte Kematian, dan Akte perkawinan.

Administrasi Kependudukan diatur melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan memberikan perlindungan pengakuan status pribadi serta dalam rangka peningkatan pelayanan administrasi kependudukan yang sejalan dengan tuntutan pelayanan administrasi kependudukan yang profesional, memenuhi standart teknologi informasi yang dinamis, tertib dan tidak deskriminatif dalam pencapaian standart pelayanan menuju pelayanan prima.

Kabupaten Lumajang merupakan salah satu daerah yang berada di wilayah bagian selatan provinsi jawa timur dengan luas wilayah 1.790,90km² dengan jumlah penduduk 1.104.759 jiwa (data juni tahun 2016) yang tersebar pada 21 kecamatan,

198 desa, dan 7 kelurahan dengan kondisi geografis yang ada di Kabupaten Lumajang, masyarakat yang berdomisili jauh dari pusat pelayanan akan merasa kesulitan bahkan cenderung mengabaikan pengurusan administrasi kependudukan.

Program PANADOL-MANTAP merupakan inovasi program yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang, yang diatur dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomer 188.45/074/427.43.2018 yang ditetapkan tanggal 5 Januari 2018 bahwa program PANADOL-MANTAP merupakan sebuah inovasi yang memiliki upaya untuk mengatasi permasalahan dalam pelayanan manual yang membutuhkan waktu dan biaya yang dibebankan kepada pemohon, adanya program Panadol-mantap ini merupakan upaya meningkatkan pelayanan adminduk yang ada dalam dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Melalui program PANADOL-MANTAP masyarakat bisa mendapatkan pelayanan untuk memperoleh dokumen administrasi kependudukan tanpa harus datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pemberian layanan kepada masyarakat terkait administrasi kependudukan seperti pelayanan akta kelahiran, Kartu keluarga (KK), akte kelahiran, akta perkawinan, verifikasi dan validasi data, dilakukan secara online dimana masyarakat hanya perlu menghubungi admin Dispenduk dan mengambil dokumen di kecamatan setelah mendapatkan balasan dari admin sehingga mempermudah masyarakat tanpa harus mengantri dan memudahkan masyarakat untuk mendapatkan dokumen kependudukan.

Target utama dari program PANADOL-MANTAP yakni menyesuaikan dengan PERMENDAGRI No 7 Tahun 2019 dimana pelayanan Administrasi

kependudukan secara daring dengan tujuan untuk membangun sistem pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efisien dan efektif serta untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan kepemilikan dokumen kependudukan dan mendukung GISA (gerakan Indonesia Sadar Adminduk) dengan program ini masyarakat Kabupaten Lumajang bisa mendapatkan semua dokumen kependudukan dengan cara yang mudah, waktu yang cepat dan biaya yang murah.

Dalam Pelaksanaan kebijakan program PANADOL-MANTAP diawali dengan pemohon melaporkan perubahan dokumen Adminduk secara online ke masing- masing nomor layanan *Whatsapp* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lumajang kemudian admin dispenduk akan merespon dengan meminta untuk mengirimkan foto dokumen pendukung sesuai dengan pelayanan yang di inginkan.

Adapun pelayanan yang terdapat dalam program PANADOL-MANTAP yakni :

1. Pelayanan KK, KTP dan KIA
2. Pelayanan SKP WNI, SKTT dan SKOT
3. Pelayanan Akta Kelahiran
4. Pelayanan Akta Kematian, Perubahan Dan Penerbitan Kembali Akta
5. Pelayanan Akta Perkawinan dan Perceraian
6. Pelayanan Verifikasi dan Validasi Data
7. Reaksi Cepat Pelayanan (RCP)

Kemudian operator dokumen Adminduk akan memeriksa kelengkapan berkas dan memasukkan data permohonan ke dalam database, lalu kepala seksi masing-masing bidang daftar penduduk dan bidang catatan sipil memeriksa berkas pemohon untuk verifikasi dan selanjutnya diajukan ke kepala bidang catatan sipil dan kepala bidang daftar penduduk. Kepala bidang daftar penduduk dan kepala bidang catatan sipil memeriksa kelengkapan berkas data permohonan sesuai database sebelum di tandatangani oleh kepala dinas, setelah kelengkapan sesuai dokumen Adminduk di tandatangani kepala dinas secara Tanda Tangan Elektronik (TTE) kemudian admin akan mengabari pemohon untuk memberikan opsi dokumen Adminduk dikirim PDF atau dicetak petugas dan bisa di ambil dikecamatan domisili dari pemohon Adminduk (Data proposal Inovasi PANADOL-MANTAP)

Gambar 1.1 SOP PANADOL-MANTAP

No	URAIAN PROSEDUR	Pemohon	Operator Layanan	KEPALA SEKSI	KABID CAPIL dan KABID DAFDUK	KEPALA DINAS	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	KETERANGAN
1	Pemohon melaporkan perubahan dokumen Adminduk secara online ke masing masing nomor layanan online Whats App Dispendukcapil Lumajang dengan mengirimkan foto dokumen pendukung (misal NIK Input bayi baru lahir, akta lahir, KK baru dan KIA) dan dikirim by WA. Operator Dokumen adminduk memeriksa kelengkapan berkas dan memasukkan data permohonan ke dalam database.	MULAI					- Berkas Pengajuan - Aplikasi SIAK Alat Tulis Kantor	10 menit	- Berkas Pengajuan pemohon	
2	Kepala Seksi masing-masing bidang Dafduk dan bidang Capil memeriksa berkas pemohon untuk di verifikasi dan selanjutnya diajukan ke Kabid Capil dan Kabid Dafduk						- Eerkas Pengajuan - Aplikasi SIAK Alat Tulis Kantor	5 menit	- Berkas Pengajuan pemohon	
3	Kabid DAFDUK dan Kabid CAPIL memeriksa kelengkapan berkas data permohonan sesuai database						- Berkas Pengajuan - Aplikasi SIAK Alat Tulis Kantor	5 menit	- Berkas Pengajuan pemohon	
4	Dokumen Adminduk di tandatangani Kepala Dinas secara Tanda Tangan Elektronik (TTE)						- Berkas Pengajuan - Aplikasi SIAK untuk TTE Alat Tulis Kantor	5 menit	- Berkas Pengajuan pemohon	
7	Petugas mencetak dokumen Adminduk dan diserahkan kepada pemohon	selesai					- Aplikasi SIAK Alat Tulis Kantor	5 menit	- Dokumen Adminduk yang diajukan pemohon (misalnya KTP,KIA,KK dll)	

Sumber: Arsip Proposal PANADOL-MANTAP Tahun 2019

Program pelayanan online yang dijalankan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang memiliki beberapa masalah yang menjadikannya kurang optimal, antara lain:

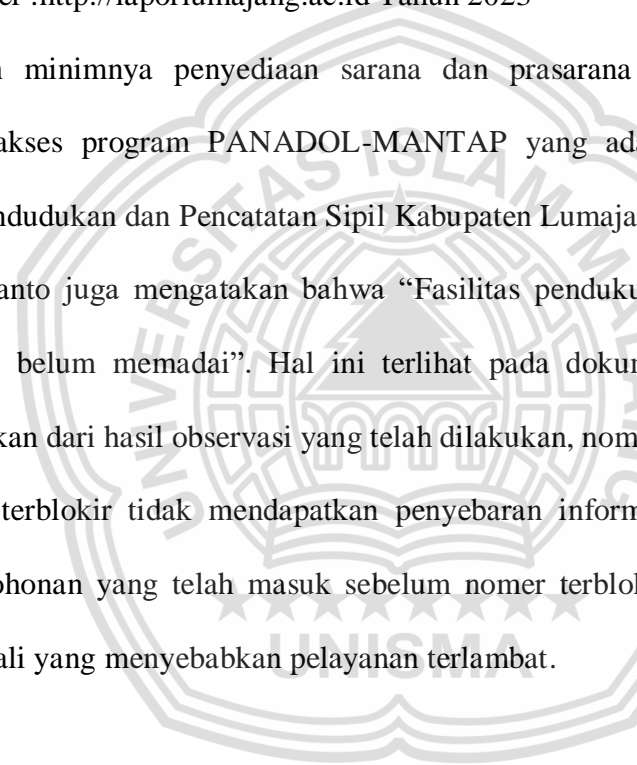
1. Ketidak pahaman masyarakat dalam mencari akses informasi pada program, masyarakat tidak mengetahui dari mana cara mereka untuk mendapatkan nomer yang ada pada program PANADOL-MANTAP yang menjadi awal dari masyarakat untuk mendapatkan akses pelayanan dari handphone dengan menghubungi nomer admin lewat whatsapp pada program pelayanan PANADOL-MANTAP. Menurut Bapak Hariyanto S.AP “ program ini penyebarannya sudah luas melalui bebrapa media seperti facebook, instagram, website yang ada pamflet Panadol-mantap” namun pada kenyataan dilapangan masih banyak yang belum mengetahui dan masih menggunakan jasa petugas desa untuk menghubungi Admin PANADOL-MANTAP untuk permohonan Adminduk. Serta dari hasil observasi juga menunjukkan bahwa petugas hanya memberikan nomer tamba memberikan kejelasan bagaimana prosedur pelayananya sehingga membuat masyarakat kesal akan pelayanan disaat petugas admin program tidak mendapatkan kejelasan informasi masyarakat pun tidak mendapatkan solusi pada saat pelayanan pertama di kelurahan yang membuat kepemilikan dokumen kependudukan terhambat.

Gambar 1.2 Screenshot Pengaduan Layanan

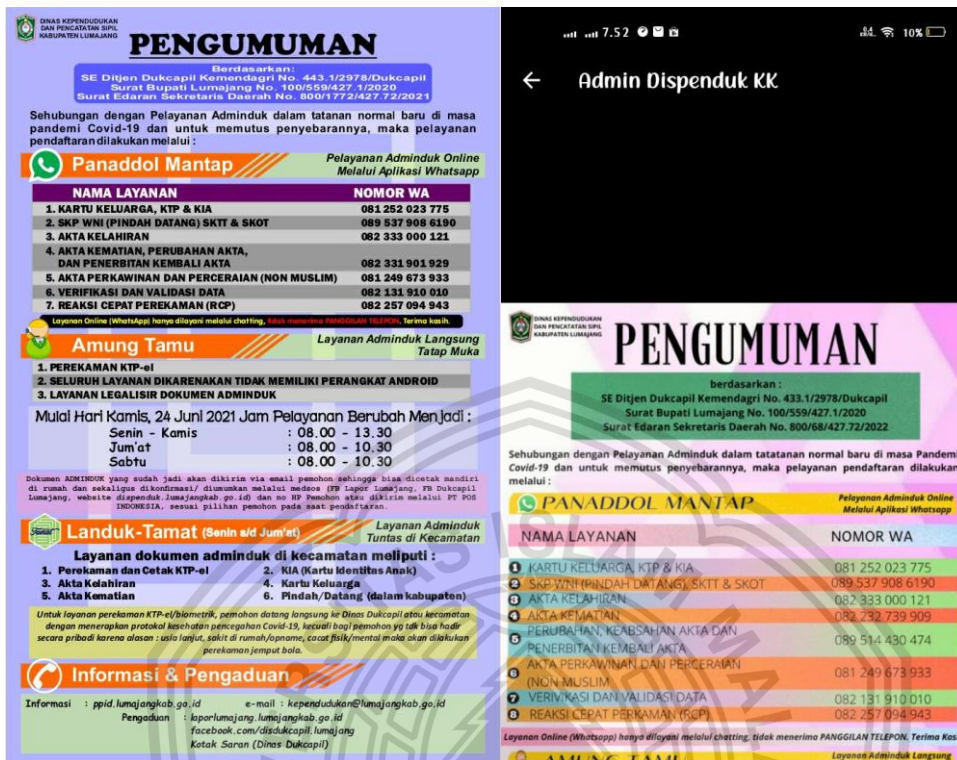
<p><small>Nadila Apriyanti Hendriani, S.m Tampokerasan Kec.Lumajang</small></p> <p>Waktu pengiriman : 10 Juni 2022</p> <p>Pengaduan Kepada : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</p> <p>hari senin tanggal 6 juni 2022 saya datang ke kantor kelurahan untuk minta surat pindah ke ke luar kota. karena sudah direkomendasikan oleh pak rt setempat untuk mendatangi langsung, dan sesampainya disana, tidak diberikan penjelasan apapun mengenai persyaratan untuk mengurus surat pindahya, hanya diberikan nomor whatsapp saja karena katanya mengurus suratnya secara online, dan sampai hari ini pun, tidak ada balasan yang lengkap mengenai syarat untuk mengurus surat pindah tersebut. sangat slow respon sekali adminnya. kalau perlu mengurus data data secara cepat apakah tidak ada solusinya kalau harus menunggu balasan dari admin whatsapp tersebut?</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nama</th> <th>Komentar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Siti Khotimah Tumpang Kec.Candipuro</td> <td> <p>Waktu pengiriman : 09 Juni 2022</p> <p>Pengaduan Kepada : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</p> <p>saya melakukan pengajuan skpwni data sudah saya kirim tanggal 31 mei.dan sudah di respon sama admin bahwa data saya sudah lebgkap.juga sudah di konfirmasi hari senin datanya akan dikirim tapi kok sampai sekarang sudah hari kamis belum ada kabar, di chat juga gak ada dibaca chat saya.tidak direspon sama sekali..tolong bantuannya!! apa yang harus saya lakukan.</p> </td> </tr> </tbody> </table>	Nama	Komentar	Siti Khotimah Tumpang Kec.Candipuro	<p>Waktu pengiriman : 09 Juni 2022</p> <p>Pengaduan Kepada : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</p> <p>saya melakukan pengajuan skpwni data sudah saya kirim tanggal 31 mei.dan sudah di respon sama admin bahwa data saya sudah lebgkap.juga sudah di konfirmasi hari senin datanya akan dikirim tapi kok sampai sekarang sudah hari kamis belum ada kabar, di chat juga gak ada dibaca chat saya.tidak direspon sama sekali..tolong bantuannya!! apa yang harus saya lakukan.</p>
Nama	Komentar				
Siti Khotimah Tumpang Kec.Candipuro	<p>Waktu pengiriman : 09 Juni 2022</p> <p>Pengaduan Kepada : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</p> <p>saya melakukan pengajuan skpwni data sudah saya kirim tanggal 31 mei.dan sudah di respon sama admin bahwa data saya sudah lebgkap.juga sudah di konfirmasi hari senin datanya akan dikirim tapi kok sampai sekarang sudah hari kamis belum ada kabar, di chat juga gak ada dibaca chat saya.tidak direspon sama sekali..tolong bantuannya!! apa yang harus saya lakukan.</p>				

Sumber :<http://laporlumajang.ac.id> Tahun 2023

- Masih minimnya penyediaan sarana dan prasarana penunjang dalam mengakses program PANADOL-MANTAP yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang, Menurut Bapak Hariyanto juga mengatakan bahwa “Fasilitas pendukung untuk program masih belum memadai”. Hal ini terlihat pada dokument yang peneliti dapatkan dari hasil observasi yang telah dilakukan, nomer petugas program yang terblokir tidak mendapatkan penyebaran informasi baru sehingga permohonan yang telah masuk sebelum nomer terblokir tidak terdeteksi kembali yang menyebabkan pelayanan terlambat.



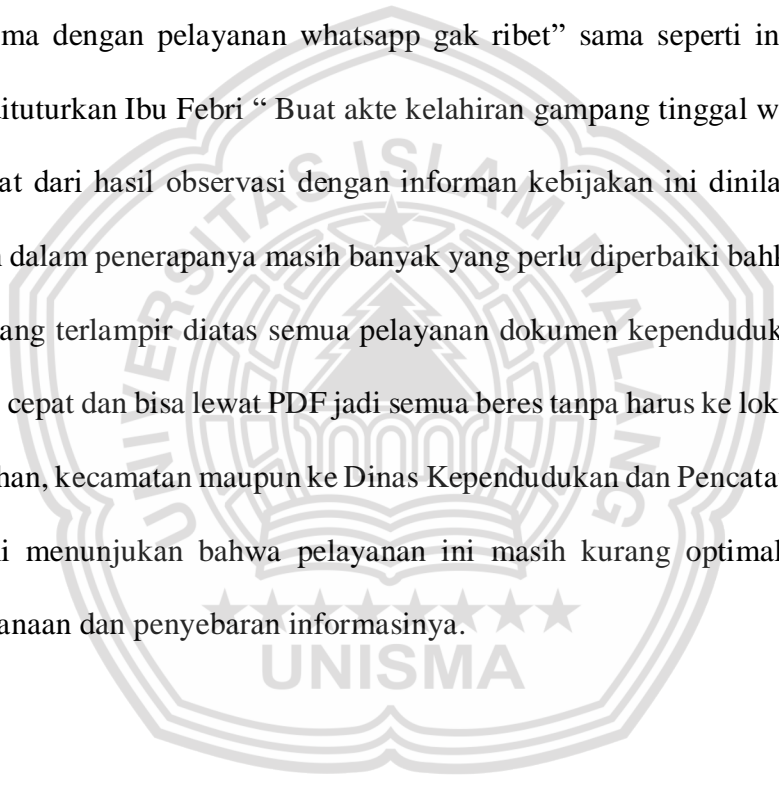
Gambar 1.3 Pamflet PANADOL-MANTAP



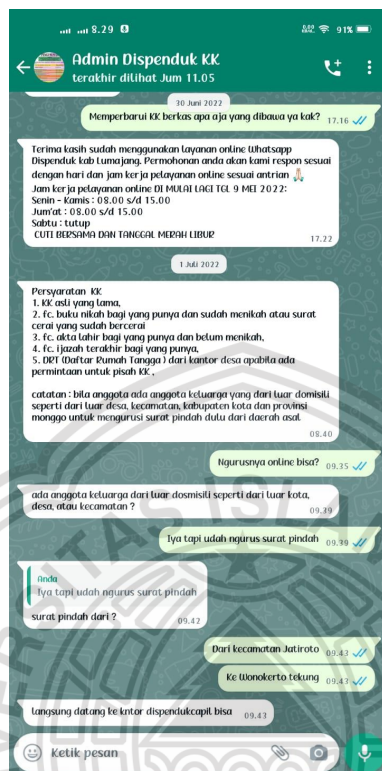
Sumber: <http://dispenduk.lumajangkab.go.id> Tahun 2023

3. Ketidak optimalan pelayanan Adminduk lewat program PANADOL-MANTAP oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang membuat dampak merugikan untuk masyarakat yaitu terhambatnya pelayanan Adminduk yang diajukan masyarakat, salah satu faktor yang menghambat pelayanan Adminduk melalui program ini yakni kurangnya sosialisasi yang dilakukan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang kepada masyarakat tentang program ini menurut Bapak Kukuh “ program ini sangat membantu memudahkan pelayanan bagi masyarakat namun keberadaanya tidak terlalu eksis” Sejahtera ini yang terlihat di lokasi penelitian hanya informasi brosure program yang ada di kantor Lantai 2 di pengaduan dan konsultasi sedangkan pelayanan

masyarakat ada di lantai 1 membuat masyarakat yang kesana langsung juga tidak bisa mendapat informasi dari brosure tersebut serta penyebaran informasi program yang dilakukan awalnya di media sosial sekarang hanya ada di website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang pada bagian informasi inovasi, sedangkan masyarakat pun jarang mengakses ke situ. Seperti halnya Bapak Wildan “mengurus manual lama gak sama dengan pelayanan whatsapp gak ribet” sama seperti informasi yang dituturkan Ibu Febrina “ Buat akte kelahiran gampang tinggal whatsapp ” dilihat dari hasil observasi dengan informan kebijakan ini dinilai bagus namun dalam penerapannya masih banyak yang perlu diperbaiki bahkan dari SOP yang terlampir diatas semua pelayanan dokumen kependudukan bisa selesai cepat dan bisa lewat PDF jadi semua beres tanpa harus ke lokasi baik kelurahan, kecamatan maupun ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan ini masih kurang optimal dalam pelaksanaan dan penyebaran informasinya.



Gambar 1.4 Screenshot Whatsapp Pelayanan Kartu Keluarga Lewat PANADOL-MANTAP



Sumber : Screenshot Whatsapp pelayanan Panadol-mantap Ibu Feby

Dalam buku Riant Nugroho D. Dalam suatu kebijakan diperlukan adanya proses pengevaluasian untuk melihat apakah kebijakan sudah berjalan dengan baik atau belum, dalam evaluasi pelaksanaan kebijakan publik mengutip dari Prof. Sofyan Efendi evaluasi kebijakan digunakan untuk mengetahui output dan outcome dari kebijakan. Menurut William N. Dunn (1999) evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat dari kebijakan, evaluasi akan memberikan data valid mengenai kinerja dari kebijakan. Dari pemaparan ini dapat dikatakan melakukan evaluasi pada pelaksanaan program kebijakan publik.

Dengan permasalahan yang timbul oleh program PANADOL-MANTAP Kabupaten Lumajang menjadikan sebuah permasalahan yang harus diperbaiki dan diselesaikan oleh pihak penyelenggara pelayanan publik agar terciptanya pelayanan publik yang efektif dan efisien. Dengan demikian permasalahan pada program pelayanan PANADOL-MANTAP membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Evaluasi Peningkatan Pelayanan Adminduk Menggunakan Program Pelayanan Adminduk Online Melalui Aplikasi Whatsapp (PANADOL-MANTAP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang**

B. Permasalahan

1. Bagaimana Proses Pelaksanaan Program PANADOL-MANTAP Yang Dilakukan Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.
2. Apa Saja Faktor Pendukung Dan Penghambat Pada Program PANADOL-MANTAP Yang Dilakukan Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.
3. Evaluasi Peningkatan Pelayanan Adminduk menggunakan Program PANADOL-MANTAP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.

C. Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini akan berfokus pada :

1. Bagaimana Proses peningkatan pelayanan adminduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang menerapkan

proses pelaksanaan program PANADOL-MANTAP adapun proses menurut JS Badudu dan Sutan M Zain dilihat dari peristiwa dari awal sampai akhir atau masih berjalanya, dengan ini peneliti mengambil indicator prosesnya yakni :

- a) Awal terbentuknya program PANADOL-MANTAP guna meningkatkan pelayanan adminduk
 - b) Pelaksanaan program PANADOL-MANTAP
 - c) penyebaran informasi (sosialisasi program)
 - d) Capaian atau hasil dari program PANADOL-MANTAP
2. Faktor pendorong dan penghambat yang dihadapi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang dalam menerapkan Program PANADOL-MANTAP, dengan sub fokus:
- a) Faktor pendukung pelaksanaan Program PANADOL-MANTAP
 - b) Faktor Penghambat Pelaksanaan Program PANADOL-MANTAP
3. Proses evaluasi Peningkatan Pelayanan Adminduk menggunakan program PANADOL-MANTAP yang ada di Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lumajang, dengan menggunakan indikator evaluasi yang dikaitkan dengan permasalahan yang akan diteliti:
- a) Efektivitas
- Keberhasilan dalam memberikan Kemudahan pada permohonan pelayanan Adminitrasi kependudukan dengan program PANADOL-MANTAP

b) Efisiensi

Berapa banyak usaha yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

c) Kecukupan

Seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan untuk memecahkan masalah.

d) Perataan

Apakah biaya dan manfaat didistribusikannya secara merata.

e) Responsifitas dan,

Apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan dalam pelayanan

f) Ketepatan

Apakah hasil (tujuan) yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Bagaimana Proses Program PANADOL-MANTAP Yang Dilakukan Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.
2. Untuk mengetahui Faktor Pendukung Dan Penghambat Pada Program PANADOL-MANTAP Yang Dilakukan Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.
3. Untuk Mengevaluasi Peningkatan Pelayanan Adminduk Menggunakan Program PANADOL-MANTAP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.

E. Manfaat Penelitian

Segala sesuatu yang dibuat tentu memiliki manfaat, begitu juga dengan penelitian ini, adapun manfaatnya adalah:

Dari segi Akademis

- a. Dapat menjadi pengetahuan baru dan sebagai pelengkap perbandingan bagi penelitian selanjutnya, semoga penelitian ini dapat memberikan bahan pelengkap untuk pemahaman evaluasi kebijakan program pelayanan administrasi kependudukan agar menjadi lebih mudah dengan berbasis online.
- b. bagi mahasiswa ilmu administrasi publik dapat digunakan sebagai wacana dan acuan referensi untuk penelitian selanjutnya yang mempunyai tema yang hampir sama dengan penelitian ini.

Dari segi praktis

1) Bagi instansi

Bagi instansi diharapkan bisa menjadi landasan atau bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang dalam upaya meningkatkan kemudahan dalam melakukan pelayanan Adminduk masyarakat.

2) Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi secara ilmiah terhadap teori perkuliahan untuk menambah pengetahuan dan wawasan serta menjadi referensi tambahan dalam penelitian



selanjutnya dan sebagai informasi yang dapat membantu penelitian yang sejenis dimasa depan.



BAB VII

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penyajian data dan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Proses pelaksanaan program PANADOL-MANTAP

a) Awal terbentuknya PANADOL-MANTAP

Kemunculan kebijakan program Panadol-mantap sendiri di latar belakang oleh keadaan dimana sering terjadinya ketidak transparanan pelayanan pada pelayanan pembuatan dokumen kependudukan serta pelayanan yang rumit yang menyulitkan masyarakat, serta adanya situasi dimana masyarakat harus melakukan social distancing dan tidak diperbolehkan melakukan kegiatan diluar rumah yang akhirnya memunculkan inovasi yang bernama PANADOL-MANTAP yakni pelayanan Adminduk Online melalui aplikasi whatsapp yang mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut.

b) Pelaksanaan program

Pelaksanaan pada program PANADOL-MANTAP sendiri dilakukan secara online dimana pemohon menggunakan aplikasi whatsapp untuk menghubungi nomer operator sesuai dengan pelayanan yang diinginkan dan dilakukan pelayanan oleh petugas sesuai dengan SOP yang berlaku pada program yang nantinya dokumen Adminduk yang telah selesai

diserahkan kepada pemohon melalui desa atau kecamatan terdekat.

c) Penyebaran informasi (sosialisasi program)

Penyebaran informasi pada program PANADOL-MANTAP sendiri dilakukan dengan beberapa cara yakni dengan media social, benner, brosure, pamflet, youtube dan siaran radio dimana menampilkan informasi jenis pelayanan dan nomer operator yang nantinya mengarah pada tiap pelayanan dokumen kependudukan yang diperlukan. Sosialisasi yang dilakukan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten lumajang sendiri dilakukan terhadap aparatur desa dan kecamatan yang bertugas pada pelayanan kependudukan.

d) Capaian atau hasil dari program PANADOL-MANTAP

Sejauh ini program Panadol-mantap sendiri mampu mengatasi pelayanan yang berbelit-belit yang ada pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten lumajang, program ini mampu memudahkan masyarkat mendapatkan dokumen kependudukan secara cepat tanpa memakan waktu dan tenaga serta Panadol-mantap sendiri mampu meningkatkan indeks kepuasan pelayanan pada pelayanan Adminitrasi Kependudukan.

2. Faktor pendorong dan penghambat pelaksanaan program PANADOL-MANTAP.

Faktor pendukung pelaksanaan program PANADOL-MANTAP

- a) Adanya keinginan untuk melakukan penyederhanaan pelayanan public pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten lumajang dan mengatasi pelayanan yang rumit
- b) Adanya respon positif dari masyarakat terhadap kemudahan yang didapat dari pelayanan dokumen kependudukan melalui program Panadol-mantap
- c) Adanya keinginan untuk menghilangkan asumsi buruk mengenai pelayanan public di dinas kependudukan dan pencatatan sipil serta prosedur penyalahgunaan yang berakibat tidak transparanya proses pelayanan pada pembuatan dokumen kependudukan.

Faktor penghambat pada pelaksanaan program PANADOL-MANTAP

- a) Sarana dan prasarana yang masih kurang memadai dimana rawan terjadi kesalahan akibat fasilitas yang kurang
- b) Monitoring terhadap sosialisasi yang dilakukan masih kurang sehingga program PANADPL-MANTAP masih belum bisa dikenal oleh masyarkat luas
- c) Sumber daya manusianya yang kinerjanya masih kurang maksimal hal ini dikarenakan kurangnya tenaga kerja yang berurusan dengan proses pelayanan dokumen melalui program belum terpenuhi.

3. Peningkatan pelayanan adminduk menggunakan pelayanan Adminitrasi Kependudukan online melalui aplikasi whatsapp sudah dapat dikategorikan baik, hal ini dapat dilihat berdasarkan indicator evaluasi kebijakan publik sebagai berikut:

- a) Efektifitas : pelaksanaan program Panadol mantap sudah baik dimana prosedur pelayanannya menjadi lebih mudah dari yang sebelumnya serta penyebaran informasi atau penyampaian sosialisasi mengenai program Panadol-mantap terbilang cukup baik dan sesuai dengan SOP yang ada, namun sosialisasi yang dilakukan belum rutin sehingga tertutup dengan program baru yang menyebabkan tidak dapat mengetahui kekurangan yang terdapat dalam proses pelaksanaan pelayanan program Panadol-mantap.
- b) Efisiensi : pada pelayanan adminitrasi kependudukan dengan menggunakan program PANADOL-MANTAP sudah sangat membantu dalam mempermudah prosedur yang sebelumnya rumit menjadi lebih sederhana yang memudahkan masyarakat dalam melakukan permohonan dokumen kependudukan.
- c) Kecakupan : pelayanan dokumen kependudukan menggunakan program PANADOL-MANTAP mampu memperbaiki prosedur pelayanan yang sebelumnya memiliki berbagai kendala dengan adanya program ini pelayanan dokumen kependudukan menjadi lebih terarah dan sesuai dengan standart

operasional dalam dinas kependudukan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan hak dari masyarakat.

- d) Perataan : pengukuran pada perataan pendistribusian terhadap program PANADOL-MANTAP yang dilakukan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten lumajang dapat dikatakan belum tercapai, hal ini terlihat pada kurangnya pemenuhan dalam fasilitas penunjang untuk kelancaran pada pelaksanaan program Panadol-mantap.
- e) Responsifitas : responsifitas pada pelaksanaan program PANADOL-MANTAP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang sudah baik, hal ini ditandai dengan adanya pembenahan prosedur pelayanan untuk permohonan dokumen kependudukan menjadi lebih mudah dan transparan yang membantu kebutuhan masyarakat.
- f) Ketepatan : pada pelaksanaan program Panadol-Mantap sangat disambut baik di masyarakat maupun pada petugas penyelenggara administrasi kependudukan di Kabupaten Lumajang, dengan adanya program ini masyarakat maupun penyelenggara dokumen kependudukan sangat terbantu yang awalnya prosedur pelayanan yang rumit dan berbelit-belit yang memakan waktu dan tenaga sekrang menjadi lebih mudah, cepat dan transparan

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti,

1. Perlu adanya peningkatan dan perbaikan pada beberapa fasilitas sarana dan prasarana yang ada pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten lumajang seperti peningkatan fasilitas seperti Komputer, nomer layanan atau costumer servis, koneksi Wifi dan beberapa perangkat yang masih bersifat pribadi sehingga tidak ada pelayanan dokumen kependudukan yang tumpang tindih atau tidak terlayani serta memperbaiki brosure dan update berita dalam brosure baik nomer layanan maupun prosedur pelayanan dan kuota brosur bisa di sebarkan baik ke desa, kecamatan ataupun pada loker pelayanan yang ada pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten lumajang.
2. monitoring kepada desa dan kecamatan lebih ditingkatkan lagi mengingat desa dan kecamatan merupakan kepanjangan tangan dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam menyampaikan informasi layanan program PANADOL-MANTAP sehingga petugas desa dan kecamatan yang bertugas dalam menyampaikan informasi menjadi lebih paham dan menyampaikan informasi yang akurat mengenai pelayanan dokumen kependudukan melalui PANADOL-MANTAP.
3. Lebih sering melakukan update informasi mengenai prosedur pelayanan melalui program PANADOL-MANTAP dan tidak hanya mengupload informasi yang berupa pamflet saja namun bisa ditambahkan penyampaian informasi yang lebih rinci baik berupa keterangan cara mengaksesnya dan



melakukan respon pada pertanyaan yang dilontarkan masyarakat pada website maupun media social dimana informasi itu di upload/disebarkan.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdussamad, Zuchri, (2021). Metode Penelitian Kualitatif. Makasar : CV.Syakir Media Perss.
- Dewi, Dian. (2022). Kebijakan Publik : Proses, Implementasi dan Evaluasi. Yogyakarta : Samudra biru
- Dunn ,William N.,1998. Pengantar Analisis Kebijakan Publik, Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Eko Murdiyanto, Metode Penelitian Kualitatif: teori dan aplikasi disertai contoh proposal, Yogyakarta: UPN"Veteran" Yogyakarta Press
- Evi Satispi dan Kurniasih. Buku Ajar Kebijakan Publik: Teori dan Aplikasinya, Jakarta: UMJ PRESS 2019.
- Hamdi, Mucli. (2015). Kebijakan Publik : Proses, Analisis, dan Partisipasi. Bogor : Ghalia Indonesia
- Hardani, Dkk. Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Yogyakarta:Cv. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta
- Hayat, 2018 Kebijakan Publik Evaluasi Reformasi Formulasi, Malang: EMPATDUA MEDIA.
- Mundir. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Jember. STAIN Jember Press
- Mustari, Nuryanti, (2015) Pemahaman KEBIJAKAN PUBLIK; Formulasi, Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik Yogyakarta: PT. Leutika Nouvaliter
- Rahmadi, 2011.Pengantar Metode Penelitian, Kalimantan Selatan: Antasari Press.
- Riant Nugroho.D 2003.Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi, Jakarta: PT.Elex Media Komputindo.
- Rivyansyah DKK. Kebijakan Publik, Sumatera Barat : PT. GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI
- Zainal Abidin, Said (2011). Kebijakan Publik. Jakarta: Salemba Humanika
- Zuchri Abdussamad., Metode Penelitian Kualitatif, CV.syakir Media Press.

Jurnal

- Adriyanto, T. and Kismartini (2016) 'Evaluasi Kebijakan Sistem Informasi Administrasi

Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang’, *Journal Of Public Policy And Management Review*, 5(3), pp.1–13. Available at: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/12544>.

Faridah Adawiyah Siswandini.(2022) “Efektifitas Program pelayanan adminduk online melalui aplikasi whatsapp (PANADOL-MANTAP) dalam penerbitan akta kelahiran di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten lumajang “ diploma tesism institut pemerintahan dalam negeri.Sumber : <http://eprint.ipdn.ac.id/id/eprint/6511>

Millatus Sholihah.(2021) “Kualitas Pelayanan Adminitrasi Kependudukan Dimasa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Lumajang” Universitas Lumajang Sumber: <https://doi.org/10.37849/midi.v21i1.241>

Muhammad Alif Rifky Firdaus.(2019) “Evaluasi Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik(SPBE) Pemerintah Kabupaten Lumajang Menggunakan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi SPBE” Universitas Jember Sumber: repository.unej.ac.id/handle/123456789/97914

Oktavia, R.N. (2021) ‘Evaluasi Kebijakan Program Jebol Anduk’, (March), pp. 1–19.

Rahmawati, D. and Fanida, E.H. (2021) ‘Inovasi Pelayanan Gadis Ayu (Gerakan Indonesia Sadar Adminduk Ke Posyandu) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang’, *Publika*, pp. 121–136. Available at: <https://doi.org/10.26740/publika.v9n2.p121-136>.

Ramadani (2021) ‘Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Pantan Cuaca Kabupaten Gayo Lues’, *Frontiers in Neuroscience*, 14(1), pp. 1–13.

Dokumen

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Adminitrasi Kependudukan Berbasis Daring

Perda Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Bupati Lumajang No 91 Tahun 2016 Petunjuk Pelaksanaan Perda No 8 Tahun 2016

Undang-Undang Pasal 1 Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Adminitrasi Kependudukan

Sumber Internet

PANADOL-MANTAP <http://.dispenduk.lumajang.go.id/ppid/dip> di akses tanggal 10/04/2023

Pengaduan Online ODP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil <http://laporlumajang.lumajangkab.go.id> diakses tanggal 10/04/2023

RPJMD Tahun 218-2023 <http://bappeda.lumajangkab.go.id> diakses tanggal 15/04/2023

