

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN LAYANAN INSAN UTAMA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PAYAKUMBUH

¹Usfa Haryanti, ²Tun Huseno

^{1,2}Magister Manajemen, Institut Teknologi dan Bisnis Haji Agus Salim Bukittinggi

Corresponding author: usfaharyanti@gmail.com

Kota Bukittinggi, 102010, Indonesia

Abstract

The purpose of this study is to analyze the process and results of INSAN UTAMA service policy implementation in Payakumbuh City, West Sumatra. Qualitative methods were used to identify the drivers of INSAN UTAMA service policy implementation from the perspectives of policymakers and service users in Payakumbuh City. Data collection was conducted through semi-structured interviews. Data analysis was conducted using triangulation techniques, namely data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results found that the process of implementing the INSAN UTAMA service policy was carried out by the INSAN UTAMA service coordination team, namely the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) and the Ministry of Religion (Kemenag), with the Religious Affairs Office (KUA) as the technical implementer. INSAN UTAMA service users obtained accelerated issuance of identity cards, such as identity cards (KTP) and family cards (KK), shortly after the marriage contract was held. Service users were satisfied with the performance of the INSAN UTAMA service. The INSAN UTAMA service can be a model for Disdukcapil in other districts or cities. The research implications emphasize the importance of communication in the substance of a policy. Through communication, it will be easier to mobilize both human resources, information, authority, and necessary facilities. Bureaucratic structure and disposition also play an important role in determining the success of implementing a policy.

Keywords: Government Services; INSAN UTAMA; Policy; Population and Civil Registration Office

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis proses dan hasil implementasi kebijakan layanan INSAN UTAMA di Kota Payakumbuh, Sumatera Barat. Metode kualitatif digunakan untuk mengidentifikasi faktor pendorong implementasi kebijakan layanan INSAN UTAMA dari sudut pandang pembuat kebijakan dan pengguna layanan di Kota Payakumbuh. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi yakni reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menemukan bahwa proses dalam implementasi kebijakan layanan INSAN UTAMA dilakukan oleh tim koordinasi layanan INSAN UTAMA yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dan Kementerian Agama (Kemenag) dengan Kantor Urusan Agama (KUA) sebagai pelaksana teknis. Pengguna layanan INSAN UTAMA memperoleh percepatan dalam penerbitan identitas diri seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) sesaat setelah akad nikah dilangsungkan. Pengguna layanan merasa puas akan kinerja dari layanan INSAN UTAMA. Layanan INSAN UTAMA dapat menjadi percontohan bagi Disdukcapil di Kabupaten/Kota lain. Implikasi penelitian menekankan pada pentingnya komunikasi dalam substansi sebuah kebijakan. Melalui komunikasi, sumber daya akan lebih mudah untuk digerakkan baik sumber daya manusia, informasi, wewenang dan fasilitas yang diperlukan. Struktur birokrasi dan disposisi juga berperan penting sebagai penentu keberhasilan pelaksanaan sebuah kebijakan.

Kata Kunci: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; INSAN UTAMA; Kebijakan; Layanan Pemerintah

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menegaskan bahwa administrasi kependudukan merupakan sebuah pelayanan publik yang sangat penting dan berarti bagi masyarakat. Administrasi kependudukan merupakan rangkaian penentuan dan penerbitan dokumen penduduk melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data yang muaranya adalah untuk kepentingan pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah menyatakan bahwa daerah bisa menyelenggarakan urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya sesuai dalam Sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dengan demikian, pemerintah daerah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dapat melaksanakan peranan lebih besar dalam melaksanakan pembangunan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat didaerahnya, baik dari aspek pemerintahan, pembangunan, maupun pelayanan umum kepada masyarakat, khususnya administrasi kependudukan. Peraturan Daerah Kota Payakumbuh Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan tanggal 6 September 2018 sebagai dasar pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.

Secara umum, layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diselenggarakan pada 2 (dua) kelompok besar yaitu kelompok layanan pendaftaran penduduk dan kelompok pencatatan sipil. Dalam pelaksanaan tugas, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil memiliki target kinerja yang diantaranya adalah cakupan kepemilikan dokumen kependudukan yang dimiliki oleh penduduk Kota Payakumbuh. Dokumen kependudukan terdiri dari Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) serta pencatatan sipil seperti Akte Kelahiran, Akte Kematian dan dokumen penting lainnya masih perlu ditingkatkan agar pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Agar cakupan kepemilikan dokumen kependudukan kepada seluruh masyarakat ini dapat dilaksanakan, pemerintah boleh mengeluarkan kebijakan dengan tujuan untuk mencapai tujuan organisasi. Selain itu, dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, tertib administrasi juga merupakan salah satu persoalan yang memerlukan perhatian khusus dalam penyelenggaraan pemerintahan. Tertib administrasi mengacu kepada kondisi dimana sebuah organisasi atau sistem administrasi berfungsi dengan baik, efisien dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Disinilah implementasi dan penerapan prosedur administratif yang jelas dan terstruktur untuk mencapai tujuan organisasi yang efektif. Implementasi menjadi tahapan yang sangat penting dalam suatu kebijakan. Melalui *Standard Operating*

Procedure (SOP) yang benar, akan berdampak kepada keberhasilan atau kegagalan suatu kebijakan.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (PAN-RB) Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Layanan Pelayanan Publik, setiap daerah dapat membuat layanan sesuai dengan kondisi daerah masing-masing agar dapat mendukung kebijakan layanan publik dan tercipta keselarasan, efektifitas dan efisiensi pelaksanaan kebijakan. Hal ini juga sejalan dengan upaya pemerintah daerah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dalam pelayanan publik maka perlu dilakukan terobosan layanan sekaligus untuk meningkatkan capaian kinerja suatu organisasi. Layanan yang dilakukan sebenarnya bukanlah penemuan baru, namun berupa pembaharuan. Sudah saatnya pemerintah mengadopsi pola sektor bisnis dalam meningkatkan kinerja. Namun tetap dalam koridor dan aturan yang telah ditetapkan.

Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung dan merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung dan dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi juga telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah (Sinambela, 2008). Beberapa penelitian terdahulu sudah mengkaji terkait implementasi pelayanan publik. Penelitian oleh Hayadi (2018) menemukan bahwa masih terdapat kendala dalam implementasi kebijakan layanan kependudukan berupa penerbitan e-KTP di Kabupaten Bandung. Kualitas layanan yang baik juga memerlukan kerjasama dengan OPD terkait, sumber daya yang cukup, komitmen dan struktur birokrasi yang mumpuni.

Menurut Dwiyanto (2006:56) yang dikutip dari La Ode Muhammad Elwan. (2019) bahwa pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat (publik) merupakan perwujudan dan fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat (abdi), disamping sebagai abdi negara. Dalam konteks ini masyarakatlah sebagai aktor utama (pelaku) pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing serta menciptakan suasana yang menunjang kegiatan-kegiatan dari masyarakat tersebut. Pada kondisi ini aparat negara dituntut untuk lebih mampu memperbaiki kinerjanya (pelayanan prima) dan diharapkan lebih mampu merumuskan konsep atau menciptakan iklim yang kondusif, sehingga sumber daya pembangunan dapat menjadi pendorong percepatan terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera. Pelayanan yang telah menunjuk kepada aturan formal dianggap telah memenuhi sendiri pelayanan yang baik dan aparat pelayanan dianggap telah konsisten dalam menerapkan aturan hukum pelayanan. (Muhammad Elwan, 2019)

Zannah dan Syahrani (2022) menemukan bahwa aspek komunikasi menjadi hal penting dalam kesuksesan implementasi layanan pembuatan KIA (Kartu Identitas anak) melalui pelayanan adminduk cetak ditempat pada Dukcapil di Desa Masukau, Kalimantan Selatan. Kemudian, Adrian (2011) menemukan bahwa layanan tidak akan terjadi secara *accidental*, akan tetapi dapat dilihat dari proses yang terjadi sehingga terbentuk sebuah kerangka untuk melakukan layanan. Hal ini didukung oleh Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, pasal 386-390 yang mengatakan bahwa perlunya suatu layanan dalam penyelenggaraan pemerintah untuk meningkatkan kinerja pemerintah. Hal ini sejalan dengan temuan oleh Sulistio (2009) yang mengatakan bahwa salah satu prinsip dasar dari pelayanan publik adalah inovatif. Salah satu inovasi yang dikembangkan oleh Disdukcapil Kota Payakumbuh dikenal dengan layanan INSAN UTAMA.

Layanan INSAN UTAMA merupakan akronim dari "Layanan Siap Akad Nikah Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Diterima". Program layanan ini merupakan salah satu kebijakan layanan publik yang dibuat atas kerjasama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Payakumbuh dengan Kementerian Agama (Kemenag) Kota Payakumbuh untuk pasangan calon pengantin yang akan melakukan pernikahan. Kebiasaan masyarakat pada umumnya setelah melangsungkan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) adalah tidak akan langsung memperbaharui data dan dokumen kependudukannya (KK dan e-KTP). Tidak jarang dari masyarakat yang mengurusnya beberapa bulan kemudian dan bahkan ada yang mengurusnya ketika anak pertama telah lahir. Ini menjadi salah satu penyebab data kependudukan Kota Payakumbuh menjadi kurang mutakhir. Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 19 Tahun 2019 juga sudah menegaskan bahwa untuk menjaga kualitas layanan pencetakan e-KTP, maka penerbitan dapat dilakukan dalam waktu 1 (satu) jam dan paling lama 24 (dua puluh empat jam) sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan.

Tabel 1. Data Pasangan yang Menggunakan Layanan INSAN UTAMA di Kota Payakumbuh Tahun 2022-2023

No.	Kecamatan	2022			2023		
		Menikah	INSAN UTAMA	%	Menikah	INSAN UTAMA	%
1.	Payakumbuh Barat	384	65	16,9	325	60	18,4
2.	Payakumbuh Timur	233	31	13,30	214	38	17,75
3.	Payakumbuh Utara	221	45	20,3	188	62	32,9
4.	Payakumbuh Selatan	95	33	34,7	100	29	29
5.	Lamposi Limo Nagari	92	22	23,9	75	23	30,6
	TOTAL	1025	196	19,1	902	131	14,5

Layanan INSAN UTAMA ini diluncurkan pada akhir tahun 2021 dan dilaksanakan secara efektif pada awal tahun 2022 hingga sekarang. Hal ini bisa dilihat dari perjanjian kerjasama yang telah ditandatangani antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Kementerian Agama Kota Payakumbuh. Hal ini berangkat dari tingkat cakupan kepemilikan KK dan e-KTP pada masyarakat belum berjalan secara efisien. Tujuan diluncurkannya layanan ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan kemudahan layanan kependudukan secara efektif kepada masyarakat.

Berdasarkan data pada tabel 1 dapat dilihat bahwa implementasi kebijakan layanan INSAN UTAMA oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh tahun 2022 dan tahun 2023 belum berjalan secara maksimal. Masih rendahnya penggunaan layanan INSAN UTAMA memiliki banyak faktor penyebab, baik faktor yang berkaitan dengan individu, organisasi maupun lingkungan disekitarnya. Dalam penelitian ini digunakan indikator implementasi kebijakan menurut teori Edwards III. Implementasi adalah sebuah proses interaksi antara penentuan tujuan dan segala bentuk upaya untuk mendapatkan apa yang menjadi target dari tujuan itu sendiri (Edwards III, 1984). Menurut Edwards III, implementasi kebijakan akan menjadi efektif apabila ditentukan oleh faktor sumber daya manusia (SDM), struktur organisasi, komunikasi, serta disposisi atau sikap (Agustino, 2016). Oleh karena itu, penelitian tentang implementasi kebijakan layanan INSAN UTAMA di Kota Payakumbuh menjadi penting untuk dilakukan guna mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan program ini dan untuk merumuskan strategi yang tepat dalam mengatasi tantangan yang ada.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bersifat deskriptif (Banks, 2018). Penelitian ini berfokus pada subjek tertentu dan mengkajinya sebagai studi kasus. Pendekatan studi kasus memberikan gambaran dan ilustrasi komprehensif tentang berbagai aspek individu, kelompok, organisasi, program atau situasi sosial (Rahardjo, 2017). Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur. Wawancara merupakan komunikasi yang terjadi secara dua arah dimana peneliti akan menggali informasi dengan mengajukan pertanyaan yang sesuai dengan pedoman wawancara dan dilakukan dengan lebih leluasa dan tidak terlalu terikat dengan susunan pertanyaan pada pedoman wawancara (Pike, 2019). Wawancara dilakukan secara mendalam kepada Kepala Disdukcapil, Kepala Bidang Pelayanan Disdukcapil, Kepala Kementerian Agama, dan Kepala Kantor Urusan Agama Kota Payakumbuh serta dua pengguna layanan INSAN UTAMA di Kota Payakumbuh. Skrip wawancara dikembangkan dengan merujuk kepada teori implementasi kebijakan menurut Edwards III yang terdiri dari

empat indikator yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi/sikap, dan struktur birokrasi. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis secara kualitatif menurut Miles, Huberman & Saldaña (2014) yaitu model interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai datanya jenuh, dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan yaitu data dianalisis menggunakan tiga langkah, yaitu kondensasi data, penyajian data (data display), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (penarikan kesimpulan dan verifikasi). Kondensasi data mengacu pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data. (La Ode Muhammad Elwan et al., 2022)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Implementasi Kebijakan layanan INSAN UTAMA di Kota Payakumbuh: Perspektif Faktor Komunikasi

Hasil pernyataan pembuat kebijakan terhadap implementasi layanan INSAN UTAMA dan pengguna layanan INSAN UTAMA di Kota Payakumbuh menerangkan bahwa koordinasi informasi terkait implementasi kebijakan layanan INSAN UTAMA di Kota Payakumbuh secara umum sangat baik. Informasi disampaikan oleh tim pelaksana layanan INSAN UTAMA yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh bersama Kementerian Agama Kota Payakumbuh. KUA menjadi pelaksana teknis di lapangan yang siap untuk melayani para calon pengantin dalam mengurus percepatan penerbitan dokumen penting delapan dokumen terutama e-KTP dan KK terbaru. KK terbaru ini juga diterbitkan untuk masing-masing keluarga calon pengantin sehingga slogan INSAN UTAMA yaitu "pelayanan prima" dapat terealisasi dengan baik. Agar masyarakat di Kota Payakumbuh dapat lebih tahu dan paham akan layanan INSAN UTAMA ini, maka penyebaran informasi terkait INSAN UTAMA dilakukan melalui dengan banyak cara yaitu seperti melalui media sosial, televisi, media cetak, penyuluh agama kelurahan yang turun ke masyarakat, dan tentu saja secara langsung saat acara akad nikah dipimpin oleh KUA. Hal ini tentu saja dapat lebih memberikan pemahaman kepada masyarakat akan hadirnya pelayanan prima percepatan penerbitan dokumen identitas diri melalui INSAN UTAMA ini. Dilain sisi, tim pelaksana layanan INSAN UTAMA juga secara berkala melakukan pertemuan untuk memonitoring dan mengevaluasi implementasi layanan INSAN UTAMA ini.

"Kalau menurut kami bukan seberapa penting ya, tapi memang harus penting. Harus penting kita sosialisasikan kepada masyarakat luas bahwasannya Disdukcapil memiliki suatu layanan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka percepatan kepemilikan Kartu Keluarga, KTP yang berbarengan sekaligus terbitnya dengan buku nikah. Itu yang pertama. Karena disini ada beberapa birokrasi yang biasanya dilakukan oleh masyarakat secara manual atau secara sendiri-sendiri gitu ya, membuat atau memerlukan waktu yang cukup panjang. Tapi dengan ada layanan, beberapa administrasi terpangkas secara signifikan. Ketika masyarakat ingin mendaftarkan pernikahannya gitu ya. Itu kan memerlukan ada data mengisi form N1 namanya di KUA itu. Itu perlu ke kantor lurah dulu, izin RT, izin RW sampai kepada ada proses sosialisasi yang dilakukan oleh KUA. Tentu saja kita selalu rutin melakukan pertama sekali tentu pertemuan dengan pihak KUA sendiri. Kemudian melakukan sosialisasi tentunya di

setiap kesempatan. Apakah itu berhadapan langsung dengan masyarakat. Atau nanti datang ke acara pernikahan-pernikahan mereka itu. Kita sampaikanlah di sana bahwasannya kita memiliki layanan berkeselamatan dengan KUA untuk memudahkan masyarakat dalam kepemilikan Kartu Keluarga" (Kabid Pelayanan Disdukcapil Kota Payakumbuh).

Kemudian, pengguna layanan INSAN UTAMA menilai bahwa layanan INSAN UTAMA sangatlah praktis karena pengurusan dan penerbitan dokumen identitas diri dilakukan dalam waktu yang cepat. Kedua calon pengantin akan menerima e-KTP dan KK terbaru serta masing-masing dari keluarga calon pengantin juga akan menerima KK terbaru sesaat setelah berganti status pada akad nikah. Hal ini menjadi suatu bentuk inovasi oleh Disdukcapil dan Kemenag Kota Payakumbuh yang diharapkan dapat dimanfaatkan oleh seluruh masyarakat Kota Payakumbuh terutama calon pengantin baru. Selain itu, hal ini dinilai bagus karena tak jarang ditemui beberapa kasus pengantin baru yang statusnya masih tercatat lajang di e-KTP masing-masing dan bahkan sampai sudah dikarunia anak sekalipun. Sehingga dengan hadirnya layanan INSAN UTAMA ini, data kependudukan dan pencatatan sipil masyarakat Kota Payakumbuh dapat diperbaharui secara berkala. Namun, perlu ditegaskan bahwa layanan INSAN UTAMA ini hanya diperuntukkan untuk masyarakat yang sedang dan akan berdomisili di Kota Payakumbuh.

"Menurut saya layanan INSAN UTAMA ini sangat praktis ya bu, singkat dan cepat. Terkait pengurusan KTP baru dan KK baru bu. Pendataannya terkait KTP asli, KK asli, Akte Kelahiran sama Ijazah terakhir" (Rizki dan Annisa, Pasangan Pengantin baru).

Analisis Implementasi Kebijakan Penanggulangan Kemiskinan di Kota Payakumbuh: Perspektif Faktor Sumber Daya

Hasil pernyataan pembuat kebijakan terhadap implementasi kebijakan layanan INSAN UTAMA dan pengguna layanan INSAN UTAMA di Kota Payakumbuh menerangkan bahwa pelaksanaan layanan INSAN UTAMA tersebut di Kota Payakumbuh secara umum sangat baik. Pegawai di Disdukcapil merupakan pegawai profesional yang ditugaskan atas SK Wali Kota di Kota Payakumbuh. Pegawai di Disdukcapil senantiasa selalu dievaluasi dan juga diupgrade pengetahuan dan keterampilannya melalui pelatihan-pelatihan. Hal ini penting untuk menciptakan pegawai yang melek teknologi dikarenakan keterampilan dasar yang dibutuhkan memang berkaitan dengan teknologi terbaru. Sarana prasarana yang dibutuhkan cukup memadai terutama sistem jaringan informasi administrasi kependudukan terpusat. Jaringan memang menjadi sarana dasar bagi Disdukcapil ketika hendak menerbitkan identitas diri seperti e-KTP dan KK dari pengguna layanan INSAN UTAMA. Komputer yang digunakan oleh pegawai di Disdukcapil dinilai perlu dilakukan upgrade terutama terkait windowsnya agar pekerjaan penerbitan dokumen identitas diri dari pengguna layanan INSAN UTAMA dapat lebih efektif dan efisien.

“Petugas yang kita tunjuk dari dinas capil sendiri. Petugas ini kita SK-kan dengan SK wali kota. Sehingga mereka kuat dan mempunyai landasan hukum yang memadai dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Sebenarnya menyangkut jaringan kita untuk pelayanan di Disdukcapil itu sudah sangat baik, artinya layanan jaringan informasi administrasi kepedulukan terpusat itu Alhamdulillah sangat baik dan nyaris tidak ada kendala dalam pelaksanaannya, namun ketika kita melaksanakan kerjasama dengan pihak lain tentu sarana yang ada kita maksimalkan lagi, insya Allah dan juga Alhamdulillah peralatan pendukung kegiatan ini di Disdukcapil cukup lengkap. Sehingga pelaksanaan layanan dalam bentuk layanan INSAN UTAMA ini betul-betul memudahkan masyarakat untuk mendapatkan layanan yang cepat dan mudah” (Kepala Disdukcapil Kota Payakumbuh).

Kemenag Kota Payakumbuh menyampaikan bahwa tim pelaksana teknis di lapangan oleh KUA menjadi penting untuk ditingkatkan kualitas, kemampuan, dan keterampilannya. Staf KUA Kota Payakumbuh akan menjadi narahubung dengan pengguna layanan yang mengurus dokumen pendukung untuk diterbitkan identitas diri terbaru (e-KTP dan KK) serta dengan Disdukcapil Kota Payakumbuh untuk koordinasi informasi dan pemberkasan lainnya. Dengan hadirnya digitalisasi, keberadaan teknologi terbaru memang sangat dibutuhkan dalam mendukung suksesnya layanan INSAN UTAMA ini. Kinerja pegawai yang bagus ternyata dapat memuaskan pengguna layanan INSAN UTAMA terutama proses penerbitan identitas diri terbaru yang praktis dan dalam waktu yang sangat singkat.

“Kira-kira dua hari sebelum nikah bu. Alhamdulillah cepat bu” (Zulmahendri dan Mia Wulandari, Pasangan Pengantin baru).

Analisis Implementasi Kebijakan Penanggulangan Kemiskinan di Kota Payakumbuh: Perspektif Faktor Disposisi/Sikap

Hasil pernyataan pembuat kebijakan terhadap implementasi kebijakan layanan INSAN UTAMA dan pengguna layanan INSAN UTAMA di Kota Payakumbuh menerangkan bahwa sikap dan penilaian terkait implementasi kebijakan layanan INSAN UTAMA di Kota Payakumbuh secara umum sangat baik. Layanan INSAN UTAMA sangat berhasil dalam memberikan pelayanan prima gratis dan tanpa dipungut biaya sepersen pun sehingga Disdukcapil Kota Payakumbuh dikaruniai penghargaan sebagai Disdukcapil terbaik di Provinsi Sumatera Barat. Karena memang tak jarang ditemui beberapa kasus sogok dan uang tip yang dibebankan kepada masyarakat apabila hendak dilayani secara cepat. Namun, pelayanan INSAN UTAMA ini memang murni gratis semata-mata hanya ingin memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Layanan INSAN UTAMA ini merupakan kerja sama lintas sektoral antara Kementerian Agama dengan Kementerian Dalam Negeri melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kinerja bagus yang dihasilkan oleh layanan INSAN UTAMA ini merupakan bentuk komitmen bersama antara dua instansi ini selain karena *pressure* kerja yang dapat memacu setiap pegawai untuk dapat bekerja secara maksimal. Kinerja Disdukcapil Kota Payakumbuh yang bagus ini dapat menjadi

acuan dan percontohan bagi Kabupaten/Kota lainnya di Provinsi Sumatera Barat.

"Layanan itu sudah merupakan kode etik. Nah, jadi mudah-mudahan adalah layanan-layanan terbaru lebih sempurna lagi dengan apa yang telah kita laksanakan. Baik di segi SOP-nya, teknisnya mungkin kalau ada yang perlu dibaiki, dibaiki. Itu harapan kita. Jadi kita tidak monoton, tidak merasa puas dengan apa yang sudah ada saja. Ya, harapannya itu tadi. Saya mengharapkan jangan berpuas diri dengan yang ada sekarang. Walaupun sudah baik. Saya selalu menyampaikan kepada bawahan, Bukan hanya ke KUA. Kepada seluruh jajaran. Untuk selalu saling bekerja berintegritas, proporsionalitas, bertanggung jawab, teladan. Tetapi salah satunya itu layanan. Jadi kalau sekiranya ada yang kerjasama kita ini, kalau ada celah-celah kita untuk berlayanan, kita layanan. Jadi layanan ini tambah inti lah kalau di Kementerian Agama. Ya, harus kita lanjutkan. Harus kita lanjutkan ini, kerjasama ini. Karena saya bilang tadi, terang-benderang, jelas ini bermanfaat sekali untuk calon pengantin. Sebab pengantin kita ini, Bu. Kan bukan menikah kemudian langsung bertempat tinggal di Payakumbuh. Di Payakumbuh karena pemilihnya di sini, dia menikah di sini. Padahal dia bekerja di Kalimantan, bekerja di Sulawesi. Jadi kalau sekiranya status ini tidak update, itu kan merugikan kepada apa? Membuat dia payah, kan? Iya. Harus pulang dari Kalimantan, kan? Iya, urus-urusnya lama ya, Pak. Iya, itu. Lahir anak baru diurusin. Jadi kalau sudah nikah, sudah *update*. Nah, dia sudah tenang aja kalau mau ke Kalimantan, silahkan ke Kalimantan. Ada pemeriksaan-pemeriksaan dokumen nanti oleh aparat atau bagaimana, perubahan statusnya sudah ada, gitu kan. Iya. Alhamdulillah. Sangat bermanfaat. Harus dilanjutkan" (Kepala Kemenag Kota Payakumbuh).

Kinerja yang bagus mencerminkan adanya sinergitas, proporsionalitas, dan tanggung jawab sehingga tercipta efektifitas dalam bekerja oleh pegawai terkait layanan INSAN UTAMA yang dimulai pada awal 2022. Kode etik dan SOP kerja menjadi acuan kerja sama dua instansi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Dua hal ini tentunya menjadi pegangan kuat pegawai dalam bekerja. Kemenag dan KUA Kota Payakumbuh menilai bahwa sangat memungkinkan adanya peluang kerja sama lainnya di masa mendatang terkait mutu pelayanan. Kerja sama yang baik tentu kerja sama yang sama-sama mendatangkan keuntungan dan kepuasan dan inilah yang terjadi pada layanan INSAN UTAMA.

"Sangat terbantu bu. Puas bu, kayak setelah nikah gak ribet ngurus KK dan KTP bu" (Rizki dan Annisa, Pasangan Pengantin baru).

Analisis Implementasi Kebijakan Penanggulangan Kemiskinan di Kota Payakumbuh: Perspektif Faktor Struktur Birokrasi

Hasil pernyataan pembuat kebijakan terhadap implementasi kebijakan layanan INSAN UTAMA dan pengguna layanan INSAN UTAMA di Kota Payakumbuh menerangkan bahwa SOP kerja dan proses pendataan terkait implementasi kebijakan layanan INSAN UTAMA di Kota Payakumbuh secara umum sangat baik. Proses dan alur kerja dimulai dengan melengkapi dokumen pendukung oleh calon pengantin untuk pemutakhiran data kependudukan. Dokumen pendukung tersebut seperti Akte Kelahiran, KTP, KK, Ijazah terakhir,

dan lainnya. Kemudian, KUA akan berkoordinasi dengan Disdukcapil terkait penerbitan KTP dan KK terbaru setelah berganti status. KTP dan KK ini akan diterima oleh calon pengantin sesaat setelah akad nikah dilangsungkan. SOP kerja di Disdukcapil menjadi terpancang setelah adanya layanan INSAN UTAMA ini. Pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan yang biasanya dilakukan secara langsung ke kantor Disdukcapil menjadi tidak ada dan dialihkan ke KUA bersamaan dengan pengurusan berkas pernikahan lainnya. KUA bersedia menyiapkan blangko yang kemudian akan diisi oleh calon pengantin. Blangko ini berisikan data kependudukan masing-masing calon pengantin yang nantinya akan diupload oleh KUA ke sistem di Disdukcapil. Pihak-pihak yang terlibat dalam layanan INSAN UTAMA ini tidak hanya KUA, Disdukcapil dan Kemenag, namun juga memainkan peranan penting pihak kelurahan/kecamatan setempat, kepolisian untuk kasus pernikahan dibawah umur, Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM), Pengadilan Agama untuk kasus duda dan janda, tokoh masyarakat seperti mamak (paman) dan pemerintah Nagari (desa), serta dinas pendidikan untuk berkas ijazah dari calon pengantin.

“Ya setiap catin yang akan melangsungkan pernikahan, setelah mendaftar dalam pernikahannya lalu kita berikan blangko-blangko dalam bentuk persyaratan pengurusan INSAN UTAMA dengan persyaratan-persyaratan yang dimiliki KTP, Kartu Keluarga, Akte kelahiran, Ijazah dan lain sebagainya. Nah ini nanti akan difindaklanjuti oleh bagian pelaksana untuk berkoordinasi langsung dengan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setelah lengkap semuanya bahan-bahan tersebut lalu diupload lah lewat media digital yang ada lalu proses itu difindaklanjuti oleh pihak Dinas Kependudukan lalu nanti akan turun lah pada jadwal yang telah ditentukan dalam pelaksanaan nikah sampailah dokumen kepada calon pengantin. Program ini juga berdampak kepada pencegahan poligami di bawah tangan, karena gini sekarang kasus yang terjadi sudah menikah punya anak dua tapi KTP nya masih lajang status masih belum kawin sehingganya ketika dia pergi ke daerah lain dia bisa menggunakan KTP itu Untuk nikah lagi poligami yang seolah-olah dia resmi sebenarnya ilegal karena KTP nya tidak dicek di capil. Jadi dengan adanya program ini sehingganya dia sudah tidak terikat dengan hukum yang terikat dengan lembaga resmi pernikahan KUA dan hukum yang terkait terhadap kependudukan. Disdukcapil, pihak pemerintahan kecamatan kelurahan itu pasti, pihak kepolisian juga terkait terhadap anak bawah umur dan lain-lain sebagainya juga termasuk kepada pihak pengadilan agama pengadilan agama ini kaitannya terhadap nikah, duda, cerai” (Kepala KUA Kota Payakumbuh).

Pengguna layanan INSAN UTAMA mengungkapkan bahwasanya proses ataupun alur yang harus mereka lalui sangat mudah, praktis, dan cepat. KUA dan Disdukcapil memproses dengan cepat penerbitan KTP dan KK terbaru dari calon pengantin serta KK terbaru untuk masing-masing orang tua dari calon pengantin. Pengguna layanan menilai bahwa layanan INSAN UTAMA ini sangat perlu dilanjutkan kedepannya. Namun, layanan ini juga tetap perlu lebih digaungkan agar lebih diketahui masyarakat luas lagi. Satu hal yang diharapkan pengguna layanan adalah terkait papan informasi layanan INSAN UTAMA terutama daftar berkas penunjang yang dibutuhkan ketika hendak mengurusnya di kantor KUA. Hal ini penting agar kedepannya pengguna layanan tidak tergesa-gesa dan dapat dari jauh-jauh

hari dalam menyiapkan dokumen penunjang tersebut.

"Alurnya sangat ringkas bu. Satu langkah aja bu. Jadi kita kemarin kan ngebayangin bakal bawa dokumen sana-sini gitu kan, Bu. Ternyata enggak. Kita ke KUA, yaudah bawa itu semua selesai gitu. Sangat dipermudah bu. Sejauh ini bagus sih bu. Sangat patut untuk dilanjutkan. Akan lebih bagus ini lebih digaungkan lagi. Jadi orang sudah pada tahu, gitu, apa lca yang enggak baca atau gimana mungkin di kantor KUA ditaruh pengumuman atau apa, jadi orang sudah ready, seperti kemarin kan Abang dari Bukittinggi harus mengurus surat pindah, blablabla, kayak gitu, kalau kita sudah baca, mungkin pripernya jauh lebih baik. Tapi sejauh ini kan enggak ada masalah, Ibu. Tapi kalau sudah diberitahu kan persiapannya juga lebih bagus lagi, kayak gitu" (Rizki dan Annisa, Pasangan Pengantin baru).

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa implementasi kebijakan layanan INSAN UTAMA di Kota Payakumbuh secara umum berjalan sangat baik, dengan pegawai KUA dan Disdukcapil memberikan pelayanan prima yang membuat pengguna layanan puas. Meskipun sarana pendukung sudah cukup modern, pelatihan berkala bagi pegawai tetap diperlukan. Tingkat kepuasan pengguna yang tinggi menunjukkan keberhasilan layanan ini, dengan proses yang mudah, praktis, dan cepat. Disarankan untuk penelitian berikutnya menambah sampel, menggunakan metode campuran, dan teori implementasi kebijakan yang lebih terbaru untuk hasil yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2016). Dasar-dasar kebijakan publik (Edisi Revisi).
- Adrian, S. (2011). Hukum perizinan dalam sektor pelayanan publik. Sinar Grafika. Jakarta.
- Banks, M. (2018). Using visual data in qualitative research. *Using visual data in qualitative research*, 1-192.
- Edwards III, G.C. (edited). (1984). *Public Policy Implementing*, Jai Press Inc, London-England.
- La Ode Muhammad Elwan, Muhammad Yusuf, & La Ode Herman Halika. (2022). MINING POLICY CONFLICT: Recruitment of Local Workers in Morosi Industrial Estate, Konawe Regency, Southeast Sulawesi. *Journal Publicuho*, 5(3), 626–642.
<https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i3.18>
- Muhammad Elwan, L. O. (2019). PROBLEM BIROKRASI DALAM MENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN MUNA. *Journal Publicuho*.
<https://doi.org/10.35817/jpu.v2i2.7223>
- Peraturan Daerah Kota Payakumbuh Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (PAN-RB) Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.
- Pike, M. (2019). Interviews Instead of Self-Reports? Investigating Cues and Questions for the Detection of Honesty-Humility in Employment Interviews (Doctoral dissertation, University of Guelph).

Rahardjo, M. (2017). Studi kasus dalam penelitian kualitatif: konsep dan prosedurnya.

Sinambela, L.P. (2008). Reformasi pelayanan publik.

Sulistio, E.B. (2009). Strategi Pemerintah Daerah dalam Mengatasi Hambatan Otonomi Daerah: Studi Agustino, L. (2016). Dasar-dasar kebijakan publik (Edisi Revisi).

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Zannah, R., & Syahrani, S. (2022). Implementasi Kebijakan Pembuatan KIA (Kartu Identitas Anak) Melalui Pelayanan Adminduk Cetak di Tempat pada Dukcapil di Desa Masukau Dilihat dari Aspek Komunikasi. *JAPB*, 5(1), 65-76.