

EVALUASI *QUICK WINS SMART CITY* PADA PROGRAM KIOS PELAYANAN PENDUDUK (KIOS PELANDUK) DI KABUPATEN KEBUMEN

Ersa Latifa Rosewidiadari
NIM. 18/423670/GE/08719

INTISARI

Kios Pelayanan Penduduk (Kios Pelanduk) adalah program inovasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kebumen yang mendekatkan pelayanan kepengurusan administrasi kependudukan kepada masyarakat desa. Kios Pelanduk masuk dalam program percepatan *quick wins smart city* Kebumen dalam dimensi *smart governance*. Pada praktiknya, pelaksanaan program belum berjalan sesuai harapan sehingga diperlukan evaluasi *quick wins smart city* menuju penerapan kota yang cerdas. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat percepatan program *quick wins smart city* Kios Pelanduk di Kabupaten Kebumen; (2) Menganalisis sebaran kantor kelurahan/desa yang menerapkan Program Kios Pelanduk dengan karakteristik keruangan di Kabupaten Kebumen; (3) Menganalisis evaluasi implementasi Program Kios Pelanduk dalam mendukung keberhasilan *quick wins smart city* di Kabupaten Kebumen.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskripsi kualitatif dengan teknik pengumpulan data secara triangulasi. Data primer diperoleh dengan melakukan *in-depth interview*, observasi, dan dokumentasi sedangkan data sekunder berupa koordinat kantor kelurahan/desa yang menerapkan program Kios Pelanduk, data jumlah akses layanan, dan *review* dokumen perencanaan. Hasil yang diperoleh yaitu diketahui faktor pendukung berjalannya program Kios Pelanduk berupa kualitas SDM yang memadai, sarana prasarana yang memadai, kecepatan proses pelayanan, disposisi yang benar, dan struktur birokrasi yang efisien. Adapun faktor penghambat jalannya program ini adalah kurangnya kuantitas SDM, kurangnya sosialisasi, kurangnya koordinasi internal, dan kurangnya pembinaan (pelatihan) operator. Hingga Maret 2022, program ini telah diterapkan di 24 kelurahan/desa. Implementasi program dalam mendukung keberhasilan *quick wins smart city* Kebumen telah sesuai dengan tujuan awal namun SDM dan sarana prasarana yang tersedia masih kurang memadai dari segi kualitas dan kuantitas. Kendati demikian, dari proses pelaksanaan, *output*, dan *outcome* program telah sesuai *Standard Operating Procedure* (SOP).

Kata Kunci: *Kios Pelanduk, Quick Win, Smart Governance, Pelayanan Adminduk*

EVALUATION OF QUICK WINS SMART CITY ON THE POPULATION ADMINISTRATION SERVICE KIOSK PROGRAM (KIOS PELANDUK) IN KEBUMEN REGENCY

Ersa Latifa Rosewidiadari
NIM. 18/423670/GE/08719

ABSTRACT

The Population Service Kiosk (Kios Pelanduk) is an innovation program from the Department of Population and Civil Registration of Kebumen that brings population administration services closer to rural communities. Kios Pelanduk is included in the quick wins smart city Kebumen in the smart governance dimension. In practice, the implementation of the program has not run as expected, so it is necessary to evaluate the quick wins smart city towards the application of a smart city. This study aims to: (1) Identifying supporting and inhibiting factors of the acceleration of the quick wins smart city Kios Pelanduk program in Kebumen Regency; (2) Analyzing the distribution of urban village/village offices implementing the Kios Pelanduk with spatial characteristics in Kebumen Regency; (3) Analyzing the evaluation of the implementation of the Kios Pelanduk in supporting the success of the quick wins smart city in Kebumen Regency.

The research method used in this study is a qualitative description method with data collection by data triangulation. Primary data was obtained by conducting in-depth interviews, observation, and documentation, while secondary data were in the form of coordinates of the urban village/village offices that implemented the Kios Pelanduk, the number of service accesses, and review of planning documents. The results of this study indicate that supporting factors of the program are in the form of adequate quality of human resources, adequate infrastructure, the speed of service process, the right disposition, and efficient bureaucratic structure whereas the inhibiting factors are the lack of quantity of human resources, lack of socialization, lack of internal coordination, and lack of operator training. As of March 2022, this program has been implemented in 24 urban villages/villages. The implementation of the program in supporting the success of the quick wins smart city of Kebumen has been in accordance with the beginning, but the human resources and infrastructure are still inadequate in terms of quality and quantity. Nevertheless, from the implementation process, the output, and the results of the program have been in accordance with the Standard Operating Procedure (SOP).

Keywords: *Kios Pelanduk, Quick Win, Smart Governance, Population Administration Service*