

PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN GENTENG KOTA SURABAYA PADA PELAYANAN KARTU KELUARGA DAN AKTA KELAHIRAN

Lailatul Nur Firdaus^{1(a)}

¹Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

^{a)}lailatulfirdaus00@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

20-02-2023

Diterbitkan Online:

31-03-2023

Kata Kunci:

Administrasi Kependudukan,
Universal, Stakeholder,
Inovasi

Keywords:

Population Administration,
Universal, Stakeholder,
Innovation

Corresponding Author:

lailatulfirdaus00@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan Administrasi Kependudukan berfokus pada pelayanan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran, yang merupakan dokumen universal seumur hidup yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dengan mencatat data seseorang. Kartu keluarga berisi data tentang susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga. Pada saat yang sama, akta kelahiran berperan penting dalam membuktikan kepastian hukum identitas pribadi dan sebagai dasar negara untuk memandu kebijakan penganggaran pemerintah (baik di tingkat pusat maupun daerah). Pemberian pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan kepada masyarakat dapat terpenuhi dan memuaskan, serta memberikan fokus pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik mengharapakan penyedia layanan, pelanggan atau pemangku kepentingan dari kegiatan layanan memiliki referensi tentang bentuk, alasan, waktu, tempat, dan proses layanan dilakukan. Jenis penelitian dalam artikel ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode analisis yaitu penelitian eksplorasi, wawancara, dan pengumpulan data. Hasil penelitian ini berfokus pada enam indikator yaitu Kebijakan Pelayanan, Profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM), Sarana Prasarana Pelayanan Publik, Sistem Informasi Pelayanan Publik, Konsultasi Pengaduan, dan Inovasi.

ABSTRACT

The Population Administration Service focuses on providing Family Cards and Birth Certificates, which are universal, lifelong documents issued by authorized officials by recording a person's data. The family card contains data about the composition, relationship and number of family members. At the same time, birth certificates play an important role in proving legal certainty of personal identity and as a state basis to guide government budgeting policies (both at the central and regional levels). The provision of population administration services provided to the community can be fulfilled and satisfied, and provides a good service focus. Good service expects service providers, customers or stakeholders from service activities to have references about the form, reason, time, place, and process of service being carried out. The type of research in this article is descriptive qualitative. This study uses analytical methods, namely exploratory research, interviews, and data collection. The results of this study focus on six indicators, namely Service Policy, Professionalism of Human Resources (HR), Public Service Infrastructure, Public Service Information Systems, Complaint Consultation, and Innovation.

DOI:

<https://doi.org/10.24036/publicness.v2i1.55>

PENDAHULUAN

Pengelolaan Administrasi kependudukan merupakan salah satu hal yang urgen dalam bidang pengelolaan kependudukan, sebagaimana tercantum dalam Pasal 3 Nomor 23 Tahun 2006: “Setiap penduduk wajib melaporkan kepada instansi/badan pelaksana kependudukan yang dialaminya sesuai dengan persyaratan yang diperlukan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil”. Dengan demikian, setiap penduduk diwajibkan untuk melaporkan setiap peristiwa pengurusan adminduk yang dialami.

Salah satu bentuk pelayanan administrasi kependudukan adalah pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran, yang merupakan dokumen universal seumur hidup yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dengan mencatat data seseorang. Kartu keluarga berisi data tentang susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga. Pada saat yang sama, akta kelahiran berperan penting dalam membuktikan kepastian hukum identitas pribadi dan sebagai dasar negara untuk memandu kebijakan penganggaran pemerintah (baik di tingkat pusat maupun daerah).

Kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kinerja organisasi. Kinerja organisasi yang baik secara signifikan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan itu sendiri. Kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari beberapa hal, salah satunya dengan mengevaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik. Menurut Mukarom dan Laksana (2016), kualitas pelayanan membantu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di masyarakat, sebagai klien, dan sebagai acuan untuk mengembangkan pelayanan. Pelayanan yang baik mengharapakan penyedia layanan, pelanggan atau pemangku kepentingan dari kegiatan layanan memiliki referensi tentang bentuk, alasan, waktu, tempat, dan proses layanan dilakukan.

Dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Genteng berfokus pada Pengurusan KK Barcode dan Akta Kelahiran. Untuk pengurusan KK Barcode masih banyak masyarakat yang belum *mengupgrade* ke versi tersebut, oleh karena itu masih banyak masyarakat yang menyepelkan, dan jika ingin mengurus saat ada kepentingan yang mendesak saja. Sedangkan pengurusan Akta Kelahiran masih banyak orang dewasa yang belum mempunyai Akta Kelahiran. Untuk mengatasi beberapa

permasalahan tersebut warga cukup membawa berkas persyaratan yang dibutuhkan dan mengisi form dari Kelurahan Genteng. Kemudian dengan adanya berkas-berkas tersebut akan diinputkan oleh pegawai di Kelurahan Genteng, maka Cetak KK Barcode dan Akta Kelahiran bisa segera di proses dan tinggal menunggu dokumen jadi.

Pada pembahasan tentang tinjauan pustaka ada hal-hal yang terkait dengan penelitian di Kantor Kelurahan Genteng Kota Surabaya. Penelitian pelayanan publik di Kantor Kelurahan Genteng untuk masyarakat Kota Surabaya di Kelurahan Genteng yang mengurus berkas administrasi kependudukan harus didukung dengan konsep dan teori-teori yang mendukung fakta lapangan untuk mengetahui implementasi dari kebijakan pelayanan publik yang ada di Kelurahan Genteng. Variable dalam penelitian ini adalah variable tentang implementasi kebijakan, administrasi kependudukan dan pelayanan publik.

Ketiga variabel tersebut merupakan konsep dari penelitian ini yang akan dicari tahu situasi dan kondisinya sehingga dapat diketahui fakta implementasi kebijakan untuk pelayanan publik dalam kepengurusan administrasi kependudukan untuk masyarakat Kota Surabaya di Kelurahan Genteng. Oleh karena itu ketiga variabel tersebut akan dibahas dalam tinjauan pustaka sebagai upaya penjelasan bahwa penelitian ini sudah didukung dan sesuai dengan teori-teori yang menguatkan tentang implementasi kebijakan pelayanan publik dalam mengurus administrasi kependudukan. Hal ini dikuatkan dengan teorinya Van Metter dan Van Hord yang menyatakan bahwa implementasi kebijakan berjalan secara linear dari keputusan politik, pelaksana serta kinerja kebijakan publik. Teori ini menjelaskan bahwa kinerja pelayanan publik dipengaruhi oleh beberapa variabel yang saling berkaitan.

Kinerja yang saling berkaitan antar variabel dan antar unit lain yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Genteng merupakan rangkaian variabel yang dapat digunakan untuk mengetahui bagaimana implementasi pelayanan dan bagaimana kepuasan yang diperoleh oleh masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan di Kelurahan Genteng.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian dalam artikel ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini

menggunakan metode analisis yaitu penelitian eksplorasi, wawancara, dan pengumpulan data. Penelitian kualitatif merupakan bentuk penelitian dengan menafsirkan suatu peristiwa tingkah laku dalam situasi tertentu pada penelitian. Penelitian deskriptif menggunakan metode analisis yaitu penelitian eksplorasi, wawancara, dan pengumpulan data.

Jenis Jenis sumber data yang digunakan dalam artikel ini adalah primer yaitu dengan mencatat hasil wawancara, dan hasil observasi lapangan, serta mendapat data-data dari masyarakat yang sedang mengurus dokum – dokumen kependudukan . Selain itu juga menggunakan jurnal penelitian terdahulu, data dalam wibesite, dan lain sebagainya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kebijakan Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian fokus pertama, menilai kebijakan pelayanan terfokus dalam beberapa subyek penelitian, peneliti menyimpulkan bahwa Kantor Kelurahan Genteng belum bisa dikatakan baik dan berkualitas dalam hal kebijakan pelayanan, karena masih banyak sasaran kajian yang belum tersedia. Padahal, hanya satu tujuan penelitian yang tercapai, yaitu kesesuaian Standar Pelayanan (SP) dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan sesuai (substansi dan isi Standar Pelayanan (SP)). Selain itu, pernyataan layanan dan survei kepuasan masyarakat tidak tersedia di sana.

Profesionalisme Sumber Daya Manusia

Profesionalisme sumber daya manusia merupakan standar kualifikasi penyelenggara pelayanan publik, pencapaian kualitas, dan kinerja individu yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan prima (terbaik). Dalam penelitian ini, peneliti selanjutnya menyempurnakan tujuan penelitian dari setiap aspek ke dalam beberapa kelompok sasaran penelitian yang melenceng dari sasaran karena kurangnya kesadaran akan tugas yang diberikan oleh salah satu pegawai Kelurahan. Berdasarkan temuan fokus kedua, profesionalisme sumber daya manusia. Kinerja Kantor Kelurahan Genteng dalam spesialisasi sumber daya manusia tidak memenuhi syarat.

Sarana Prasarana Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat menyimpulkan hasil penelitian bahwa

belum dikatakan berkualitas karena sarana dan prasarana pelayanan di Kelurahan Genteng masih di jendela, hal tersebut sangat tidak efisien dan tempat parkir juga kurang luas, maka dari itu sangat beresiko, baik untuk pegawai di Kelurahan Genteng maupun masyarakat yang ingin mengurus dokumen-dokumen administrasi kependudukan salah satunya KK Barcode dan Akta Kelahiran.

Sistem Informasi Pelayanan Publik

Sistem informasi pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat umum dan sebaliknya, dalam bahasa lisan, latin, Braille, bahasa lukis, atau dalam bahasa nasional, disampaikan secara manual atau elektronik.

Berdasarkan hasil observasi dan penelitian terhadap sistem informasi pelayanan publik prioritas keempat, kami menyimpulkan bahwa Kantor Kelurahan Genteng kurang berkualitas dalam hal penyediaan sistem informasi pelayanan publik. Kasusnya hanya sistem informasi non-elektronik, tidak ada sistem informasi elektronik. Pelayanan di Balai RW setiap minggunya juga kurang terlaksana, karena umumnya warga di Kelurahan Genteng sebagian besar adalah pedagang di pasar, oleh karena itu banyak masyarakat yang lebih mementingkan pekerjaan dibandingkan pengurusan berkas yang penting seperti perubahan KK yang terbaru yaitu “KK Barcode” dan “Akta Kelahiran”. Karena masyarakat akan mengurus berkas tersebut jika berkepentingan saja, salah satunya sebagai persyaratan menikah atau melaksanakan haji. Hal informasi online juga belum terlaksana dengan maksimal karena belum tersampaikan kepada masyarakat secara menyeluruh.

Konsultasi dan Pengaduan

Konsultasi adalah mekanisme interaktif antara penyedia layanan dan pengguna layanan untuk menyelesaikan masalah tertentu sebelum atau pada saat pemberian layanan. Pengaduan, di sisi lain, dipahami berarti bahwa pengadu mengadu kepada penanggung jawab pelayanan publik atas ketidakpatuhan terhadap pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan.

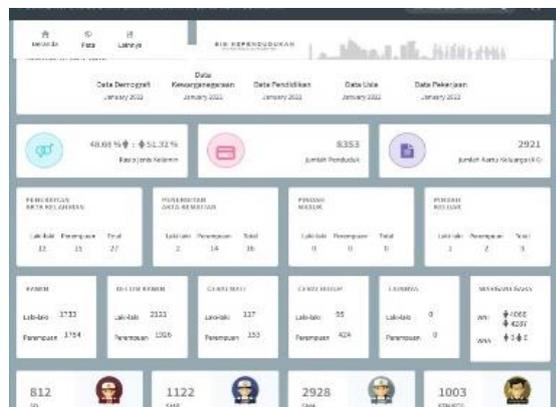
Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti pada fokus kelima, pada fokus ini dapat disimpulkan bahwa Kantor Kelurahan Genteng

Surabaya kurang berkualitas untuk kedua penelitian tersebut. Tidak tersedia target yang digunakan untuk evaluasi. Kantor Kelurahan Genteng tidak dapat menyediakan media atau fasilitas untuk konsultasi dan pengaduan, serta tidak tersedianya rubrik, dokumen atau publikasi untuk prosedur/hasil konsultasi atau pengaduan.

Inovasi

Inovasi pelayanan publik merupakan semacam terobosan dalam pelayanan, baik berupa ide/gagasan kreatif yang unik dan/atau adaptasi/perubahan yang secara langsung maupun tidak langsung bermanfaat bagi masyarakat. Dalam penelitian ini, peneliti selanjutnya mempersempit tujuan penelitian dari setiap aspek ke beberapa kelompok subjek penelitian, yang juga mencakup beberapa item. Berdasarkan hasil wawancara dengan peneliti, fokus keenam adalah keberhasilan inovasi. Kantor Kelurahan Genteng sudah melakukan inovasi berupa penyediaan informasi file lengkap melalui WhatsApp dan diakui mudah pembuatannya. Komunitas / komunitas. Ini berarti bahwa kelompok penilaian dan tujuan penelitian telah tercapai sepenuhnya di bidang prioritas ini.

Menurut hasil penelitian data pendukung dengan teknik pengumpulan data sekunder yang biasanya diambil dari sumber atau orang kedua dan bukan peneliti sendiri yang melakukan penelitian secara langsung. Teknik pengumpulan data sekunder ini seringkali dipilih oleh peneliti karena selain mudah, cepat, hemat biaya, serta efisien waktu. Berikut data yang diperoleh dari arsip Kelurahan Genteng yang di proses langsung oleh Dispendukcapil Surabaya dengan data per-Januari 2022:



Gambar 1. Data SIG Kependudukan Dispendukcapil Surabaya Per-Januari 2022

PENUTUP

Setelah melakukan analisis penelitian yang ada di Kantor Kelurahan Genteng, Kota Surabaya, dalam memberikan pelayanan publik salah satunya berkas kependudukan seperti Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran. Berdasarkan fokus penelitian terdapat enam indikator yaitu kebijakan pelayanan, profesionalisme sumber daya manusia, sarana prasarana pelayanan publik, sistem informasi pelayanan publik, konsultasi pengaduan, dan inovasi, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pada fokus pertama yaitu Kebijakan Pelayanan di Kantor Kelurahan Genteng, Kota Surabaya belum bisa dikatakan baik dan berkualitas dalam hal kebijakan pelayanan, karena masih banyak sasaran kajian yang belum tersedia.
- Fokus kedua yaitu Profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM) di kantor Kelurahan Genteng, Kota Surabaya kurangnya kesadaran salah satu pegawai di kelurahan terhadap tugas yang di berikan. kurangnya kesadaran akan tugas yang diberikan oleh salah satu pegawai Kelurahan. Berdasarkan temuan fokus kedua, profesionalisme sumber daya manusia. Kinerja Kantor Kelurahan Genteng dalam spesialisasi sumber daya manusia tidak memenuhi syarat.
- Fokus ketiga yaitu kualitas sarana dan prasarana di Kelurahan Genteng terhadap pelayanan administrasi kependudukan masih di jendela, hal tersebut sangat tidak efisien dan tempat parkir juga kurang luas, maka dari itu sangat beresiko, baik untuk pegawai di Kelurahan Genteng maupun masyarakat yang ingin mengurus dokumen-dokumen administrasi kependudukan salah satunya KK Barcode dan Akta Kelahiran.
- Fokus keempat yaitu kualitas pelayanan pada sistem informasi belum dikatakan baik karena dalam hal penyediaan sistem informasi pelayanan publik karena hanya ada sistem informasi non elektronik dan tidak tersedia sistem informasi elektronik.
- Fokus kelima yaitu Kantor Kelurahan Genteng Tidak tersedia target yang digunakan untuk evaluasi. Kantor Kelurahan Genteng tidak dapat menyediakan media atau fasilitas untuk konsultasi dan pengaduan, serta tidak tersedianya rubrik, dokumen atau publikasi

untuk prosedur/hasil konsultasi atau pengaduan.

- f) Fokus keenam yaitu sudah terlaksananya inovasi di Kantor Kelurahan Genteng berupa pemberian informasi berkas selesai via *Whatsapp* yang diakui lebih memudahkan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin. 2005. *Analisis Kebijakan: dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Bestari, R. K., & Tukiman, T. (2019). Kinerja Kantor Kelurahan Karang Pilang Kecamatan Karang Pilang Kota Surabaya Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Public Administration Journal of Research*, 1(2), 151–163.
<https://doi.org/10.33005/paj.v1i2.17>
- Irwantoro. (2018). Pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. *Matra Pembaruan*, 2(1), 49–58.
<https://doi.org/10.21787/mp.2.1.2018.49-58>
- Marakas dan O'Brien (2017, 7). (2018). Bab Ii Landasan Teori. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 8–24.
- Presiden, P. (2012). *Undang-undang no.23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan*. 1965.
- Suriani, A., & Adytha, N. (2020). Kelompok Mpp - Kualitas Pelayanan. *Stiami*.
- Menteri Tjahjo Kumolo Akan Serahkan Hasil Evaluasi Pelayanan Publik <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/menteri-tjahjo-kumolo-akan-serahkan-hasil-evaluasi-pelayanan-publik> diakses pada 06 Juli 2022.