

**RESPON MASYARAKAT TERHADAP KEBIJAKAN
PENGUNAAN KERTAS HVS 80 GRAM SEBAGAI
DOKUMEN YANG SAH OLEH DISDUKCAPIL
KABUPATEN NUNUKAN**

Siti Rafidah, Cathas Teguh Prakoso, Dini Zulfiani

**eJournal Administrasi Publik
Volume 11, Nomor 2, 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Respon Masyarakat Kecamatan Nunukan Terhadap Kebijakan Penggunaan Kertas Hvs 80 Gram Sebagai Dokumen yang Sah Oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nunukan

Pengarang : Siti Rafidah

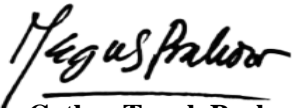
NIM : 1702015058

Program : S1 Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program S1 Administrasi Publik Fisip Unmul.

Pembimbing I,



Dr. Cathas Teguh Prakoso, M.Si.
NIP 19741120 200501 1 001

Samarinda, 14 April 2023

Pembimbing II,



Dini Zulfiani, M.Si.
NIP 19781019 200604 2 003

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL S1 ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan	: eJournal Administrasi Publik	 Koordinator Prodi S1 Administrasi Publik  Dr. Fajar Apriani, M.Si. NIP 19830414 200501 2 003
Volume	: 11	
Nomor	: 2	
Tahun	: 2023	
Halaman	: 444-456	

RESPON MASYARAKAT TERHADAP KEBIJAKAN PENGUNAAN KERTAS HVS 80 GRAM SEBAGAI DOKUMEN YANG SAH OLEH DISDUKCAPIL KABUPATEN NUNUKAN

Siti Rafidah ¹, Cathas Teguh Prakoso ², Dini Zulfiani ³

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui respon masyarakat Kecamatan Nunukan terhadap kebijakan penggunaan kertas HVS 80 gram sebagai dokumen kependudukan yang sah. Respon masyarakat dijelaskan melalui indikator kemudahan akses, kesederhanaan, kelengkapan sarana dan prasarana, kualitas hasil pelayanan, kepastian dan keamanan (legalitas). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan 44 responden merupakan masyarakat yang sudah pernah melakukan kepengurusan Kartu keluarga dan Akta kelahiran. Teknik Pengumpulan data berupa observasi lapangan dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah editing, coding, tabulasi, dan analisis data dengan menggunakan teknik deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Respon masyarakat terhadap Kebijakan Penggunaan Kertas HVS 80 Gram pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nunukan berkategori baik dengan persentase 72,62%. Respon jawaban dengan persentase tertinggi adalah kepastian dan keamanan legalitas yaitu pada penggunaan kertas hvs 80 gr sebagai dokumen yang sah pada dinas kependudukan dan catatan sipil mempercepat penyampaian hasil pelayanan 84,55%, dan persentase terendah adalah kemudahan akses pada pernyataan kebijakan penggunaan kertas hvs sebagai solusi bagi masyarakat yang jauh dari kantor pelayanan dengan persentase 55%. Dalam proses pelayanan masalah yang belum ditangani adalah jaringan yang tidak stabil dan sering terganggu sehingga menghambat proses pelayanan, serta sarana Anjungan Dukcapil Mandiri yang belum memadai.

Kata Kunci : Respon Masyarakat, Dokumen Kependudukan

Pendahuluan

Perkembangan pada era globalisasi saat ini menuntun perubahan paradigma administrasi kependudukan dalam pemerintahan yang berpengaruh pada pelayanan administrasi kependudukan sebagai sebuah proses pengorganisasian

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: sitirafidah06@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.

³ Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.

dan pengembangan yang ditujukan atas kegiatan penggunaan dan penertiban dokumen dan data kependudukan. Administrasi Kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk layanan kepada publik.

Perubahan paradigma administrasi kependudukan tersebut menuntut perubahan kebijakan baru dalam layanan publik dan mendorong instansi pemerintah untuk menerapkan dan memanfaatkan produk kebijakan baru tersebut. Pemanfaatan kebijakan baru tersebut mendorong terwujudnya perubahan dalam pelayanan yang diharapkan dapat membawa manfaat dalam memberdayakan masyarakat untuk memperbaiki pengelolaan pemerintahan yang lebih efektif dan efisien. Adapun kebijakan baru yang dimaksud tersebut adalah kebijakan penggunaan kertas HVS 80gr diinstansi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Terkait dengan hal tersebut, pemerintah mengeluarkan kebijakan administrasi kependudukan sesuai dengan amanat peraturan menteri dalam negeri mengenai jenis dan spesifikasi formulir dan buku yang digunakan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2010, Namun seiring dengan perkembangan zaman yang dinamika perubahannya sangat cepat, maka dibutuhkan pelayanan administrasi kependudukan yang semakin efektif, efisiensi dan mudah sehingga ketentuan tersebut sudah tidak sesuai dengan perkembangan lagi perlu perubahan atau tindak lanjut.

Kebijakan ini merupakan sejarah bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil terkait dalam pelayanan dokumen dan pencetakan dokumen kependudukan yang merupakan terobosan baru dalam layanan administrasi kependudukan khususnya pada bidang pelayanan pendaftaran penduduk yaitu kartu keluarga dan akta lainnya telah diterapkan penggunaan kertas hvs 80 gram sebagai media pencetakan dan dapat dilakukan secara mandiri oleh masyarakat.sejalan dengan itu, pemerintah juga mengeluarkan mesin anjungan dukcapil Kebijakan publik adalah pemanfaatan yang strategis terhadap sumber-sumber daya yang ada untuk memecahkan masalah publik atau pemerintah (Pasolong,2013). Sejalan dengan itu, Dukcapil Kemendagri juga meluncurkan inovasi terbaru yaitu Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) . yang mana ternyata mesin inilah yang nantinya digunakan sebagai sarana dan prasarana untuk mencetak dokumen secara mandiri oleh masyarakat.

Namun ketika diterapkan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten/kota ternyata masih banyak daerah yang belum siap untuk menerapkan kebijakan tersebut, sehingga menimbulkan hal hal yang tidak sesuai dengan ketentuan kebijakan tersebut. Seperti halnya dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten nunukan telah menerapkan kebijakan penggunaan kertas hvs 80 gram

tersebut, namun ada beberapa hal yang dianggap belum sesuai dan dengan ketentuan kebijakan tersebut, seperti kebijakan menggunakan kertas hvs 80 gram tersebut belum diketahui masyarakat kecamatan nunukan yang jauh dari kantor pelayanan, dokumen administrasi kependudukan dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan belum bisa dicetak secara mandiri oleh masyarakat, dan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri yang belum memadai sehingga belum bisa dioperasikan.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, Bagaimana respon masyarakat terhadap kebijakan penggunaan kertas hvs 80 gram sebagai dokumen yang sah di Kecamatan Nunukan ?

Kerangka Dasar Teori

Kebijakan Publik

Menurut Friedrich dalam Agustino (2017:7) kebijakan publik adalah serangkaian tindakan maupun kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah pada suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan- kesulitan) dan kemungkinan-kemungkinan (kesempatan-kesempatan) dimana kebijakan diusulkan sehingga akan berguna dalam mengatasinya untuk mencapai tujuan yang dimaksud. Dan, Dye dalam Pasolong (2013:39) mengatakan bahwa kebijakan publik adalah apapun yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan. Dye mengatakan bahwa bila pemerintah memilih untuk melakukan sesuatu maka harus ada tujuannya (objektifnya) dan kebijakan publik itu meliputi semua tindakan pemerintah, jadi bukan semata-mata merupakan pernyataan keinginan pemerintah atau pejabat pemerintah saja.

Maka dapat dipahami bahwa kebijakan publik adalah suatu kegiatan yang ditetapkan pemerintah atau aktor pejabat pemerintah yang dilaksanakan maupun tidak dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu.

Implementasi Kebijakan Publik

Mazmanian & Sabatiar dalam Agustino (2014:139) mendefinisikan Implementasi Kebijakan adalah pelaksanaan keputusan kebijaksanaan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk menstrukturkan atau mengatur proses implementasinya. Maka dapat dipahami bahwa implementasi kebijakan berkaitan dengan tiga hal, yaitu, (1) adanya tujuan atau sasaran, (2) adanya aktivitas atau, dan (3) adanya hasil.

Van Metter dan Van Horn dalam Agustino (2014:142) menjelaskan tentang Model Implementasi Kebijakan yang disebut dengan *A Model of The Policy Implementation*. Model ini mengandaikan bahwa implementasi kebijakan berjalan secara linear dari keputusan politik yang tersedia, pelaksana, dan kinerja

kebijakan publik. Menurut Van Metter dan van Horn ada 6 variabel yang mempengaruhi proses kebijakan publik yaitu, ukuran dan tujuan kebijakan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, sikap atau kecenderungan para pelaksana, komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksana, dan lingkungan ekonomi, social, dan politik.

Model implementasi yang kedua diperkenalkan Merilee S. Grindle dalam Agustino (2014:144) yaitu *Implementation as A Political and Administration Process*. ada dua variabel yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik. Keberhasilan implementasi suatu kebijakan dapat diukur dari proses pencapaian hasil akhir(outcomes), yaitu tercapai atau tidak tujuan yang ingin diraih. Pengukuran implementasi model ini dilihat melalui dua hal, yaitu dilihat dari prosesnya Dengan mempertanyakan apakah pelaksanaan kebijakan sesuai dengan yang ditentukan dengan merujuk pada aksi kebijakannya. Dan dilihat dari, Apakah tujuan kebijakan itu tercapai yang dapat dilihat melalui dua faktor, yaitu (1) efeknya pada masyarakat secara individu dan kelompok, (2) tingkat perubahan yang terjadi.

Administrasi Kependudukan

Berdasarkan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, pengertian Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Dengan demikian dapat dipahami bahwa bahwa Administrasi Kependudukan adalah proses penertiban data dan dokumen-dokumen penduduk seperti pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, serta pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi.

Kebijakan Penggunaan Kertas Hvs 80 Gram

Dengan disahkannya Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan Dalam Administrasi Kependudukan, sehingga Dokumen Kependudukan (kecuali KTP-el dan KIA) akan menggunakan kertas HVS 80 gram berwarna putih(Erika, 2020). Terobosan baru tersebut yaitu kebijakan penggunaan kertas hvs 80 gram dalam layanan administrasi kependudukan khususnya pada bidang pelayanan pendaftaran penduduk seperti Kartu Keluarga dan Akta lainnya, telah diterapkan penggunaan kertas hvs 80 gram sebagai media pencetakan dan dapat dilakukan secara mandiri oleh masyarakat.

Menurut Zudan, Kebijakan penggunaan kertas HVS 80 gram ini terwujud karena berkat perkembangan digitalisasi layanan administrasi Kependudukan (Adminduk) dan tanda tangan elektronik yang diterapkan Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri sejak periode awal 2019. Seperti yang di ketahui

selama ini, Dokumen Kependudukan berupa Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian dicetak dengan menggunakan kertas khusus yaitu security printing berhologram dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Erika, 2020).

Respon Masyarakat

Menurut Kartono dalam Gani (2014:2), respon adalah tanggapan berupa kesan-kesan yang dialami ketika sudah tidak ada sebuah perangsang. Tanggapan adalah gambaran ingatan dari sebuah pengamatan. Jika proses sebuah proses pengamatan tersebut sudah berhenti hanya tinggal kesan-kesan saja maka itu disebut tanggapan. Jadi dapat disimpulkan bahwa respon masyarakat adalah tanggapan ataupun reaksi masyarakat yang muncul dari sikap masyarakat itu sendiri untuk bertindak laku terhadap sebuah rangsangan, baik itu respon positif maupun negatif terhadap suatu fenomena tertentu.

Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional pada penelitian ini yaitu respon masyarakat terhadap Kebijakan penggunaan kertas Hvs 80 Gram adalah sebuah reaksi, jawaban, dan tanggapan dari masyarakat, baik positif maupun negatif terhadap penggunaan Kertas HVS 80 gram. Sedangkan Penggunaan Kertas Hvs 80 Gram yaitu kebijakan baru yang menggunakan kertas Hvs putih 80 Gram sebagai dokumen yang sah dalam mencetak surat-surat Administrasi Kependudukan kecuali KTP dan KIA , dengan begitu masyarakat dapat mencetak sendiri dokumennya.

Metode Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah teknik deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Nunukan berusia 17 tahun keatas yang sudah pernah melakukan pengurusan dokumen yaitu kepala keluarga sebanyak 21.380 orang. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan nilai presisi sebesar 15%, maka diperoleh sampel sebanyak 44 responden. Untuk menentukan jumlah orang-orang yang ada pada daerah tersebut secara sampling menggunakan teknik cluster random sampling.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu, penelitian lapangan (*field research*) menggunakan kuisisioner semi terbuka dan studi kepustakaan (*library research*), mengumpulkan dan mempelajari berbagai teori dan konsep dasar yang diperoleh lalu mengkaji berbagai bacaan seperti jurnal, buku, serta bahan bacaan yang relevan lainnya. Langkah-langkah dalam melakukan analisis dan pengolahan data yang dilakukan adalah :

1. *Editing*, melakukan pengecekan kembali daftar pertanyaan pada kuisisioner yang telah di isi responden, dilakukan agar dapat mengurangi kekurangan dan kesalahan pada kuisisioner.

2. *Coding*, memberikan kode yang artinya menaruh bobot pada setiap jawaban dengan tujuan untuk memudahkan peneliti saat melakukan analisis.
3. *Tabulasi*, memasukkan data yang diperoleh tersebut kedalam tabel frekuensi sesuai yang dibutuhkan, kemudian mengatur angka-angka sehingga dapat dihitung jumlah setiap kategori.
4. *Analisis Data*, Data yang diperoleh tersebut dianalisis dengan menggunakan teknik deskriptif kuantitatif, data hasil kuisioner yang berhasil dikumpulkan kemudian dianalisis dengan menggunakan rumus persentase. Analisa ini untuk mengetahui besarnya relatif persentase respon masyarakat terhadap kebijakan penggunaan kertas hvs 80 gram dikecamatan nunukan. Setelah data-data dikelompokkan pada setiap kategori, kemudian mencari besarnya relatif persentase masing-masing pernyataan tersebut dengan rumus persentase sebagai berikut :

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

Keterangan :

P = persentase

F = frekuensi

N = number of cases (Jumlah frekuensi/ banyaknya individu)

Hasil Penelitian Dan Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan kuisioner yang terdiri dari 5 indikator dengan 9 item pernyataan yang mencakup unsur-unsur dalam mengukur respon masyarakat terhadap kebijakan penggunaan kertas hvs 80 gram di Kecamatan Nunukan. Adapun penyajian dari masing-masing indikator dan pernyataan di uraikan sebagai berikut :

1. *Kemudahan Akses*

a. Kemudahan mengakses hasil layanan administrasi kependudukan dengan adanya kebijakan penggunaan kertas hvs 80 gram

Pada pernyataan ini responden paling banyak menjawab “Memudahkan” dan memberikan alasan bahwa sudah lebih mudah dan mempercepat pelayanan, tidak perlu menunggu blangko, bisa dicetak dikantor kecamatan dan tidak perlu legalisir, dokumen yang diperlukan bisa diakses dalam bentuk digital pada *handphone* milik masyarakat, dan sewaktu masyarakat memerlukan bentuk fisik dari dokumen tersebut, masyarakat bisa segera mendatangi Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nunukan untuk dicetak dalam bentuk dokumen fisik menggunakan mesin anjungan yang tersedia hanya di Kantor Dinas terkait.

b. Penggunaan kertas hvs 80 gram pada dokumen kependudukan sebagai solusi bagi penduduk yang jauh dari kantor pelayanan

Pada pernyataan kedua, Responden paling banyak menjawab “Kurang Setuju” dan memberikan alasan bahwa menggunakan Kertas Hvs 80 gram

sebagai dokumen kependudukan bagi Penduduk belum menjadi solusi terbaik bagi masyarakat yang beralamat jauh dari Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nunukan, karena masyarakat masih harus datang langsung ke kantor pelayanan untuk mengantarkan dokumen-dokumen persyaratan yang diperlukan.

2. Kesederhanaan

a. Kesederhanaan persyaratan memperoleh pelayanan administrasi kependudukan dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten nunukan

Mengenai kesederhanaan persyaratan memperoleh pelayanan administrasi kependudukan, Responden paling banyak menjawab “Kurang sederhana” dan memberikan alasan bahwa pada kenyataannya Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (KK) masih diterbitkan menggunakan HVS 80 gram. Terdapat beberapa dokumen yang harus diantarkan dan diambil langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nunukan. Responden juga menjawab, masih terdapat beberapa masyarakat yang belum memahami prosedur pelayanan dengan kebijakan pergantian blangko yang baru ini.

b. Kebijakan penggunaan kertas hvs 80 gram pada dinas kependudukan dan catatan sipil menunjukkan bahwa pelayanan mudah dilaksanakan

Kemudian pernyataan kedua, Reponden paling banyak menjawab “Mudah” dan memberikan alasan bahwa prosedur dan persyaratan yang cukup mudah dilaksanakan dan pemohon tidak perlu mengantri serta menunggu di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nunukan. Pemohon akan diberitahukan melalui aplikasi *whatsapp* terkait waktu pengambilan dokumen yang telah diajukan.

3. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Mengenai kelengkapan Sarana dan prasarana, Responden paling banyak menjawab “Kurang Setuju”. Dan memberikan alasan bahwa Dokumen Administrasi Kependudukan dalam kebijakan baru dikatakan sudah bisa dicetak sendiri oleh masyarakat. Namun pada kenyataannya saat ini dokumen-dokumen kependudukan masih diterbitkan dan dikeluarkan langsung oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nunukan karena keterbatasan mesin ADM. Jadi masyarakat masih harus mengambil dokumen kependudukannya langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nunukan.

4. Kualitas Hasil Pelayanan

Pada pernyataan ini, Responden paling banyak menjawab “Berkualitas” dan memberikan alasan bahwa pelayanan dengan menggunakan Kertas Hvs sudah pasti berkualitas dikarenakan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ditentukan.

5. *Kepastian dan Keamanan Legalitas*

a. *Kepastian dan keamanan legalitas dokumen administrasi kependudukan dan catatan sipil mempercepat menyampaikan hasil pelayanan*

Pada pernyataan ini, Responden paling banyak menjawab “Sangat Cepat” Responden memberikan alasan bahwa Penggunaan Kertas Hvs 80 gram sudah mempercepat penyampaian hasil pelayanan. Dibandingkan proses pelayanan sebelum menggunakan Kertas Hvs 80 gram masyarakat terlebih dahulu harus menunggu ketersediaan Blangko dalam waktu yang cukup lama. Dalam pengujian keaslian/legalitas dokumen sudah tersedia pada Kertas Hvs *barcode* halaman *website* yang dapat diakses masyarakat.

b. *Kebijakan penggunaan kertas hvs 80 gram pada administrasi kependudukan sebagai bukti pelayanan yang lebih pasti*

Kemudian pada pernyataan kedua, Responden paling banyak menjawab “pasti” dan memberikan alasan bahwa Kebijakan Penggunaan Kertas Hvs 80 gram pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai bukti pelayanan yang lebih pasti sudah tepat. Dalam hal ini dokumen kependudukan yang diterbitkan adalah dokumen resmi dari Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nunukan. Selain itu, prosedur dan proses pelayanan yang jelas sehingga sudah dapat dipastikan hasil dan bentuk layanan yang diterima masyarakat adalah jelas dan aman.

c. *Tidak ada keraguan untuk penggunaan format hvs 80 gram sebagai dokumen administrasi kependudukan*

Selanjutnya pernyataan ketiga, Responden paling banyak menjawab “Kurang Setuju” dan memberikan alasan bahwa mempertimbangkan saat melihat bentuk dokumen Administrasi seperti kertas atau *fotocopyan* pada umumnya sehingga dapat menimbulkan keraguan pada masyarakat. Ketakutan yang timbul pada masyarakat seperti hilang, terbakar, basah ataupun robek dikarenakan bentuk dari dokumen ini hanya berupa kertas putih menyerupai dokumen-dokumen hasil *printan* biasa atau bisa dianggap hasil *fotocopyan* saja.

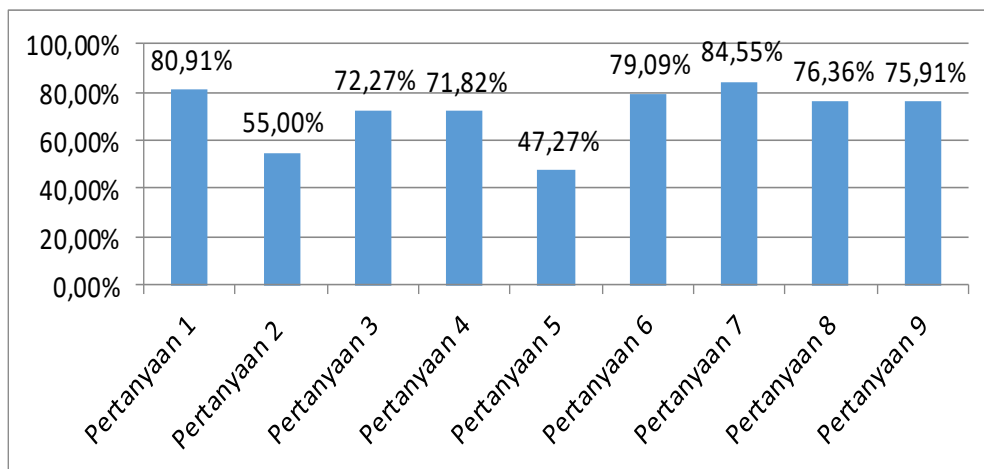
Berdasarkan rekapitulasi hasil jawaban diperoleh jumlah keseluruhan jawaban (N) adalah 1.438. sedangkan frekuensi (F) adalah 1.980. maka setelah diketahui nilai F dan N kemudian dijabarkan kedalam rumus persentase sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$
$$P = \frac{1.438}{1.980} \times 100$$
$$P = 72,62\%$$

Jadi, dapat diketahui bahwa persentase respon masyarakat terhadap Kebijakan Penggunaan Kertas Hvs 80 Gram pada Dinas Kependudukan dan

Catatan Sipil Kabupaten Nunukan adalah 72,62% dengan predikat “Baik”. Maka dapat dipahami bahwa Respon yang diberikan masyarakat terkait kebijakan tersebut sudah memenuhi prinsip pelayanan publik yaitu; standar kemudahan akses, standar kesederhanaan, standar kejelasan, standar kepastian waktu, dan standar keamanan/legalitas hasil pelayanan.

Persentase Jawaban Masing-Masing Pernyataan



Sumber : Data Primer Diolah, 2022

Keterangan :

1. Kemudahan mengakses hasil layanan Administrasi Kependudukan dengan Kebijakan menggunakan format hvs 80 gram (berkategori memudahkan)
2. Kebijakan penggunaan kertas hvs 80 gram pada dokumen Administrasi Kependudukan sebagai solusi bagi penduduk yang jauh dari kantor pelayanan (Berkategori Cukup Memudahkan)
3. Kesederhanaan persyaratan memperoleh pelayanan Administrasi Kependudukan (Berkategori Sederhana)
4. Kebijakan penggunaan kertas hvs 80 gram menunjukkan bahwa pelayanan Disdukcapil mudah dilaksanakan (Berkategori mudah)
5. Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan Administrasi Kependudukan seperti Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (Berkategori Cukup Baik)
6. Kualitas Hasil Layanan Disdukcapil dengan menggunakan format Hvs 80 gram (Berkategori Berkualitas)
7. Kepastian dan keamanan legalitas dokumen Administrasi Kependudukan mempercepat hasil layanan (Berkategori Sangat Cepat)
8. Kebijakan penggunaan kertas hvs 80 gram pada Disdukcapil sebagai bukti pelayanan yang lebih pasti (Berkategori Pasti)
9. Tidak ada keraguan untuk penggunaan format hvs 80 gram pada dokumen Administrasi Kependudukan (Berkategori Baik)

Respon Masyarakat Kecamatan Nunukan Terhadap Kebijakan Penggunaan Kertas Hvs 80 Gram sebagai Dokumen yang Sah oleh Disdukcapil Kabupaten Nunukan

1. Kemudahan Akses

Berdasarkan hasil analisis data, maka diperoleh persentase Respon Masyarakat terkait Kemudahan Mengakses Hasil Layanan Administrasi Kependudukan dengan adanya Kebijakan Pergantian Blangko menjadi Format HVS 80 Gram yaitu 80,91%. Sehingga dapat dikatakan bahwa Masyarakat memberikan respon “Baik” terhadap Kemudahan Mengakses Hasil Layanan Administrasi Kependudukan dengan adanya Kebijakan Pergantian Blangko menjadi Format HVS 80 Gram dan sudah memenuhi standar Kemudahan Akses bagi masyarakat. Kemudian, pernyataan kedua diperoleh persentase Respon Masyarakat 55,00%. Sehingga dapat dikatakan bahwa Masyarakat memberikan respon “Cukup” terhadap penggunaan Kertas Hvs 80 gram sebagai dokumen kependudukan sebagai solusi bagi penduduk yang jauh dari kantor pelayanan. Maka dapat disimpulkan bahwa Respon Masyarakat terhadap Kebijakan Penggunaan Kertas Hvs 80 Gram pada Dokumen Kependudukan belum mampu menjadi solusi yang baik bagi masyarakat.

2. Kesederhanaan

Selain persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat sebagai pemohon, kesederhaan prosedur pelayanan juga seringkali menjadi sorotan dalam proses pelayanan. Berdasarkan KEPMEPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Sehingga akan mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah diukur, prosedur jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara. Berdasarkan hasil analisis data, maka diperoleh persentase Respon Masyarakat 72,27%. Sehingga dapat dikatakan bahwa Masyarakat memberikan respon “Baik” terhadap Kesederhanaan persyaratan memperoleh pelayanan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Maka dapat dikatakan bahwa Respon Masyarakat terhadap Kebijakan Penggunaan Kertas Hvs 80 Gram pada Dokumen kependudukan sudah memenuhi standar Kesederhanaan bagi masyarakat. Kemudian, pernyataan yang kedua, diperoleh persentase Respon Masyarakat 71,82%. Sehingga dapat dikatakan bahwa masyarakat memberikan respon “Baik” terhadap kebijakan penggunaan Kertas Hvs 80 gram, pergantian blangko pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menunjukkan pelayanan mudah dilaksanakan. Maka dapat dikatakan bahwa Respon Masyarakat terhadap Penggunaan Kertas Hvs 80 Gram pada Dokumen kependudukan menunjukkan bahwa pelayanan sudah mudah untuk dilaksanakan.

3. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana juga berpengaruh pada proses pelayanan. Berdasarkan KEPMENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 kenyamanan lingkungan pelayanan merupakan salah satu prinsip pelayanan. Disdukcapil Nunukan telah menyediakan satu mesin ADM untuk menunjang proses pelayanan yang efektif. Berdasarkan hasil analisis data, maka diperoleh persentase Respon Masyarakat 57,73%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa masyarakat memberikan respon “Kurang Baik” terhadap ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan administrasi kependudukan dengan adanya format Hvs 80 gram dan dirasa belum cukup memadai.

4. Kualitas Hasil Layanan

Berdasarkan hasil analisis data, maka diperoleh persentase Respon Masyarakat 79,09%. Sehingga dapat dikatakan bahwa masyarakat memberikan respon “Baik” terhadap kualitas hasil pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan penggunaan format Hvs 80 gram. Maka dapat dikatakan bahwa Respon Masyarakat terhadap Kebijakan Penggunaan Kertas Hvs 80 Gram pada Dokumen Kependudukan dari segi kualitas hasil pelayanan sudah memenuhi standar kualitas yang baik.

5. Kepastian dan Keamanan Legalitas

Setiap instansi penyelenggara pelayanan memiliki kepastian waktu pelayanan. Dalam KEPMENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 menjelaskan bahwa pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Berdasarkan hasil analisis data, maka diperoleh persentase Respon Masyarakat 84,55%, sehingga dapat dikatakan bahwa masyarakat memberikan respon “Sangat Baik” terhadap kepastian dan keamanan/legalitas dokumen administrasi kependudukan dan catatan sipil mempercepat penyampaian hasil pelayanan. Maka dapat disimpulkan bahwa respon masyarakat terhadap kebijakan penggunaan kertas HVS 80 Gram pada dokumen kependudukan terkait kepastian, keamanan serta legalitas dokumen sudah mampu mempercepat penyampaian hasil pelayanan. Kemudian pada pernyataan kedua, Berdasarkan hasil analisis data, maka diperoleh persentase Respon Masyarakat 76,36%. Sehingga dapat dikatakan bahwa masyarakat memberikan respon “Baik” terhadap kebijakan penggunaan Kertas Hvs 80 gram atau pergantian blangko pada administrasi kependudukan sebagai bukti pelayanan yang lebih pasti. Maka dapat dikatakan bahwa Respon Masyarakat terhadap Penggunaan Kertas Hvs 80 Gram pada dokumen kependudukan sudah dirasa baik oleh masyarakat sebagai bukti pelayanan yang lebih pasti. Dan pernyataan yang ketiga, Berdasarkan hasil analisis data, maka diperoleh persentase Respon Masyarakat 75,91%. Sehingga dapat dikatakan bahwa masyarakat memberikan respon “Baik” terhadap penggunaan format Hvs 80 gram sebagai dokumen administrasi kependudukan. Maka dapat dikatakan Respon Masyarakat terhadap Kebijakan Penggunaan Kertas Hvs 80 Gram sebagai Dokumen yang

Sah oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nunukan bahwa tidak ada keraguan untuk menggunakan format Hvs 80 gram.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka kesimpulan dari penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nunukan sejak 2020 menerapkan Kebijakan Penggunaan Kertas HVS 80 gram sebagai Dokumen Kependudukan yang sah pada proses pelayanan di bidang Administrasi Kependudukan. Respon masyarakat terhadap Kebijakan Penggunaan Kertas HVS 80 Gram pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nunukan berkategori baik 72,62%. Respon responden dengan persentase tertinggi adalah kepastian dan keamanan legalitas yaitu pada penggunaan kertas hvs 80 gram sebagai dokumen yang sah pada dinas kependudukan dan catatan sipil mempercepat penyampaian hasil pelayanan 84,55%, dan persentase terendah adalah kemudahan akses pada pernyataan kebijakan penggunaan kertas hvs sebagai solusi bagi masyarakat yang jauh dari kantor pelayanan dengan persentase 55%. Dalam proses pelayanan hal-hal yang belum ditangani yaitu jaringan yang tidak stabil dan sering terhambat sehingga menghambat proses pelayanan, prosedur pelayanan dengan menggunakan kebijakan baru ini yang kurang diketahui sebagian masyarakat, serta sarana Anjungan Dukcapil Mandiri yang belum memadai.

Saran

1. Sarana prasarana seperti mesin Anjungan Dukcapil dan fasilitas pendukung lain yang menunjang perlu ditingkatkan lagi, maka dari itu pemerintah segera memperbaiki dan mengoperasikan Anjungan Dukcapil Mandiri tersebut agar masyarakat lebih mudah mencetak sendiri dokumen administrasi kependudukan.
2. Pelayanan yang sering terhambat jaringan, sehingga perlu meningkatkan dan menambahkan jaringan khusus untuk kantor dinas pelayanan tersendiri, sehingga ketika jaringan tidak stabil, maka bias menggunakan jaringan sendiri.
3. Perlu adanya sosialisasi setiap wilayah sehingga masyarakat yang jauh dari kantor pelayanan dapat paham dan mengetahui kebijakan tersebut.

Daftar Pustaka

- Agustino, Leo. 2014. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Gani, Ferdi S. 2014. "Respon Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pinogaluman." *Jurnal Ad'ministrare: Jurnal Pemikiran Ilmiah Dan Pendidikan Administrasi Perkantoran* 1(1):62–71.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/MPAN/7/2003
NugrahenyErika, Dian. 2020. "Pemerintah Jamin Dokumen Kependudukan Sah Dan Aman Meski Dicitak Pakai HVS."
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pratama, Agus Eka, 2014. *Sistem Informasi dan Implementasinya*. Bandung: Informatika Bandung.
- Sudijono, Anas 2009. *Statistik untuk Penelitian*. Jakarta: Rajawali Press
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, Edi. 2011. *Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sumanto. 2014. *Psikologi Umum*. Yogyakarta: CAPS (Center Of Academic Publishing Service).
- Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik, Teori Dan Proses*. Jakarta: MedPress.