

Analisis Kebijakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Layanan Administrasi Pendataan Penerima Bansos COVID-19 di Kota Malang

Heylen Amildha Yanuarita¹, Djoko Susanto²

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kediri

Email: heylenay@unik-kediri.ac.id

Abstract. *The increase in population in Malang City can encourage the implementation of good population data recording, this is because population data is very important in planning and development in the evaluation stage. The purpose of this research is to analyze the policies of the population service and civil registration in the administrative services for data collection on Covid-19 social assistance recipients in Malang City. This research is a descriptive research with a qualitative approach. The population administration policy in this study is focused on administrative services for the data collection of Covid-19 Social Assistance Receipts in Malang City. The results of this study indicate that there is a policy of centralizing the management of resident identification cards, the first step to progress in the city government of Malang, especially in the field of administrative services for data collection on Covid-19 Social Assistance Recipients in Malang City so that they try to make other policies that have concrete data.*

Keywords: *Social assistance, population, policy*

Abstrak. Peningkatan jumlah penduduk di Kota Malang bisa mendorong dalam pelaksanaan pencatatan data kependudukan yang baik hal ini dikarenakan data kependudukan sangat penting dalam sebuah perencanaan serta pembangunan dalam tahap evaluasi. Tujuan adanya penelitian ini merupakan menganalisis kebijakan dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam layanan administrasi pendataan penerima bansos Covid-19 di Kota Malang. Penelitian ini termasuk kedalam jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Kebijakan administrasi kependudukan dalam penelitian ini difokuskan pada pelayanan administrasi pendataan penerimaan Bansos Covid-19 di Kota Malang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat kebijakan sentralisasi pengurusan kartu tanda penduduk langkah awal untuk maju dalam pemerintah kota Malang terutama dalam bidang pelayanan administrasi pendataan Penerima Bansos Covid-19 di Kota Malang sehingga berupaya dalam membuat kebijakan yang lain mempunyai data yang kongkret.

Kata kunci : *Bansos, penduduk, kebijakan*

PENDAHULUAN

Administrasi kependudukan ialah sebagian dari sistem administrasi negara yang mempunyai sebuah peranan penting dalam pemerintah serta pembangunan yang diselenggarakan oleh administrasi kependudukan. Hal ini sejalan dengan ini, maka dibukalah pendaftaran untuk penduduk serta pencatatan sipil sebagai bagian sistem pilar administrasi kependudukan yang sudah ditata dengan rapih agar bisa memberikan sebuah hal yang bermanfaat dalam perbaikan pemerintahan untuk pembangunan.

Berdasarkan UU No 23 Tahun 2006 mengenai Administrasi Kependudukan juga ditegaskan bahwa lembaga dalam pelaksana administrasi kependudukan untuk seluruh wilayah kabupaten atau kota merupakan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang mempunyai wewenang untuk memberikan

sebuah pelayanan setiap penduduk yang berkenaan dengan laporan sebuah peristiwa penting atas kependudukan yang dimulai dari kelahiran, pengesahan anak, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, kematian hingga lahir mati dan lain-lain.

Akan tetapi hal ini harus dilakukan secara agregat atau menyuruh seperti kematian dan kelahiran yang lainnya harus dikerjakan pendataan dan menjadi bagian terpenting dalam sistem administrasi. Misalnya sama dengan pendaftaran kelahiran dalam pendaftaran penduduk dibuktikannya adanya sebuah akta kelahiran. Akta kelahiran ini merupakan catatan sipil dari sebuah peristiwa lahirnya seseorang. Jika terdapat anak yang belum memiliki akta kelahiran maka oleh negara anak tersebut tidak dianggap ada dalam sebuah negara tersebut. Hal ini dikarenakan nama anak tersebut belum tercatat namanya, keberadaannya baik silsilah

dan kewarganegaraannya belum terlindungi. Sedangkan kematian terdapat akta kematian.

Kesadaran masyarakat akan mengurus akta kematian terasa masih sangat rendah. Hal ini disebabkan karena kurangnya pemahaman tentang akta kematian berkaitan tentang apa fungsi akta kematian tersebut. Dengan kata lain hubungan akta kematian tersebut dengan status hukum seseorang, baik hukum secara privat maupun secara publik.

Beberapa tahun kedepan akta kematian akan menjadi prasyarat penting dalam mengurus dokumen lainnya. Observasi ini dilaksanakan oleh peneliti kemudian terlihat bahwa, dari pihak lingkungan kelurahan, kecamatan serta pihak masyarakatnya sendiri dalam pelaksanaannya ada beberapa kendala dalam menerapkan sebuah pelayanan pendaftaran administrasi kependudukan.

Misalnya dalam penerbitan akta kelahiran masyarakat di kota Malang belum mempunyai kesadaran untuk berupaya mengurus surat keterangan lahir secara tepat waktu. Masyarakat di kota Malang mempunyai pemikiran bahwa akta lahir tidak begitu penting hingga masyarakat benar-benar membutuhkan dalam pengurusan anak untuk masuk sekolah sedangkan akta kematian untuk mengurus ahli waris, klaim asuransi, serta perkawinan duda atau janda dan pensiunan. Pembuatan akta kematian sebagai database sebuah perencanaan dalam pembangunan serta melindungi hak-hak sipil setiap warga. Selain itu terdapat bantuan sosial sesuai data yang diusulkan.

Sutiaji (2019) menegaskan bahwa saat ini jumlah penerima bantuan sosial belum memenuhi kuota yang sudah dianggarkan. Kemudian penerima bantuan yang bersumber yang bersumber dari APBD dan APBN yang kemudian disalurkan kepada 59.191 orang.

Pemerintah kota Malang dalam menyediakan kuota bansos untuk 86.186 orang yang terdampak pandemi covid-19 ini. Untuk sementara ini jumlah peserta yang data terbaru mencapai 76.691 orang. Dalam pendataan penerima bansos ini bersumber dari Dinas Sosial, Perindustrian dan Perdagangan, Disporapar serta Dinas Pendidik, BPBD serta Kecamatan.

Pelayanan Publik

Definisi pelayanan dalam KBBI diartikan sebagai suatu usaha untuk membantu dalam mengurus apa yang akan diperlukan oleh orang lain. Tahap selanjutnya ialah definisi publik merupakan sekelompok orang yang mempunyai kesamaan dalam berfikir, perasaan, harapan, sikap serta tindakan yang benar dan baik didasarkan nilai norma yang mereka miliki. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik ialah sebagai suatu usaha dalam membantu mengurus apa yang akan diperlukan oleh sekelompok orang yang mempunyai kesamaan dalam berfikir, perasaan, sikap dan tindakan yang benar dan baik kemudian didasarkan pada nilai norma yang mereka miliki.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik untuk tahap selanjutnya diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia No 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menerangkan bahwa pelayanan publik ialah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh lembaga pemerintah baik di tingkat daerah maupun pusat, baik berupa jasa maupun barang, dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan serta dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa pelayanan publik ialah semua kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dalam suatu lembaga atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan terlaksananya suatu kegiatan yang mengacu pada peraturan perundang-undangan. Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara republik Indonesia No 63 Tahun 2003 mengenai sebuah pedoman umum dalam penyelenggara pelayanan publik, pelayanan publik dibagi menjadi 3 kelompok berdasarkan wujud pelayanan itu sendiri.

1. Kelompok pelayanan administrasi ialah bentuk pelayanan yang bisa menghasilkan berbagai macam jenis dokumen yang resmi kemudian dibutuhkan oleh publik atau masyarakat, seperti Kartu Tanda Penduduk,

Akte Kematian, Akte Kelahiran, Surat Izin Mengemudi, BPKB, dan lainnya.

2. Kelompok pelayanan barang adalah pelayanan yang bisa menghasilkan berbagai bentuk kebutuhan publik, seperti listrik, air bersih, listrik serta jaringan telepon dan sebagainya.
3. Kelompok pelayanan jasa adalah sebuah pelayanan serta menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, seperti pendidikan, pemeliharaan kesehatan, pos, transportasi dan lainnya.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia No 63 Tahun 2003 mengenai Pedoman umum dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi prinsip-prinsip sebagai berikut 1. Kesederhanaan. Prosedur atau tatacara pelayanan yang diselenggarakan secara tepat, mudah dipahami serta dilaksanakan, tidak mudah berbelit-belit.

Administrasi Kependudukan

Administrasi berasal dari kata *administratie* diantaranya kegiatan yang berupa catat mencatat, surat menyurat, ketik mengetik, agenda serta yang lain sebagainya yang memiliki sifat teknis ketatausahaan.

Jika dalam arti luas menjelaskan bahwa administrasi ialah suatu proses yang ada pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, swasta atau negara, sipil atau militer, usaha yang kecil dan besar pada intinya mencakup seluruh kegiatan dari pengaturan hingga kepengurusan kelompok orang yang mempunyai deferensiasi sebuah pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan bersama.

Administrasi kependudukan menurut Undang-Undang Republik Indonesia No 23 Tahun 2006 mengenai Administrasi Kependudukan ialah rangkaian kegiatan penertiban serta pendataan dalam penerbitan dokumen serta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pencatatan sipil, dan pendayagunaan hasilnya dalam pelayanan publik untuk membangun sektor lain. Dalam setiap penduduk memiliki hak untuk mendapatkan fasilitas-fasilitas umum dalam hal kependudukan (Fulthoni, 2009:8) diantara lain yaitu:

1. Dokumen penduduk

2. Pelayanan yang sama dalam pencatatan sipil serta pendaftaran layanan
3. Perlindungan atas data sendiri
4. Kepastian akan hukum kepemilikan dokumen
5. Informasi dalam pendaftaran penduduk serta pencatatan sipil
6. Pemulihan nama baik serta ganti rugi sebagai akibat dari kesalahan yang terdaftar dalam penduduk dan pencatatan sipil dan penyalahgunaan serta data pribadi oleh instansi pelaksana.

Menurut undang-undang Republik Indonesia No 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi kependudukan, adanya pelayanan administrasi kependudukan yang terdiri dari 3 bentuk pelayanan yaitu:

1. Pendaftaran penduduk

Pendaftaran penduduk merupakan sebuah pencatatan biodata penduduk, pencacatan atas pelaporan yang ada karena peristiwa akan kependudukan serta pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan dan penerbitan dokumen serta dalam kependudukan berupa kartu identitas ataupun surat keterangan kependudukan.

Peristiwa kependudukan merupakan suatu kejadian yang dialami oleh penduduk yang bisa dilaporkan karena membawa sebuah akibat terhadap penerbitnya atau perubahan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga serta surat lainnya.

2. Pencatatan sipil

Pelayanan akan pencatatan sipil ialah sebuah pencatatan biodata penduduk, pelaporan peristiwa akan kependudukan serta pendataan penduduk serta sebuah penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas.

Pelayanan pencatatan sipil diantara lain pencatatan peristiwa penting, yaitu kelahiran, kematian, perkawinan, lahir mati, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan nama, perubahan status kewarganegaraan. Definisi dokumen kependudukan menurut UU Republik Indonesia No 23 Tahun 2006 mengenai administrasi kependudukan ialah sebuah dokumen resmi yang akan diterbitkan oleh lembaga pelaksana untuk memiliki kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari

sebuah pelayanan pendaftaran penduduk serta pencatatan sipil.

Jenis bentuk adanya dokumen kependudukan ialah sebagai berikut: biodata penduduk. Biodata penduduk melalui sebuah keterangan mengenai nama, alamat dan jati diri serta tanggal lahir. Serta perubahan data yang memiliki hubungan dengan sebuah peristiwa kependudukan yang dialami.

Kartu keluarga merupakan kartu identitas keluarga yang berisi data mengenai susunan, hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga. Kartu tanda penduduk ialah identitas resmi penduduk yang memiliki barang bukti yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di semua wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Akta pencatatan sipil terdiri dari register akan pencatatan sipil yang memiliki peranan penting sedangkan akta pencatatan sipil terdiri dari akta kematian, perkawinan dan kelahiran. Surat keterangan kependudukan mengenai sebuah keterangan yang berisi nama lengkap, jenis kelamin, tempat tanggal lahir, agama, peristiwa penting serta peristiwa yang berkaitan dengan kependudukan yang dialami seseorang.

Surat keterangan kependudukan meliputi surat-surat sebagai berikut:

1. Surat keterangan pindah datang
2. Surat keterangan pindah
3. Surat keterangan pindah ke luar negeri
4. Surat keterangan kelahiran
5. Surat keterangan lahir mati
6. Surat keterangan pembatalan perceraian
7. Surat keterangan perkawinan
8. Surat keterangan pengangkatan anak
9. Surat keterangan pelepasan kewarganegaraan indonesia
10. Surat keterangan tempat tinggal

Konsep Kebijakan Publik Sebelum dibahas lebih jauh mengenai konsep kebijakan publik, kita perlu mengkaji terlebih dahulu mengenai konsep kebijakan atau dalam bahasa Inggris sering kita dengar dengan istilah *policy*. Kebijakan diartikan sebagai rangkaian konsep dan asas yang menjadi garis besar dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak (tentang pemerintahan, organisasi, dsb); pernyataan cita-

cita, tujuan, prinsip dan garis pedoman untuk manajemen dalam usaha mencapai sasaran. Carl J Federick sebagaimana dikutip Leo Agustino (2008:7) mendefinisikan kebijakan sebagai serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kesempatan-kesempatan terhadap pelaksanaan usulan kebijaksanaan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Pendapat ini juga menunjukkan bahwa ide kebijakan melibatkan perilaku yang memiliki maksud dan tujuan merupakan bagian yang penting dari definisi kebijakan, karena bagaimanapun kebijakan harus menunjukkan apa yang sesungguhnya dikerjakan daripada apa yang diusulkan dalam beberapa kegiatan pada suatu masalah. Solichin Abdul Wahab mengemukakan bahwa istilah kebijakan sendiri masih terjadi silang pendapat dan merupakan ajang perdebatan para ahli. Maka untuk memahami istilah kebijakan, Solichin Abdul Wahab (2008: 40-50) memberikan beberapa pedoman yaitu kebijakan harus dibedakan dari keputusan, kebijakan sebenarnya tidak serta merta dapat dibedakan dari administrasi, kebijakan mencakup perilaku dan harapan-harapan, kebijakan mencakup ketiadaan tindakan ataupun adanya tindakan, kebijakan biasanya mempunyai hasil akhir yang akan dicapai, setiap kebijakan memiliki tujuan atau sasaran tertentu baik eksplisit maupun implisit, kebijakan muncul dari suatu proses yang berlangsung sepanjang waktu, kebijakan meliputi hubungan-hubungan yang bersifat antar organisasi dan yang bersifat intra organisasi, kebijakan publik meski tidak eksklusif menyangkut peran kunci lembaga-lembaga pemerintah, kebijakan itu dirumuskan atau didefinisikan secara subyektif.

Berdasarkan pendapat berbagai ahli tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa kebijakan adalah tindakan-tindakan atau kegiatan yang sengaja dilakukan atau tidak dilakukan oleh seseorang, suatu kelompok atau pemerintah yang di dalamnya terdapat unsur keputusan berupa upaya pemilihan diantara berbagai alternatif yang ada guna mencapai maksud dan tujuan tertentu. Konsep Pelayanan Publik Pengertian Pelayanan Publik Istilah

pelayanan menurut kamus besar bahasa indonesia diartikan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani; sedangkan melayani adalah menyugahi (orang), menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan. Menurut Kurniawan (2005) mendefinisikan pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Syafie, dkk (2004) mendefinisikan pelayanan publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh negara (pemerintah) terhadap sejumlah orang yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Nugroho (2010) mengatakan bahwa tugas pelayanan publik adalah tugas memberikan pelayanan kepada umum tanpa membedakan dan diberikan secara cuma-cuma atau dengan biaya sedemikian rupa sehingga kelompok paling tidak mampu dapat menjangkaunya. Tugas ini diemban oleh negara yang dilaksanakan melalui salah satu unsurnya, yaitu pemerintah beserta seluruh perangkat birokrasinya. Hal itu menunjukkan bahwa pelayanan publik merupakan tugas pokok dari pemerintah atau birokrasi pemerintah. Dengan kata lain misi utama dari birokrasi pemerintah ialah pemberian pelayanan publik.

Tugas pelayanan publik tersebut meliputi pengadaan/penyediaan barang dan jasa yang penggunaannya memiliki ciri nonrivaly (Sinambela, 2007), yaitu barang dan jasa yang pemakainya oleh seseorang tidak dapat mencegah orang lain untuk menggunakan barang dan jasa yang sama. Berdasarkan uraian di atas dapatlah disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (baik instansi pemerintah maupun nonpemerintah) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan (masyarakat umum) ataupun untuk pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dapat berupa pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administratif.

Indikator/Dimensi Pelayanan Publik Berkaitan dengan indikator penyelenggaraan pelayanan publik, Hardiansyah (2018) mengatakan bahwa sudah saatnya manajemen pelayanan publik menggunakan paradigma good governance dan berupaya menghilangkan praktek-praktek birokrasi model Weberian yang negative seperti struktur birokrasi yang hierarkis menghasilkan biaya operasional yang tinggi dan mahal daripada keuntungan yang diperolehnya. Pendapat Islamy tersebut tidak jauh berbeda dengan pendapat Abdulwahab (2001), bahwa di dalam setiap program pelayanan publik di bidang apapun, dirasa tidak lagi cukup memadai kalau manajemen pelayanannya sekedar berdasar pada nilai-nilai instrumental administrasi publik atau manajemen publik model Weberian, seperti penekanan pada efisiensi dan efektivitas; sebab dalam praktek hal ini sering menghantarkan para birokrat pemerintah terjebak pada persepsi dan pola keyakinan yang keliru yaitu sekedar memenuhi formalisme dari kelanggengan kepentingan sempit birokrasi pelayanan publik itu sendiri.

Dari pendapat Islamy (2001) dan Abdulwahab (2001) di atas nampak bahwa indikator penyelenggaraan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah tidak cukup hanya melihat dari aspek-aspek yang melekat pada organisasi/instansi atau birokrasi pemerintah itu sendiri seperti aspek efisiensi dan efektivitas pelayanan, akan tetapi juga harus mencakup aspek-aspek yang melekat pada pengguna jasa yang mencerminkan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh organisasi/instansi pemerintah, seperti aspek responsivitas, transparansi, keadilan, akuntabilitas, dan lain-lain.

Berkaitan dengan indikator penyelenggaraan pelayanan publik, Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Rusli (2004 & 2013) mengatakan bahwa terdapat lima indikator pelayanan publik yang baik atau berkualitas, yaitu : (1) Reliability, yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar; (2) Tangibles, yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumberdaya manusia dan sumberdaya lainnya; (3) Responsiveness, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat; (4) Assurance, yang ditandai

dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan; (5) Empati, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Searah dengan pendapat di atas, Sinambela (2007) menyebutkan bahwa indikator pelayanan publik yang prima tercermin dari aspek-aspek: (1) Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara mamadai serta mudah dimengerti; (2) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; (3) Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas; (4) Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peranserta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat; (5) Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain; (6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

Selim dan Woodward dalam Dwiyanto(2002) melihat indikator kinerja birokrasi pelayanan publik berdasarkan 4 (empat) aspek, yaitu : (1) Aspek ekonomi; yaitu menunjuk pada strategi untuk menggunakan sumberdaya yang seminimal mungkin dalam proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik. (2) Aspek efisiensi; yaitu untuk menunjuk suatu kondisi tercapainya perbandingan terbaik/proporsional antarainput pelayanan dengan output pelayanan. (3) Aspek efektivitas; yaitu untuk melihat tercapainya tujuan atau target pelayanan yang telah ditentukan. (4) Aspek keadilan atau persamaan; yaitu dilihat sebagai ukuran untuk menilai seberapa jauh bentuk pelayanan telah memperhatikan aspek keadilan dan membuat publik memiliki akses yang sama terhadap system pelayanan yang ditawarkan.

Dwiyanto (2002) menyebutkan beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi pelayanan publik, yaitu : (1) Produktivitas; yaitu mengukur tingkat efisiensi dan efektivitas pelayanan. Efisiensi menunjuk kepada rasio antarainput dengan output pelayanan; sedangkan efektivitas menunjuk kepada seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan. (2) Kepuasan masyarakat; yaitu kepuasan atas kualitas layanan; (3) Responsivitas; yaitu menunjuk kepada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas ini menggambarkan kemampuan instansi pemerintah dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. (4) Responsibilitas; yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. (5) Akuntabilitas; yaitu menunjuk kepada seberapa besar kebijakan dan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan nilai-nilai atau norma yang berlaku dalam masyarakat.

Akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik dapat juga dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi seperti tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan dan kebijakan, dan kedisipinan. Selain melihat dari aspek aspek nonfisik seperti disebutkan para ahli tersebut di atas, menurut Zeithaml dalam Dwiyanto (2002) bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan publik juga dapat dilihat dari aspek fisik pelayanan yang diberikan, seperti : tersedianya gedung pelayanan yang representatif, fasilitas pelayanan berupa televisi dan ruang tunggu yang nyaman, peralatan

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang memiliki tujuan untuk menguraikan penerapan pelayanan administrasi tentang kependudukan untuk masyarakat di Kota Malang. Informan penelitian ini ialah 6 orang pegawai kecamatan serta 20 orang masyarakat yang sedang mengurus administrasi

kependudukan di kota Malang. Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara serta observasi untuk data primer serta teknik dokumentasi untuk data sekunder. Kemudian data dianalisis secara kualitatif yang dimulai dari proses reduksi data, serta penyajian data sesuai dengan yang ditarik kesimpulan.

Kerangka Pemikiran

Pelayanan publik ialah bentuk pelayanan berupa jasa, baik dalam bentuk jasa publik ataupun barang publik yang dilakukan untuk menjadi tanggung jawab instansi pemerintah. Salah satunya dengan layanan administrasi kependudukan ialah bentuk pelayanan yang diadakan oleh instansi pemerintah yang diterbitkan oleh dokumen serta data kependudukan. Sebuah pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan administrasi daerah tempat masyarakat dalam mendapatkan layanan sehingga memiliki kegunaan informasi untuk acuan dasar dalam pemberian pelayanan publik serta pembangunan sektor lain.

Berdasarkan prinsip serta standar pelayanan publik kemudian akan dijabarkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia No 63 Tahun 2003 mengenai Pedoman umum dalam penyelenggaraan pelayanan publik, ada beberapa faktor yang wajib dipenuhi untuk penerapan pelayanan publik antara lain kesederhanaan, kejelasan, pelaksana pelayanan, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kemudahan akses, kesopanan, serta keramah tamahan serta kenyamanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Ketentuan Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa ketentuan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan telah memiliki landasan ketentuan perundangundangan yang cukup komprehensif. Dalam menyelenggarakan suatu pelayanan, diperlukan adanya suatu standar operasional prosedur yang diketahui baik oleh pelaksana pelayanan maupun pengguna pelayanan. Adapun standar operasional prosedur yang dilaksanakan dalam pelayanan administrasi kependudukan seperti yang diutarakan Camat

sebagai key informan adalah “standar operasional prosedur yang kita lakukan adalah pihak kelurahan selaku pelaksana pelayanan akan menerima berkas permohonan dari masyarakat. Setelah surat dikeluarkan, maka masyarakat dapat membawa surat ini sebagai dasar seperti untuk menerbitkan Akte di Dinas Kependudukan”.

Prosedur atau tatacara pelayanan serta prinsip pelayanan publik harus dilaksanakan secara tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami sehingga pembentukan pelayanan harus didasarkan pada ketentuan yang telah diatur sebelumnya. Meskipun telah ada ketentuan berupa undang-undang, namun perlu produk turunan berupa peraturan daerah yang pada akhirnya mampu mengakomodir kebutuhan daerah sesuai dengan semangat otonomi daerah itu sendiri.

Sistem dan Prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam penerapan pelayanan akan selalu memberikan konsekuensi baik bagi masyarakat yang dipengaruhinya maupun bagi pelaksana pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara, didapat bahwa sumber yang diperlukan dalam pelayanan administrasi kependudukan adalah berupa beberapa dokumen pendukung sebagai dasar bagi setiap pengurusan surat misalnya bukti identitas diri dan surat keterangan dari rumah sakit/tenaga medis yang menerangkan kelahiran atau kematian seorang penduduk. Menyangkut pengurusan KTP elektronik yang belum selesai, maka masyarakat dapat menggunakan KTP yang lama atau Resi KTP.

Sumber Daya Sumber daya manusia mempunyai peranan yang sangat penting di setiap penyelenggaraan kebijakan ataupun di setiap regulasi yang dicanangkan oleh pemerintah. Tidak adanya sumber daya manusia yang terampil dan cakap, maka sulit mencapai sasaran. Dari hasil penelitian, dapat diketahui bahwa secara pelaksanaan pelayanan Administrasi Kependudukan, tidak ada permasalahan yang berarti terutama yang menyangkut kemampuan dari segi sumber daya manusia. Permasalahan yang ditimbulkan yaitu berkenaan dengan kurangnya personel yang sanggup dan mengerti dalam menangani database Sistem Informasi Administrasi

Kependudukan (SIAK) secara utuh. Berkenaan hal tersebut pihak kecamatan mencoba untuk mengantisipasi dengan mengikutsertakan stafnya ke bimbingan teknis, pelatihan, maupun diklat berkenaan dengan pengelolaan database kependudukan.

Standar dan Sasaran Pelayanan Administrasi Kependudukan Penerapan pelayanan administrasi kependudukan pada kantor Camat Sindang Beliti Ilir Kabupaten Rejang Lebong telah diselenggarakan sesuai dengan standar ketentuan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pelayanan Administrasi Kependudukan, selanjutnya berkenaan dengan standar pelayanan publik mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Sasaran penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di samping sebagai wujud pelayanan publik kepada masyarakat juga guna memperoleh informasi dan data yang akurat berkenaan dengan penurunan atau peningkatan jumlah penduduk terutama di wilayah kerja Kota Malang. Berkenaan dengan pelayanan administrasi kependudukan ini terjadi pelimpahan wewenang kepada Kantor Kecamatan dengan pelaporan berkala dan prinsip koordinasi.

Sebuah kebijakan akan menjangkau masyarakat luas apabila semua sumber daya dapat dimanfaatkan dengan baik dengan proses komunikasi disposisi yang baik dalam struktur birokrasi itu sendiri.

Database Tujuan utama administrasi kependudukan sebagai usaha pemerintah agar mendapat informasi yang valid dan akurat mengenai kependudukan dan dinamika permasalahan yang berkembang dalam masyarakat, maka database menjadi hal yang sangat perlu untuk diperhatikan.

Hasil penelitian yang dilakukan pada kantor Kota Malang, diketahui database kependudukan telah diintegrasikan ke dalam suatu aplikasi SIAK atau (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan). Database tersebut sangat bermanfaat bagi pemerintah daerah guna mengetahui secara lebih akurat jumlah pengurangan dan penambahan penduduk dalam suatu jangka waktu tertentu sehingga dapat

menunjukkan secara eksplisit persebaran penduduk di tiap kecamatan sebagai acuan dalam rangka merumuskan suatu kebijakan publik.

Komunikasi Organisasi Komunikasi organisasi merupakan suatu proses interaksi antar bagian suatu organisasi dalam melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan guna mencapai tujuan yang sebelumnya telah ditetapkan. Kantor Kota Malang sebagai organisasi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan administratif kepada masyarakatnya juga mempunyai komunikasi internal antar personel maupun dengan instansi yang dibawahinya seperti kantor Desa atau Kelurahan.

Dari hasil penelitian, diketahui bahwa pada Kantor Kota Malang telah melaksanakan komunikasi organisasi dalam dua bentuk, pertama Komunikasi Organisasi Internal yaitu komunikasi antar personil dalam kantor Kota Malang sendiri terutama berkenaan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dan kedua Komunikasi Organisasi Eksternal yaitu komunikasi organisasi antar lembaga atau instansi pemerintah terutama yang berhubungan dengan koordinasi penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan serta tindak lanjut atas penyelenggaraan program-program yang sifatnya insidental.

Prinsip komunikasi organisasi sangat dibutuhkan dalam penerapan pelayanan sebagai bentuk penyampaian dan penerapan pelayanan secara konsisten dan jelas kepada bawahan dan lembaga terkait supaya pelaksanaan pelayanan dapat tercapai. Penyampaian informasi pelayanan kepada bawahan seperti pendelegasian wewenang, dan konsultasi pelayanan telah dilakukan pada kantor Kota Malang dengan cukup baik sehingga tidak menimbulkan hambatan berarti dalam penyelenggaraan tugas sehari-harinya. Kantor Kota Malang sudah melakukan berbagai kerjasama berkenaan dengan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

Karakteristik Badan Pelaksana Karakteristik berarti ciri-ciri yang melekat erat sebagai identitas khas sebuah individu atau organisasi. Berkenaan dengan penelitian ini, karakteristik Kantor Kota Malang sebagai yang

bertanggungjawab serta sebagai badan pelaksana atas penyelenggaraan administrasi kependudukan memiliki kesamaan karakteristik seperti sebagian besar instansi pemerintahan lainnya dimana penyelenggaraannya mengacu pada ketentuan pemerintah, bertujuan memenuhi kebutuhan publik.

Berkaitan dengan temuan hasil penelitian adanya ketidakpercayaan masyarakat akan karakteristik Kantor Kecamatan yang membawahi pemerintah desa/kelurahan dalam menangani pelayanan administrasi kependudukan, dikarenakan karakteristik badan pelaksana ini bersentuhan langsung kepada masyarakat umum sehingga perlu adanya perbaikan mendasar menyangkut disiplin, etos kerja, dan integritas.

Kecenderungan Sikap Pelaksana Kecenderungan sikap pelaksana merupakan penilaian awal atau sikap yang dilihat masyarakat berkenaan pelayanan yang disuguhkan oleh suatu instansi kepada masyarakatnya itu sendiri. Berkenaan dengan kecenderungan sikap yang dinampakkan oleh pelaksana, hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap pelaksana pada kantor Kota Malang masih belum menunjukkan seperti yang diharapkan dari seorang aparatur. Karena sebagian besar masyarakat memberikan penilaian negatif berkenaan dengan sikap pelaksana kecamatan. Berdasarkan standar dan prinsip pelayanan publik, kecenderungan sikap pelaksana/implementator yang menunjukkan perlakuan negatif akan melemahkan kepercayaan masyarakat akhirnya akan menjadi penghambat penyelenggaraan pelayanan itu sendiri. Sikap pelaksana ini sepatutnya menjadi masalah yang harus serius dibahas sebelum akhirnya ketidakpercayaan masyarakat itu berubah menjadi antipati.

KESIMPULAN

Ketentuan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan pada kantor Kota Malang Kecamatan Rejang Lebong sudah memiliki landasan ketentuan perundang-undangan yang cukup komprehensif. Sistem dan prosedur pelayanan sudah dilaksanakan sesuai standar ketentuan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan,

selanjutnya standar pelayanan publik mengacu pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sumber daya manusia pelaksanaan pelayanan tidak ada permasalahan berarti kecuali kurangnya personel yang sanggup menangani database SIAK secara utuh.

Berkenaan dengan komunikasi Organisasi yang dilakukan Kantor Kecamatan adalah dua bentuk, komunikasi organisasi internal serta komunikasi organisasi eksternal (antar instansi/lembaga). Sebagai lembaga yang mempunyai karakteristik kantor sama seperti kebanyakan instansi pemerintahan lainnya dalam memenuhi kebutuhan publik kecenderungan sikap pelaksana Kantor Kecamatan Sindang Kelingi Ilir masih jauh dari apa yang diharapkan aparatur.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan penelitian ini, maka saran yang peneliti ajukan berupa rekomendasi untuk pemerintah yang ada di Kota Malang dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai berikut:

1. Untuk pemerintah yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar dapat selalu menjaga relasi dan kerja sama dengan stakeholders dan tokoh masyarakat sebagai penerima layanan.
2. Perlu adanya kendaraan operasional khusus untuk memperlancar pelayanan e-KTP yang ada di Kota Malang. Sehingga masyarakat yang ada di pelosok bisa dapat di jangkau dan mendapatkan informasi yang lebih jelas dalam pengurusan ini
3. Harus ada pelatihan dan bimbingan teknis kepada para pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini agar kompetensi/keahlian dalam pelayanan administrasi kependudukan ini bisa berjalan dengan baik.
4. Menambah sarana dan prasarana sebagai penunjang pelaksanaan pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
5. Memperkuat kerjasama dan koordinasi antara sesama pemerintah desa dan juga pegawai agar kedepannya tidak akan ada kesalahpahaman antara pemerintah desa dan juga pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondo.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dan membantu dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Wahab 2008, *Policy Analysis From Formulation to Implementation of State Policy*, Jakarta : Bumi Aksara.

Anderson menurut Budi Winarno (2007: 18), *Public Policy: theory and process*, Yogyakarta: Med Press (Member of Ikap).

Ardiansyah, Fachrizal.(2018). Performance of the Department of Population and Civil Registry (Dukcapil) of Gayo Lues Regency in the Implementation of E-KTP Services in 2016. Skripsi

Alfian, Rachman Edytia.(2017). Performance of Government Officials in Making E-KTPs in Kasihan District, Bantul Regency, 2015-2016. Skripsi

Bungin, Burhan. 2010, *Qualitative Research Methods*, Jakarta :Rajawali Pers.

Fulthoni, Renata Arianingtyas, dkk. 2009. *Pocket Book For Religious Freedom; Understand Population Administration Policy*. Jakarta: The Indonesian Legal Resource Center.

Hardiyani,Zachra Soniya.(2018). “Factors that affect the quality of public services in the field of population administration in the Wonosobo District Civil Registration and Population Service”. Skripsi

Kurniasih, Laksmi Wahyu., Widowati, Nina.(2016).”Pelayanan publik dalam menciptakan pelayanan prima di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemasang”.*Jurnal Administrasi Publik*, Vol 5 No.2

Kusumanegara, S, 2010, *Models and Actors in the Public Policy Process*,Yogyakarta : Gava Media.

Nugraha, J. T. (2018). E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, 2(1), 32-42.

Nugroho, R.D, 2010, *Public Policy*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Peraturan : Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 About Local Government. laws of the republic Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 About Population Administration.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 Regarding the Implementation of Law Number 23 Tahun 2006 About Population Administration.

Rukayat, Y. (2018). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, 11(2).

Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., ... & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.

Semil, N. (2018). *Pelayanan prima instansi pemerintah: kajian kritis pada sistem pelayanan publik di Indonesia*. Prenada Media.

Sinambela, Lijan Poltak, Dkk. 2006. *Public Service Reform*. Jakarta: Bumi Aksara.

Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2), 13-22.

Subarsono, Ag. 2007. *Public Policy Analysis*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 About Public Services.

Sutiaji, R. (2019). *Pengaruh personnel expense dan marketing expense terhadap total expense pada perusahaan yang terdaftar di Indeks Saham Syari’ah Indonesia (ISSI): Studi Kasus Di PT. Indosat Tbk. Periode 2008-2017* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).