



PENDAMPINGAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK MELALUI FORUM GROUP DISCUSSION DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TULUNGAGUNG

**Anang Sugeng Cahyono¹, Retno Sari Dewi², Asmah Asmah³, Dwiatmanto⁴, Ina
Helianny⁵**

Universitas Tulungagung^{1,2}, Universitas Sawerigading Makassar³,
STKIP PGRI Trenggalek⁴, STIH IBLAM⁵

akusukambahdi@gmail.com¹, r.saridewiunita@gmail.com², unsaasmah@gmail.com³,
dwiatmanto100@gmail.com⁴, inahelianny@iblam.ac.id⁵

Abstract

Regency as part of the local government has an obligation to provide quality public services. The benchmark is carried out through public service standards that are service guidelines. According to the regulations, the disdukcapil is required to involve external parties such as the community, academics and others to jointly develop service standards. The purpose of community service activities and the role of FISIP Universitas Tulungagung is to provide assistance in the preparation of service standards for the Tulungagung Regency Disdukcapil. The method used was through Focus Group Discussion (FGD). As a result of this activity, there are policies in the form of decrees on the determination of service standards and service standard documents of the Tulungagung Regency Disdukcapil. The consistency and continuity of this activity needs to be carried out in accordance with changes in regulations and the growing demands of service users.

Keywords: Marketing Mentoring, Service Standards, Local Government

Abstrak

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Tulungagung sebagai bagian dari pemerintah daerah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik berkualitas. Tolok ukurnya dilakukan melalui standar pelayanan publik yang menjadi petunjuk pelayanan. Sesuai regulasi disdukcapil diwajibkan melibatkan pihak eksternal seperti masyarakat, akademisi dan lainnya untuk bersama menyusun standar pelayanan. Tujuan kegiatan pengabdian masyarakat dan peran FISIP Universitas Tulungagung adalah memberikan pendampingan dalam penyusunan standar pelayanan Disdukcapil Kabupaten Tulungagung. Metode yang digunakan melalui Focus Group Discussion (FGD). Hasil kegiatan ini adanya kebijakan berupa suart keputusan penetapan standar pelayanan dan dokumen standar pelayanan Disdukcapil Kabupaten Tulungagung. konsistensi dan kontinuitas kegiatan ini perlu dilakukan sesuai dengan adanya perubahan regulasi dan semakin berkembangnya tuntutan pengguna layanan.

Kata Kunci: Pendampingan, Standar Pelayanan, Pemerintah Daerah



A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik dengan jenis layanan administratif merupakan kegiatan yang menjadi domain pemerintah. Pada praktiknya pelayanan publik telah memiliki landasan hukum pelaksanaan yang secara utuh di atur melalui (Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009, n.d.). Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik disebutkan bahwa pelayanan harus memiliki standar sebagai tolok ukur yang dapat tercapai dengan melaksanakan pemberian pelayanan kepada masyarakat sesuai standar yang ditetapkan. Sesuai pendapat (Taufiqurokhman, 2018), standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan juga diperlukan dalam upaya menilai efektivitas pelayanan dan mengukur kepuasan masyarakat saat mengakses pelayanan yang diselenggarakan penyelenggara. Penilaian itu, kemudian, bisa dijadikan landasan untuk memperbaiki kualitas pelayanan agar penyelenggaraannya semakin berkualitas, mudah, cepat, terjangkau dan terukur (Kriswahyu, 2017).

Salah satu langkah yang dapat dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik sebagaimana disampaikan (Cahyono, 2023) melalui penegakan standar kualitas mencakup aspek-aspek seperti waktu respons, tingkat kepuasan pelanggan, ketepatan informasi, dan keandalan layanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Tulungagung sebagai bagian dari organisasi perangkat daerah pemerintah Kabupaten Tulungagung memiliki tugas pokok dan fungsi dalam pelayanan administrasi data kependudukan masyarakat di Kabupaten Tulungagung secara kontinu melakukan berbagai kegiatan untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima. Upaya yang dilakukan adalah dengan menyusun standar pelayanan publik sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Reformasi Birokrasi di Bidang Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, yang mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan. Salah satu mekanisme dari penetapan Standar Pelayanan yang harus dilaksanakan adalah melibatkan masyarakat dalam pembahasan Standar Pelayanan. Untuk itu Disdukcapil Kabupaten Tulungagung memiliki kewajiban menyelenggarakan forum diskusi terbuka untuk publik.

Berdasarkan regulasi tersebut maka Disdukcapil Kabupaten Tulungagung perlu untuk menyediakan ruang diskusi dengan melibatkan nara sumber kepakaran sebagai pihak yang mendeskripsikan dan memberikan berbagai masukan saran untuk membentuk standar pelayanan publik. Dalam tata kelola penyusunan standar ini prinsip penentuan *stakeholders* menjadi penting agar dalam proses diskusi menghasilkan luaran yang baik. Salah satu langkah penting dalam pemilihan pemangku kepentingan adalah melakukan pemetaan pemangku kepentingan dan aktivitasnya (Mungkasa, 2020). *Stakeholders* adalah personal atau *group* yang punya ketersinggungan dengan fenomena maupun problematika yang menjadi konsentrasi kajian serta dapat berpengaruh melalui aktivitas, penyusunan sebuah kebijakan maupun pencapaian tujuan suatu organisasi (Arrozaaq, 2016). Disdukcapil Kabupaten



Tulungagung mengundang berbagai pihak atau *stakeholders* terkait seperti pihak narasumber dari perguruan tinggi, operator aplikasi layanan data kependudukan di tingkat desa, kecamatan dan kantor Disdukcapil Kabupaten Tulungagung untuk terlibat dalam *Forum Group Discussion* (FGD) yang diprakarsai oleh Disdukcapil Kabupaten Tulungagung.

Jenis luaran yang dihasilkan pada kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah standar pelayanan publik pada Disdukcapil Kabupaten Tulungagung. Materi dari narasumber dijadikan dasar yang digabungkan dengan berbagai masukan dari masing-masing *stakeholders* pada kegiatan FGD “Pendampingan Penyusunan Standar Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung Tahun 2023”.

B. PELAKSANAAN DAN METODE

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat dalam bentuk *Forum Group Discussion* (FGD) yang diprakarsai oleh Disdukcapil Kabupaten Tulungagung. Keberlanjutan dan upaya memperbaiki substansi maupun unsur standar pelayanan publik pada Disdukcapil Kabupaten Tulungagung dilakukan secara kontinyu. Berikut tahapan pelaksanaan dan metode kegiatan pengabdian masyarakat sebagai berikut:

1. Disdukcapil menyampaikan permohonan narasumber ke pihak Perguruan Tinggi dalam hal ini Universitas Tulungagung – FISIP
2. Disdukcapil mengundang semua *stakeholders* terkait :
 - a. Kepala Disdukcapil Kabupaten Tulungagung beserta jajaran
 - b. Operator Data Kependudukan Desa
 - c. Operator Data Kependudukan Kecamatan
 - d. Operator Data Kependudukan Disdukcapil
 - e. Perwakilan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kabupaten Tulungagung
 - f. Akademisi atau Mahasiswa
 - g. Perwakilan Masyarakat
 - h. Perwakilan Dunia Usaha Dunia Industri (DU/DI)
 - i. Wartawan dari media massa
3. Lokasi dilaksanakan pada gedung rapat lantai 2 Disdukcapil Kabupaten Tulungagung Jalan R.A.Kartini Nomor 23 Tulungagung.
4. Pelaksanaan kegiatan pada hari selasa tanggal 20 Maret tahun 2023, Waktu dimulai pukul 09.00 WIB sampai dengan pukul 12.00 WIB.
5. Metode Kegiatan adalah penyadaran/peningkatan pemahaman terhadap suatu masalah dal hal ini dilakukan melalui *Forum Group Discussion* (FGD).
6. Materi yang disampaikan dengan topik “*Good Public Service*” membahas beberapa sub topik:
 - a. Standar Pelayanan, Karakteristik, Mekanisme
 - b. Kualitas Pelayanan PublikStandar Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Tulungagung



Gambar 1. Alur tahapan pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat pada Disdukcapil Kabupaten Tulungagung Tahun 2023

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan Disdukcapil Kabupaten Tulungagung tahun 2023 dimulai dari adanya pemaparan materi terkait standar pelayanan. Keberadaan standar pelayanan yang belum dipahami oleh semua peserta FGD pada kesempatan tersebut secara langsung dapat dijabarkan dan disampaikan oleh nara sumber. Pada kegiatan ini materi yang disampaikan pemaparan dan input sekaligus menjadi alternatif solusi bagi Disdukcapil Kabupaten Tulungagung dalam menyusun dokumen maupun kebijakan tentang standar pelayanan antara lain dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Adanya regulasi tentang Undang – Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik (pasal 21) membahas komponen standar pelayanan mencakup:
 - b. Dasar hukum
 - c. Persyaratan
 - d. Sistem, mekanisme, dan prosedur
 - e. Jangka waktu penyelesaian
 - f. Biaya/tarif
 - g. Produk pelayanan
 - h. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas
 - i. Kompetensi pelaksana
 - j. Pengawasan internal
 - k. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
 - l. Jumlah pelaksana
 - m. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
 - n. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu- raguan

- o. Evaluasi kinerja pelaksana
2. Ruang lingkup standar pelayanan Disdukcapil Kabupaten Tulungagung :
 - a. Akta Kelahiran
 - b. Kutipan ke-2 Akta Kelahiran
 - c. Akta Kematian
 - d. Akta Perkawinan
 - e. Akta Perceraian
 - f. Akta Pengakuan dan Pengesahan Anak
 - g. Pencatatan Pengangkatan Anak/Perubahan Status Anak
 - h. Pembatalan Akta Kelahiran
 - i. Pencatatan Perubahan Nama
 - j. Kartu Keluarga (KK)
 - k. Karta Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)
 - l. Kartu Identitas Anak (KIA)
 - m. Pelayanan SKPWNI (Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia)
 - n. Pelayanan SKTT (Surat Keterangan Tempat Tinggal)



Gambar 2. Dokumentasi Kegiatan FGD Di Disdukcapil Kabupaten Tulungagung

Luaran atau hasil dari kegiatan pengabdian masyarakat dalam rangka penyusunan standar pelayanan Disdukcapil Kabupaten Tulungagung tahun 2023 ini yakni adanya kebijakan dan dokumen standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Kepala Disdukcapil Kabupaten Tulungagung. Berikut dokumentasi hasil luaran kegiatan :



PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jalan R.A. Kartini No. 23 Telepon (0355) 321206
TULUNGAGUNG (Kode Pos 66212)

BERITA ACARA
NOMOR : 470/42.1/105/2022

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TULUNGAGUNG

Pada hari ini Selasa tanggal lima belas bulan Maret tahun dua ribu dua puluh dua (15-03-2022) yang bertanda tangan dibawah ini:

PIHAK PERTAMA
NINA HARTIANI, SH. Ketua Tim Penyusunan Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung (Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung). Selanjutnya disebut sebagai **PIHAK PERTAMA**.

PIHAK KEDUA

- DIDIN CAHYA FS**, Pihak Media, Jl. Jayeng Kusuma No. 44 Jawa Pos Radar Tulungagung
- BAMBANG LM, LSM**, Jl. Pahlawan Gang 2 No. 4 Kedungwaru Tulungagung
- Dra. NUNUN NURHAJATI, M.Si**, Pihak Akademisi, Beji Boyolangu Tulungagung
- ANANG SUGENG C**, Tokoh Masyarakat, Jl. Dr. Sutomo VIII/131 Tulungagung
- FAIS ANDY ARTIANSYAH**, Pihak Dunia Usaha, Jl. KHR Abdul Fattah I/19A
- KHAMIM**, Pihak Masyarakat, Perum Sobontoro Boyolangu Tulungagung
- JOKO MARTONO**, Pihak Masyarakat, Jl. R.A. Kartini 23 Tulungagung

Pasal 1

Sesuai ketentuan bahwa Draft Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung yang telah dibuat oleh Tim Penyusunan Standar Pelayanan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung, disampaikan kepada masyarakat melalui Papan Pengumuman di Instansi Pemerintah.

Pasal 2

Draft Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung sebagaimana dalam pasal 1 sampai batas waktu yang telah ditetapkan tidak ada sanggahan dari masyarakat.

Pasal 3

PIHAK KESATU dan PIHAK KEDUA sepakat menerima Draft Standar Pelayanan menjadi Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.

Demikian Berita Acara dibuat dan ditandatangani oleh PIHAK KESATU dan PIHAK KEDUA.

Tulungagung, 15 Maret 2022

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TULUNGAGUNG
Selaku
PIHAK PERTAMA

NINA HARTIANI, SH
Pembina Utama Muda
NIP. 19671031 199303 2 002

Gambar 3. Berita Acara FGD Di Disdukcapil Kabupaten Tulungagung

Luaran utama dalam kegiatan ini adalah dokumen dan kebijakan berupa SK Kepala Disdukcapil Kabupaten Tulungagung nomor 470/42.1/105/2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Jenis Pelayanan Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Berikut beberapa dokumentasi hasil luaran standar pelayanan Disdukcapil Kabupaten Tulungagung:

STANDAR PELAYANAN

Lembar Kerja-2

Identifikasi Jenis Pelayanan, Produk pelayanan, Masyarakat, dan Pihak terkait

Unit/ Satker Pelayanan: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Tulungagung

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Pelayanan	Masyarakat/ Pengguna Layanan	Pihak Terkait
1.	Akta Kelahiran	- Register dan kutipan Akta Kelahiran	- UU No. 23 Tahun 2003 - UU No. 32 Tahun 2004; - UU No. 24 Tahun 2013; - Perpres No. 96 Tahun 2018 - PP No. 40 Tahun 2019 - Permendagri No. 108 Tahun 2019; - Permendagri No. 109 Tahun 2019; - Permendagri 73 Tahun 2022 - Perda No. 4 Tahun 2012; - Perda No. 8 Tahun 2014; - SE Dirjen Dukcapil No. 470/1328/Dukcapil, Tgl : 28 September 2021;	1. Kelahiran baru 2. Penduduk yang belum berakta kelahiran	- Penolong kelahiran - Desa/kelurahan - KUA - Pengadilan Negeri

Gambar 4. Standar Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Tulungagung

Jenis Pelayanan : Akta Kelahiran

A. Service Delivery	
1. Persyaratan	1. Fotokopi Surat keterangan kelahiran yaitu dari rumah sakit/ puskesmas/ fasilitas kesehatan/ dokter/ bidan atau surat keterangan kelahiran dari nakhoda kapal laut/ kapten pesawat terbang, atau dari kepala desa/ lurah. 2. Fotokopi buku nikah/ kutipan akta perkawinan/ bukti lain yang sah; 3. Fotokopi KK dimana penduduk terdaftar atau akan di daftarkan sebagai anggota keluarga; 4. Berita acara dari kepolisian bagi anak yang tidak diketahui asal usulnya/ keberadaan orang tuanya; 5. Penduduk dapat membuat SPTJM kebenaran data kelahiran dengan mengisi F2.03 dan (dua) orang saksi, jika tidak memenuhi persyaratan sebagaimana huruf a; 6. Penduduk dapat membuat SPTJM kebenaran sebagai pasangan suami istri dengan mengisi F2.04 dan 2 (dua) orang saksi, jika tidak memenuhi persyaratan sebagaimana huruf b;
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pemohon] --> B[Mengambil no. Antrian] B --> C[Pemanggilan pemohon] C --> D[Verifikasi dan entry] D --> E[CETAK] E --> F[Pengambilan dokumen] </pre> </div> 1. Pemohon membawa berkas permohonan untuk memperoleh Akta Kelahiran; 2. Formulir/blanko permohonan tersebut kemudian diajukan ke loket pendaftaran dengan dilengkapi persyaratan dengan ketentuan yang tercantum dalam formulir/blanko permohonan dan wajib menunjukkan surat-surat dokumen aslinya. 3. Akta Kelahiran yang sudah diverifikasi benar kemudian divalidasi oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang selanjutnya diajukan ke BSSN untuk

Gambar 5. Salah Satu Standar Jenis Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Tulungagung

		mendapatkan sertifikat elektronik.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 3 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Gratis/Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	1. Register dan kutipan akta kelahiran 2. Database kependudukan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Tindak lanjut penanganan aduan, saran dan masukan adalah: 1. Pejabat Teknis / Eselon IV / Fungsional 2. Kepala bidang 3. Sanksi Masyarakat bisa menyampaikan pengaduan, saran dan masukan: 1. Langsung kepada petugas yang menangani pengaduan 2. Melalui telepon kantor dengan nomor (0355) 321206 3. Melalui SMS / WhatsApp di Nomor 0813-9343-5718 4. Melalui kotak saran 5. Melalui e-mail dukcapilta@gmail.com
B. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2003 tentang Perlindungan Anak; 2. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah; 3. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang – undang No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 4. Peraturan Presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang – undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;

Gambar 6. Lanjutan Salah Satu Standar Jenis Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Tulungagung

		<p>7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan.</p> <p>8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama pada Dokumen Kependudukan.</p> <p>9. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 4 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.</p> <p>10. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Perda Kabupaten Tulungagung Nomor 4 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.</p>
2.	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	<p>1. Ruang tunggu</p> <p>2. Tempat duduk</p> <p>3. Toilet umum</p> <p>4. Komputer dan printer</p> <p>5. AC Ruang Tunggu</p> <p>6. Mushola</p> <p>7. Tempat Parkir</p> <p>8. Monitor SKM</p> <p>9. Charger Handphone</p> <p>10. Ruang Merokok</p> <p>11. Area bermain Anak</p> <p>12. Koran dan Majalah</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. SDM yang menguasai peraturan perundang-undangan</p> <p>2. SDM yang menguasai komputer / IT</p> <p>3. SDM yang memiliki pendidikan minimal SLTA</p> <p>4. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang pelayanan administrasi kependudukan</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Atasan Langsung</p> <p>2. Kepala SKPD</p>
5.	Jumlah pelaksana	9 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Pegawai yang berkompeten - Dijamin tidak ada pungutan / Gratis
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Dokumen asli - Tanda tangan elektronik - Dokumen fisik - Entry Data
		<ul style="list-style-type: none"> - Verifikasi - Notifikasi pencetakan - Masuk database kependudukan - Informasi dalam pelayanan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

Gambar 7. Lanjutan Salah Satu Standar Jenis Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Tulungagung



Berbagai dokumentasi di atas merupakan bukti hasil dari kegiatan dalam penyusunan standar yang telah ditetapkan oleh Disdukcapil, meskipun demikian beberapa kendala faktor yang mengakibatkan pelayanan belum dapat berjalan sesuai dengan standar pelayanan dari FGD yang dilakukan diperoleh informasi bahwa kendala ada pada layanan aplikasi di desa dan kecamatan. Permasalahan jaringan internet yang terkadang *trouble* dan ada sistem *delay* dari aplikasi layanan kadang mengakibatkan pelayanan khususnya standar waktu pelayanan dan jaminan berapa lama penyelesaian kendala tersebut tidak bisa di pastikan kejelasannya kepada masyarakat pengguna layanan. Faktor yang mendukung keberhasilan penyusunan standar pelayanan adalah masing-masing *stakeholders* memahami dan memberikan *input* yang sejalan dengan draf standar pelayanan yang awal disusun oleh tim Disdukcapil Kabupaten Tulungagung.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

Pada pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat sebagai mana diuraikan diatas maka terdapat beberapa kesimpulan antara lain: 1) Disdukcapil Kabupaten Tulungagung telah melibatkan berbagai *stakeholders* terkait untuk bersama – sama melakukan FGD dalam penyusunan standar pelayanan Disdukcapil. 2) Terdapat 14 (empat belas) ruang lingkup pelayanan di Disdukcapil memiliki standar pelayanan yang dilengkapi dengan komponen standar sesuai dengan regulasi. 3) Faktor pendukung terlaksananya kegiatan pengabdian masyarakat adalah Disdukcapil bersedia memfasilitasi kegiatan dan memberikan ruang bagi *stakeholders* untuk memberikan masukan demi terwujudnya standar pelayanan. Faktor penghambatnya adalah kendala – kendala teknis yang disampaikan oleh *stakeholders* khususnya operator pelayanan data kependudukan di desa belum dapat semua diakomodir dalam standar pelayanan Disdukcapil.

Beberapa saran agar kegiatan penyusunan standar pelayanan dapat optimal antara lain: 1) Lebih banyak melibatkan *stakeholders* agar penyusunan standar pelayanan dapat dilaksanakan secara komprehensif. 2) Draft standar dapat disampaikan kepada *stakeholders* terkait minimal satu minggu sebelum pelaksanaan diskusi sehingga input yang diberikan bisa lebih lengkap. 3) Kegiatan ini dapat diselenggarakan secara periodik dan berkelanjutan mengingat tuntutan masyarakat pengguna dan perubahan regulasi dapat adaptif diterapkan pada standar pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Tulungagung.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Arrozaaq, D. L. C. (2016). Collaborative Governance (Studi Tentang Kolaborasi Antar Stakeholders Dalam Pengembangan Kawasan Minapolitan di Kabupaten Sidoarjo). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 3, 1–13. <http://repository.unair.ac.id/67685/>
- Cahyono, A. S. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik (Inovasi dan Teknologi Untuk Meningkatkan Efisiensi dan Kualitas Layanan)* (1st ed.). PT Literasi Nusantara Abadi Grup.
- Kriswahu, H. dkk. (2017). Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI Disusun dengan semangat dedikasi. *Ombudsman Republik Indonesia*,



XX(Xx), 31.

Mungkasa, O. M. (2020). *Tata Kelola Kolaboratif dalam Desain Kebijakan Publik*.

Taufiqurokhman, dkk. (2018). Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. *Umj Press 2018*, 266.

Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009. (n.d.). tentang Pelayanan Publik. In *Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta*.
<http://pelayanan.jakarta.go.id/download/regulasi/undang-undang-nomor-25-tahun-2009-tentang-pelayanan-publik.pdf>