

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya, manusia sebagai makhluk sosial tidak dapat hidup sendiri dan membutuhkan keberadaan orang lain dalam pemenuhan kebutuhannya. Keterbatasan manusia inilah yang menyebabkan manusia satu membutuhkan manusia lainnya untuk saling bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu. Selanjutnya, manusia pada umumnya hidup dalam sebuah kewarganegaraan yang mana kegiatan utama dari sebuah negara tersebut adalah melayani warga negaranya yang disebut pelayanan publik. Di Indonesia hal ini diperjelas dalam UUD 1945 yang menyatakan salah satu tujuan didirikannya sebuah negara adalah untuk melayani setiap penduduk negara tersebut agar bisa meningkatkan kesejahteraan penduduknya.¹

Pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam bentuk barang maupun jasa dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dengan tujuan pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan.² Pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi berbagai tuntutan dan kebutuhan masyarakat, baik sebagai individu, makhluk hidup, penduduk, warga negara, akan jasa publik. Pemerintah Indonesia mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang efektif bagi semua penduduknya. Setiap manusia pada dasarnya membutuhkan

¹ Muhammad Satya Renata, Skripsi. "Implementasi Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru," (Pekanbaru: Universitas Islam Riau, 2021).

² Muhammad Fitri Rahmadana et al., *Pelayanan Publik, Elementary Education in India: Progress towards UEE, DISE 2010 - 11* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020),

pelayanan, dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Pelayanan publik dapat dikatakan efektif jika masyarakat dilayani dengan proses yang singkat, cepat, akurat dan memuaskan. Untuk itu, harus terdapat standar pelayanan yang digunakan sebagaimana yang tertulis dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (7) tentang Pelayanan Publik. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.³ Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintahan Indonesia untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik adalah dengan melakukan inovasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik tersebut kepada masyarakat.

Inovasi pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kebaruan dalam pelayanan publik, baik yang merupakan ide atau gagasan kreatif orisinal maupun adaptasi/modifikasi yang dapat memberikan manfaat bagi masyarakat secara langsung dan tidak langsung.⁴ Pelayanan publik pada dasarnya adanya upaya dari pemerintah pusat/daerah untuk memberikan pelayanan terkait dengan fasilitas publik yang diberikan kepada masyarakat. Kondisi ini menjadikan implementasi pelayanan publik sebagai salah satu komponen proses pelayanan publik yang harus

³ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

⁴ Hadi Prabowo, Dadang Suwanda, dan Wirman Syafri, *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*, ed. yudi prihanto Santoso dan nita nur Muliawati, Vol. 26 (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2022).

dijalankan sesuai standar yang ditetapkan dan diharapkan dapat mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan pula.

Selain hal tersebut, untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien penyelenggaraan pemerintahan dibagi dalam daerah besar dan kecil. Hal ini ditegaskan dalam Pasal 18 Undang-Undang Dasar 1945 yang menegaskan bahwa wilayah-wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas Provinsi dan tiap provinsi terdapat Kabupaten/Kota. Dengan adanya Undang-Undang Dasar 1945 tersebut, maka ditetapkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagai dasar hukum untuk mengatur tugas, tanggung jawab, dan wewenang Pemerintahan Daerah sebagai satuan pemerintahan nasional. Lahirnya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tersebut memberi ruang bagi daerah menjadi daerah otonom. Otonomi daerah diartikan sebagai wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.⁵ Maka dapat disimpulkan bahwa pemerintahan daerah memiliki wewenang dan kewajiban untuk mengurus dan mengatur daerahnya termasuk mengenai pelayanan publik.

Salah satu komponen dalam proses sebuah program kebijakan publik adalah implementasi program tersebut. Implementasi kebijakan publik merupakan proses kegiatan administratif yang dilakukan setelah kebijakan ditetapkan/ disetujui. Kegiatan ini terletak di antara perumusan kebijakan dan evaluasi kebijakan.⁶

⁵ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

⁶ Tachjan, *Implementasi Kebijakan Publik* (Bandung: Asosiasi Ilmu Politik Indonesia (AIPI) Bandung, 2006).

Implementasi dapat dikatakan sebagai tindakan atau praktik suatu kebijakan yang telah ditetapkan untuk mengukur keberhasilan terhadap tujuan yang telah ditetapkan pula.

Tanah Datar merupakan salah satu kabupaten yang berada di Provinsi Sumatra Barat, Indonesia. Secara geografis wilayah Kabupaten Tanah Datar berada di sekitar kaki Gunung Merapi, Gunung Singgalang, dan Gunung Sago, serta diperkaya dengan 25 sungai. Kabupaten Tanah Datar memiliki 14 kecamatan dan 75 nagari dengan luas wilayah 1.336 km² dan jumlah penduduk secara keseluruhan 376.693 (2021).⁷ Ibukota Kabupaten Tanah Datar berada di Batusangkar. Batusangkar ini berada pada 3 wilayah kecamatan yaitu Kecamatan Lima Kaum, Kecamatan Tanjung Emas, dan Kecamatan Sungai Tarab. Selanjutnya pusat pemerintahan berada di Kecamatan Tanjung Emas tepatnya di Nagari Pagaruyung.⁸ Dengan keadaan geografis Kabupaten Tanah Datar yang beragam dan luas, memberikan pelayanan yang efektif dan merata merupakan salah satu tantangan bagi pemerintahan Kabupaten Tanah Datar.

Hal ini sejalan dengan salah satu program unggulan dari Bupati Tanah Datar, yaitu peningkatan pelayanan administrasi kependudukan dan pelayanan perizinan pada wilayah yang jauh dari ibu kota.⁹ Untuk menunjang program unggulan tersebut Pemerintah Kabupaten Tanah Datar menciptakan inovasi pelayanan publik

⁷ “Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan Dan Jenis Kelamin (Jiwa), 2019-2021,” *Badan Pusat Statistik Kabupaten Tanah Datar*, <https://tanahdatarkab.bps.go.id/indicator/12/36/1/jumlah-penduduk.html>. Diakses pada 27 Oktober 2023 pukul 15.00 WIB.

⁸ “Geografis,” <https://tanahdatar.go.id/profil/4/geografis.html>. Diakses pada 27 Oktober 2023 Pukul 15.43 WIB.

⁹ “Program Unggulan Bupati Dan Wakil Bupati Tanah Datar,” *Pemerintah Kabupaten Tanah Datar*, <https://tanahdatar.go.id/profil/7/program-unggulan-bupati-dan-wakil-bupati-tanah-datar.html>. Diakses pada 28 November 2023 pukul 17.00 WIB.

berupa aplikasi berbasis *website* yang bernama Pelayanan Publik Tanah Datar di Ujung Jari (Peluk Tanda Diri). Selain hal tersebut, Peluk Tanda Diri hadir sebagai inovasi pelayanan disaat pandemi *covid 19* untuk menghindari persebaran virus tersebut pada tahun 2021.

Pelayanan Publik Tanah Datar di Ujung Jari (Peluk Tanda Diri) adalah salah satu inovasi pelayanan publik Tanah Datar yang bertujuan mengenalkan dan memudahkan masyarakat untuk mengenali program kerja dari Bupati dan Wakil Bupati Tanah Datar. Peluk Tanda Diri merupakan sebuah aplikasi berbasis *website* yang bisa diakses oleh pengguna melalui android. Aplikasi dapat diakses oleh seluruh masyarakat Kabupaten Tanah Datar maupun masyarakat dari luar Kabupaten Tanah Datar.¹⁰ Aplikasi Peluk Tanda Diri dapat memberikan kemudahan berupa percepatan penyelenggaraan pelayanan publik di Tanah Datar, dapat menghemat biaya, waktu dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang akan mengurus administrasi kependudukan, perizinan atau kesehatan karena hanya melalui penggunaan android semua sudah bisa dilakukan dari rumah sehingga masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor pelayanan.

Suatu kebijakan tidak akan berjalan tanpa adanya implementasi. Implementasi menjadi penentu apakah kebijakan yang dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Terlebih lagi pada program Peluk Tanda Diri tidak hanya memberikan satu macam pelayanan, tetapi terdapat empat jenis pelayanan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai

¹⁰“Tentang Peluk Tanda Diri,” *Pemerintah Kabupaten Tanah Datar*, <https://peluktandadiri.tanahdatar.go.id/>. Diakses pada 28 November 2023 pukul 20.36 WIB

implementasi inovasi pelayanan publik Peluk Tanda Diri pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Tahun 2022-2023.

Penelitian terhadap implementasi pelayanan publik sudah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Beberapa penelitian tersebut ialah seperti yang dilakukan oleh Reni Putri Yanti dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Tanah Datar di Ujung Jari (Peluk Tanda Diri) pada Masa Pandemi Covid-19”. Penelitian ini memiliki fokus Peluk Tanda Diri sebagai sebuah inovasi pelayanan publik. Adapun hasil dari penelitian ini mengatakan inovasi pelayanan Peluk Tanda Diri yang diberikan kepada masyarakat sudah cukup efektif dan efisien.¹¹

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Zurriyatul Husna dan Mayarni dengan judul Efektivitas Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) Melalui OASE (*Online Anywhere Service*) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. Penelitian ini berfokus pada hambatan dalam memberikan pelayanan untuk peningkatan efektifitas program Kartu Identitas Anak (KIA) melalui sistem Oase Dukcapil dalam mencapai tujuannya. Hasil dari penelitian ini menyatakan Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui OASE (*Online Anywhere Service*) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar sudah berjalan, akan tetapi pada pelaksanaannya belum efektif, dikarenakan masih ditemui beberapa permasalahan sehingga belum dapat memenuhi kriteria dari efektifnya suatu program yang dilaksanakan.¹²

¹¹ Yanti Putri Reni. Inovasi Pelayanan Publik Tanah Datar di Ujung Jari (Peluk Tanda Diri) pada Masa Pandemi Covid-19. Program Studi Ilmu Administrasi Publik. Universitas Andalas

¹² Zurriyatul Husna dan Mayarni Mayarni, “Efektivitas Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) Melalui Oase (*Online Anywhere Service*) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar,” *Jurnal Hukum, Politik Dan Ilmu Sosial* 1, No. 4 (2022): 106–115.

Berikutnya penelitian oleh Ajeng Elsa Nadilah dan Jumiati dengan Pelaksanaan Pelayanan Kartu Identitas Anak Melalui Oase (*Online Anywhere Service*) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Lima Kaum. Penelitian bertujuan untuk menjelaskan dan untuk menganalisis kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan kartu identitas anak melalui OASE pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil di Kecamatan Lima Kaum. Adapun hasil dari penelitian ini adalah pelayanan KIA secara *online* melalui OASE pada Disdukcapil di Kecamatan Lima Kaum sudah sesuai dengan standar pelayanan tersebut akan tetapi masih perlu ditingkatkan dalam hal prosedur pelayanan, penanganan pengaduan serta sarana dan prasarana.¹³

Berdasarkan paparan mengenai beberapa penelitian terdahulu di atas, diketahui terdapat kesamaan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan saat ini. Adapun *novelty* (kebaruan) di dalam penelitian yang akan dilakukan diperoleh dari *gap* yang peneliti temukan pada penelitian sebelumnya. Penelitian ini dapat dikatakan sebagai lanjutan dari penelitian sebelumnya mengenai program Peluk Tanda Diri. Namun, dalam penelitian ini peneliti memiliki fokus untuk melihat implementasi dari Peluk Tanda Diri, bukan dari sudut pandang inovasi maupun efektifitas.

Selanjutnya, landasan teori yang peneliti gunakan ialah implementasi kebijakan oleh Van Meter dan Van Horn yang juga menjadi pembeda dengan penelitian terdahulu. Tentunya perbedaan landasan teori yang digunakan akan

¹³ Ajeng Elsa Nadilah dan Jumiati Jumiati, "Pelaksanaan Pelayanan Kartu Identitas Anak Melalui Oase (*Online Anywhere Service*) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Lima Kaum," *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa* 5, no. 1 (2023): 11.

mendapatkan hasil penelitian yang berbeda pula. Terakhir, pada penelitian yang akan peneliti teliti tidak hanya sekedar mengenai implementasi terhadap proses pelaksanaan program tersebut, tetapi mulai dari latar belakang inovasi pelayanan, pelaksanaannya, dan hasil yang diperoleh dari program Peluk Tanda Diri.

1.2 Rumusan Masalah

Tingkat kebutuhan dan kemajuan teknologi menuntut aparat pemerintahan untuk terus melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Tidak terkecuali, pemerintahan daerah. Pemerintahan daerah memiliki tugas dan wewenang untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya melalui pelayanan terbaik yang diberikan. Salah satunya ialah pemerintahan Kabupaten Tanah Datar yang memiliki inovasi pelayanan publik berupa program pelayanan yang bernama Pelayanan Publik Tanah Datar di Ujung Jari (Peluk Tanda Diri).

Peluk Tanda Diri merupakan inovasi pelayanan publik Tanah Datar yang bertujuan mengenalkan dan memudahkan masyarakat untuk mengenali program kerja dari Bupati dan Wakil Bupati Tanah Datar. Aplikasi Peluk Tanda Diri lahir seiring kemajuan teknologi untuk menciptakan inovasi dan letak geografis Kabupaten Tanah Datar yang memiliki jarak jauh antara kecamatan dan ibukota kabupaten sebagai pusat pelayanan. Selain itu adanya aplikasi Peluk Tanda Diri dikarenakan adanya pandemi *covid 19*, dengan adanya aplikasi ini dapat mengurangi mobilitas pergerakan masyarakat ditengah pandemi.¹⁴ Namun, bagi masyarakat yang belum bisa menggunakan telepon pintar dapat menerima

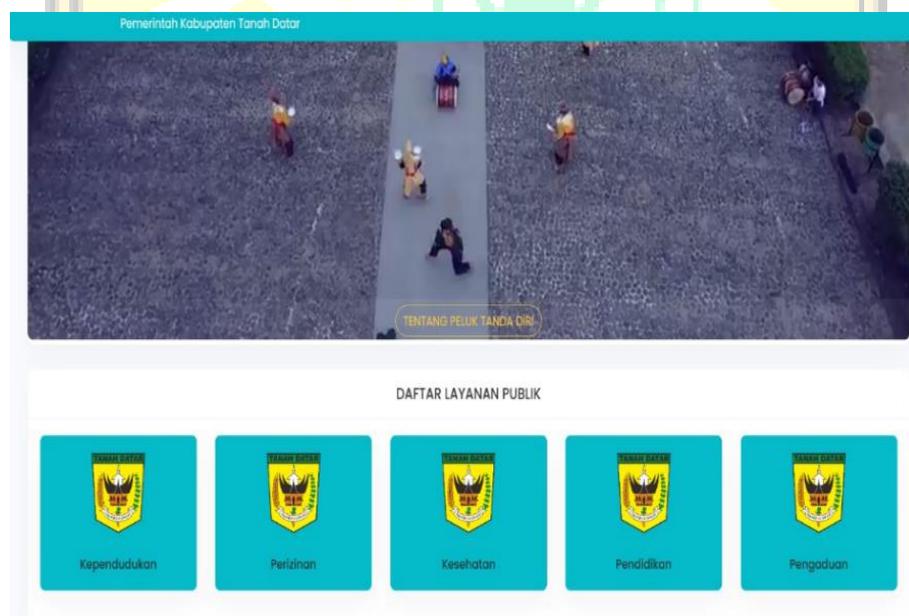
¹⁴ Kabupaten Tanah Datar, "Peluk Tanda Diri," *Website Tanah Datar*. Diakses pada 29 Oktober 2023 Pukul 20.35 WIB.

pelayanan tingkat kabupaten dengan mendatangi kantor wali nagari, maka petugas akan membantu dalam mendapatkan pelayanan.¹⁵ Dapat dikatakan, Peluk Tanda Diri merupakan inovasi pelayanan yang adaptif terhadap lingkungan serta sarana bagi pemerintah daerah dalam memperkenalkan program unggulan mereka.

Peluk Tanda Diri merupakan sebuah aplikasi berbasis *website* yang bisa diakses oleh pengguna melalui android yang berisi mengenai administrasi kependudukan, perizinan, kesehatan, dan pendidikan serta pelayanan mengenai pengaduan. Untuk mendapatkan pelayanan tersebut disediakan berupa *website* masing-masing layanan sebagai berikut:

Gambar 1. 1

Tampilan Halaman Depan Aplikasi Peluk Tanda Diri



Sumber: Aplikasi peluk tanda diri tahun 2023

¹⁵ Padang Expo, "Peluk Tanda Diri, Inovasi Pemkab Demi Kemudahan Kepengurusan Data Kependudukan," 2023, <https://www.padangexpo.com/2023/04/peluk-tanda-diri-inovasi-pemkab-demi-kemudahan-kepengurusan-data-kependudukan/>. Diakses pada 29 Oktober 2023 Pukul 19.54 WIB.

Berdasarkan gambar di atas, dapat dilihat terdapat beberapa pelayanan yang disediakan pada aplikasi Peluk Tanda Diri. Pertama, bagian pelayanan kependudukan terdapat beberapa *website* yang dapat diakses masyarakat. Seperti oasedukcapil, formulir kependudukan, dan *whatsapp* petugas register nagari. Adapun yang terdapat dalam formulir kependudukan dapat mengurus berbagai pelayanan kependudukan berupa perpindahan penduduk, surat keterangan lahir mati, SPJM perkawinan-perceraian belum tercatat dan masih banyak lainnya yang dapat diakses dalam <https://dukcapil.tanahdatar.go.id/formulir/>. Selanjutnya oasedukcapil merupakan pelayanan adminduk yang dapat dilakukan oleh masyarakat secara mandiri dan kapan saja yang diakses dalam <https://oasedukcapil.tanahdatar.go.id/main>. Berikut tampilan *website* dari formulir kependudukan dan oasedukcapil:

Gambar 1. 2
Tampilan *Website* Formulir Kependudukan pada Aplikasi Peluk Tanda Diri



Sumber: Aplikasi peluk tanda diri tahun 2023

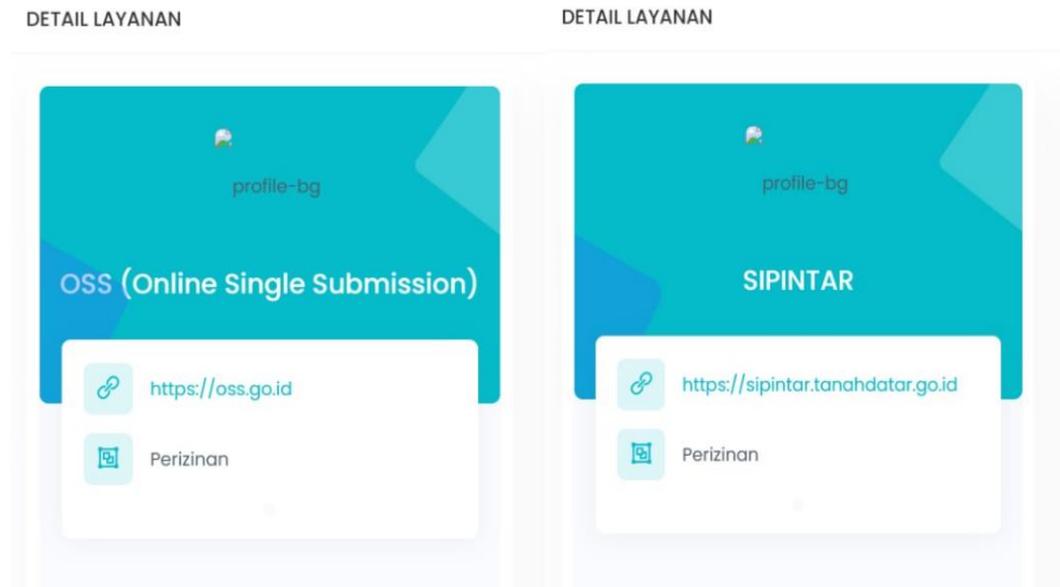
Gambar 1.3
Tampilan Oaseducapil pada Aplikasi Peluk Tanda Diri



Sumber: Aplikasi peluk tanda diri tahun 2023

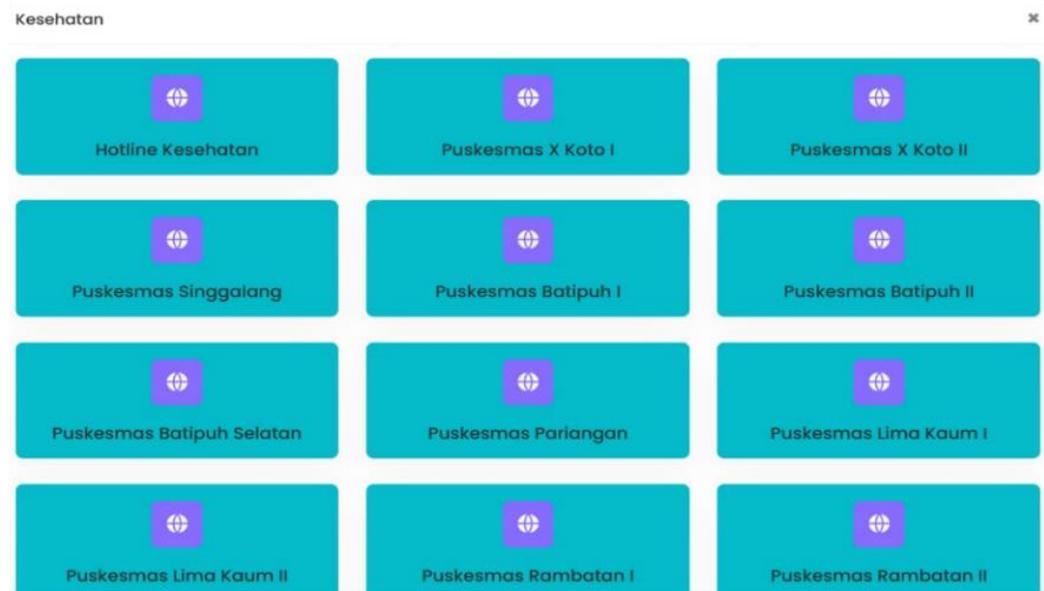
Selanjutnya pada layanan perizinan diberikan dalam dua bentuk *website*. Pertama OSS (*Online Single Submission*) merupakan perizinan berusaha berbasis risiko. Kedua, SIPINTAR yang merupakan penggabungan antara sistem informasi perusahaan *online* (SIPO), sistem informasi administrasi kependudukan (SIK), dan konfirmasi status wajib pajak (KSWP). Pelayanan tersebut dapat diakses pada <https://oss.go.id/> dan <http://sipintar.tanahdatar.go.id>. Berikut tampilan website pelayanan perizinan:

Gambar 1. 4
Tampilan *Website* Perizinan pada Aplikasi Peluk Tanda Diri



Sumber: Aplikasi peluk tanda diri tahun 2023

Gambar 1. 5
Tampilan *Website* Kesehatan pada Aplikasi Peluk Tanda Diri



Sumber: Aplikasi peluk tanda diri tahun 2023

Dapat dilihat pada gambar di atas, pada pelayanan kesehatan disediakan *website* puskesmas setiap kecamatan yang berada di Kabupaten Tanah Datar. Jika dilihat pada satu *website* puskesmas peneliti hanya menemukan kontak *whatsapp* yang dapat dihubungi sebagai pelayanan kesehatan tersebut. Terakhir, pada pelayanan pendidikan peneliti tidak menemukan adanya *website* yang disediakan pada aplikasi tersebut. Nampaknya, pelayanan pendidikan pada aplikasi Peluk Tanda Diri tersebut tidak berfungsi. Adapun jumlah pengguna layanan pada Aplikasi Peluk Tanda Diri sebagai berikut:¹⁶

Tabel 1. 1
Jumlah Pengguna Peluk Tanda Diri Tahun 2021

| No. | Jenis pelayanan | Jumlah pengguna/bulan |
|-----|-----------------|-----------------------|
| 1. | Kependudukan | 2.500 |
| 2. | Perizinan | 64 |
| 3. | Kesehatan | 55 |
| 4. | Pendidikan | - |

Sumber: beritaterbit.com tahun 2021

Secara umum, dengan adanya aplikasi Peluk Tanda Diri dapat memberikan kemudahan dan percepatan penyelenggaraan pelayanan publik di Tanah Datar terutama pelayanan kependudukan. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah pengguna pelayanan kependudukan menjadi paling banyak diantara jenis pelayanan lainnya serta pada Tahun 2022 target yang dicanangkan oleh Dukcapil Kabupaten Tanah Datar juga tercapai. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:¹⁷

¹⁶ Redaksi, 'Peluk Tanda Diri', Program Unggulan Tanah Datar Di Bidang Pelayanan Publik," *Beritaterbit.Com*, last modified 2021, <https://www.beritaterbit.com/peluk-tanda-diri-program-unggulan-tanah-datar-di-bidang-pelayanan-publik/>. Diakses pada Sabtu 09 Desember 2023 pukul 22.04 WIB

¹⁷ *LKjIP Dukcapil 2022* (Kabupaten Tanah Datar, 2022).

Tabel 1. 2**Capaian Kinerja Dukcapil Kabupaten Tanah Datar Tahun 2022**

| No. | Layanan | Target | Realisasi |
|-----|----------------------------|--------|-----------|
| 1. | E-KTP | 100% | 98,58% |
| 2. | Akta Kelahiran | 97% | 97,93% |
| 3. | Akta Kematian | 100% | 100% |
| 4. | Kartu Identitas Anak (KIA) | 40% | 51,02% |
| 5. | Status Perkawinan | 100% | 100% |

Sumber: Data sekunder LKjIP Dukcapil Tahun 2022

Dapat dilihat dari tabel di atas, pada Tahun 2022 rencana atau target yang ditetapkan Dukcapil Kabupaten Tanah Datar dalam memberikan layanan E-KTP sampai dengan surat status perkawinan sudah di realisasikan sepenuhnya. Tentunya hal tersebut juga dilibatkan dengan adanya program Peluk Tanda Diri. Hal demikian juga didukung oleh peningkatan indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar dari 2021 ke Tahun 2022 sebagai berikut:¹⁸

Tabel 1. 3
Hasil Survei IKM Dukcapil Kabupaten Tanah Datar

| No. | Tahun | IKM |
|-----|-------|--------|
| 1. | 2021 | 90,90% |
| 2. | 2022 | 92,44% |

Sumber: Dukcapil Kabupaten Tanah Datar

Berdasarkan tabel di atas, peneliti melihat adanya peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kabupaten Tanah Datar. Hal tersebut tidak terlepas dari Peluk Tanda Diri sebagai program pelayanan publik. Adapun yang dimaksud IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat

¹⁸ "Hasil Survey IKM," *Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar*, last modified 2022, <https://dukcapil.tanahdatar.go.id/hasil-survey-ikm/>. Diakses pada 30 November 2023 pukul 12.29 WIB

masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparat penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara kebutuhan dan harapannya. Hal tersebut bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja bidang pelayanan secara berkelanjutan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.¹⁹

Adapun yang menarik mengenai Peluk Tanda Diri adalah inovasi ini mengantarkan Disdukcapil Kabupaten Tanah Datar mendapatkan penghargaan Dukcapil Prima *Award* oleh Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) Tahun 2023. Kepala Disdukcapil Armen Yudi mengatakan.²⁰ “Penghargaan tersebut tidak terlepas dari bimbingan dan arahan Bupati dan Wakil Bupati Tanah Datar dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat serta upaya melalui inovasi Peluk Tanda Diri (Pelayanan Publik Tanah Datar di Ujung Jari).”

Selain hal tersebut, pada Tahun 2022 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar mendapatkan penghargaan sebagai peringkat ke-5 Standar Kepatuhan Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatra Barat.²¹

¹⁹ Dwi Harsono, *Laporan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat, Corporate Governance (Bingley)*, Vol. 10 (Banjarbaru: Kementerian Perindustrian, 2020).

²⁰ “Inovasi Peluk Tanda Diri, Antarkan Disdukcapil Tanah Datar Meraih Penghargaan, Website Tanah Datar,” *Pemerintah Kabupaten Tanah Datar*, <https://tanahdatar.go.id/berita/7289/inovasi-peluk-tanda-diri-antarkan-disdukcapil-tanah-datar-raih-penghargaan-dukcakil-prima-award-tahun-2023-dari-kemendagri.html>. Diakses pada 29 Oktober 2023 Pukul 00.01 WIB

²¹ Ikhwan Wahyudi, “Lima Daerah Di Sumbar Raih Predikat A Standar Pelayanan Publik,” *Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatra Barat*, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkmedia--lima-daerah-di-sumbar-raih-predikat-a-standar-pelayanan-publik>. Diakses pada Jum'at 01 Desember 2023 pukul 11.33 WIB.

Tabel 1. 4
Standar Kualitas Pelayanan Publik Kabupaten/Kota Sumatra Barat Tahun 2022

| No. | Kab/Kota | Nilai | Kategori |
|-----------|------------------------------|--------------|----------|
| 1. | Kota Payakumbuh | 89,45 | A |
| 2. | Kota Padang Panjang | 89,25 | A |
| 3. | Kabupaten Solok | 88,73 | A |
| 4. | Kabupaten Dharmasraya | 88,67 | A |
| 5. | Kabupaten Tanah Datar | 88,11 | A |
| 6. | Kota Pariaman | 85,35 | B |
| 7. | Kabupaten Agam | 84,16 | B |
| 8. | Kabupaten Pasaman | 83,64 | B |
| 9. | Kota Padang | 82,55 | B |
| 10. | Kabupaten Sijunjung | 81,33 | B |
| 11. | Kabupaten Lima Puluh Kota | 80,87 | B |
| 12. | Kabupaten Pesisir Selatan | 80,71 | B |
| 13. | Kabupaten Kep. Mentawai | 80,04 | B |
| 14. | Kota Solok | 79,41 | B |
| 15. | Kota Sawahlunto | 78,64 | B |
| 16. | Kabupaten Solok Selatan | 78,34 | B |
| 17. | Kabupaten Padang Pariaman | 78,02 | B |
| 18. | Kota Bukittinggi | 77,33 | C |
| 19. | Kabupaten Pasaman Barat | 65,59 | C |

Sumber: Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatra Barat

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui Kabupaten Tanah Datar termasuk ke dalam bagian lima besar standar pelayanan publik terbaik di Sumatra Barat. Adapun yang menjadi unsur dalam penilaian tersebut ialah kompetensi penyelenggara, pemenuhan sarana dan prasarana, pemenuhan standar pelayanan publik, serta pengelola pengaduan.

Selain beberapa hal di atas, penggunaan aplikasi Peluk Tanda Diri juga memiliki beberapa kendala dalam mencapai sasaran. Hal tersebut dikarenakan beberapa daerah pada Kabupaten Tanah Datar tidak memiliki jaringan atau akses internet sehingga masyarakat susah untuk berkomunikasi dan tentunya tidak dapat menggunakan aplikasi tersebut. Seperti Nagari Lubuak Jantan, Nagari Koto

Tangah, Nagari Tanjung Bonai dan Nagari Sungai Patai.²² Selanjutnya, menurut Reni Putri Yanti dalam penelitian yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Tanah Datar di Ujung Jari (Peluk Tanda Diri) pada Masa Pandemi *Covid-19*” mengatakan bahwa masih terdapat beberapa masyarakat yang belum merasakan kemudahan aplikasi Peluk Tanda Diri. Banyak masyarakat yang belum mengerti dan paham mengenai aplikasi tersebut dikarenakan kurangnya sosialisasi secara berkala oleh Pemerintah Kabupaten Tanah Datar.²³

Hal tersebut juga ditandai dengan adanya petugas registrasi aplikasi Peluk Tanda Diri pada salah satu kantor wali nagari di Kabupaten Tanah Datar. Adanya petugas tersebut bertujuan untuk melakukan proses registrasi masyarakat yang ingin menggunakan aplikasi Peluk Tanda Diri.²⁴ Oleh karena itu, peneliti juga menduga kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah mengenai penggunaan aplikasi Peluk Tanda Diri sehingga masyarakat tetap harus mengunjungi kantor wali nagari terdekat untuk menggunakannya. Kebijakan atau suatu program akan berhasil jika implementasi atau pelaksanaannya tepat sasaran. Implementasi merupakan sebuah komponen dalam menjalankan suatu kebijakan. Implementasi juga muncul akibat keluarnya suatu kebijakan, pendistribusian, dan kelompok sasaran, serta hasil yang diperoleh dari kebijakan tersebut.²⁵

²² Raihan Al Karim, “Sejumlah Nagari Di Tanah Datar Masih Belum Terjangkau Internet,” *Khazminang.Id*, last modified 2022, <https://khazminang.id/sejumlah-nagari-di-tanah-datar-masih-belum-terjangkau-internet>. Diakses pada 09 Desember 2023

²³ Reni Putri Yanti.*op.cit*, halaman 6

²⁴ Hasil wawancara dengan petugas Dukcapil Kabupaten Tanah Datar, Gusrin pada tanggal 20 Desember 2023

²⁵ Rulinawaty Kasmad, *Studi Implementasi Kebijakan Publik* (Makassar: Kedai Aksara, 2013),

Berdasarkan beberapa fakta dan data di atas, penerapan Peluk Tanda Diri memberikan efek positif terhadap pelayanan di Kabupaten Tanah Datar terutama pelayanan kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. Hal tersebut ditandai dengan tercapainya target seluruh bentuk pelayanan yang telah ditetapkan pada Tahun 2022 dan adanya berbagai penghargaan serta peningkatan IKM. Namun, hal tersebut juga diperlemah dengan kondisi geografis dan sosial Kabupaten Tanah Datar yang masih memiliki beberapa wilayah yang tidak memiliki akses internet sehingga tidak dapat menggunakan aplikasi Peluk Tanda Diri. Selanjutnya, keterbatasan sumber daya Pemerintah Kabupaten Tanah Datar untuk melakukan sosialisasi mengenai program pelayanan Peluk Tanda Diri juga menjadi faktor ketidakpahaman masyarakat akan aplikasi tersebut.

Kesenjangan data dan fakta tersebutlah yang menjadikan peneliti ingin melihat implementasi program tersebut, untuk melihat pelaksanaan apakah sesuai tujuan dan tentunya dapat menjadi bahan peningkatan untuk ke depannya. Oleh karena itu, peneliti ingin melihat dan mengetahui secara lebih dalam mengenai implementasi Peluk Tanda Diri tersebut sehingga muncul pertanyaan penelitian bagaimana implementasi Pelayanan Publik di Ujung Jari (Peluk Tanda Diri) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar pada Tahun 2022-2023?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis Implementasi Program Pelayanan Publik Tanah Datar di Ujung Jari (Peluk Tanda Diri) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Tahun 2022-2023.

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Sebagai informasi akademis mengenai Implementasi Pelayanan Publik Tanah Datar di Ujung Jari (Peluk Tanda Diri) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Tahun 2022-2023.
- b. Memperkaya kajian mengenai pelayanan publik berbasis aplikasi *website*.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar dapat menjadi bahan evaluasi ke depan dalam pengimplementasian berbagai program untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

