

UPAYA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BATU DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK

Natalia, Firman Firdausi

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang 2018

Email: nataliafir25@gmail.com

***Abstract:** In order to realize the service in a region, there needs to be an important effort from local government so that a service can run effectively and efficiently. The Efforts of Population and Civil Registration Agency of Batu in improving its public services are very influential to Batu's community. With the efforts of the agency, the service can be realized through service mechanisms that have been implemented. This study used a qualitative research method. The data collection was through observation, interview, and documentation. Meanwhile the research instruments were the researchers themselves, an interview guide, and field notes. The sampling technique included snowball sampling and the informant were the Population and Civil Registration Agency of Batu and Batu's community. The results showed that, the efforts of Population and Civil Registration Agency of Batu in improving its public services led to improving the quality of human resources based on SOP. The supporting factors were the availability of work facilities and leader's motivation and a good coordination among employees to increase the element of accuracy, speed, suitability and able to improve the quality of good services. The inhibiting factors were, the lack of understanding from citizens about the requirements in the management of documents, as well as the unstable of internet connections that affected the delay of the services.*

Keywords: *Effort, Civil Registration, Public Service*

Abstrak: Dalam mewujudkan pelayanan di suatu daerah perlu adanya upaya penting dari pemerintah daerah agar pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik sangat berpengaruh pada masyarakat Kota Batu. Dengan adanya Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, maka pelayanan dapat diwujudkan melalui mekanisme pelayanan yang sudah terlaksana. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Pengumpulan data melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi, instrumen penelitian yakni peneliti sendiri, Interview Guide, dan catatan lapangan, Teknik sampling meliputi snowball sampling, dan yang menjadi informan dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, beserta Masyarakat Kota Batu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dalam meningkatkan pelayanan publik mengarah pada peningkatan mutu SDM yang berpatokan pada SOP. Faktor pendukung ialah ketersediaan fasilitas kerja dan motivasi pimpinan serta adanya koordinasi antar pegawai yang baik sehingga mampu meningkatkan unsur ketepatan, kecepatan, kesesuaian dan mampu meningkatkan mutu pelayanan yang baik. Faktor penghambat yaitu masih kurang pemahaman warga tentang persyaratan-persyaratan dalam pengurusan surat menyurat, serta adanya hambatan koneksi internet yang berpengaruh terhadap keterlambatan pelayanan.

Kata Kunci: Upaya, Pencatatan Sipil, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Kinerja Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dapat maksimal apabila semua waktu dan konsentrasi benar-benar tercurahkan untuk melayani masyarakat pengguna jasa. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sebagai pelaksana penyelenggara Negara harus dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat agar ketertiban dan keadilan dalam masyarakat dapat tercapai. Akses publik terhadap pelayanan dipandang efisien apabila publik memiliki jaminan.

Perbaiki kualitas pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil sering tidak terwujud, sehingga dalam pasal 21 UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik memperoleh prioritas utama dalam penanganan peningkatan kualitas pelayanan. Mekanisme pemberian biaya ekstra dalam praktek pelayanan sesungguhnya memperlihatkan berbagai komponen yang sangat kompleks, misalnya menyangkut masalah pengawasan, serta mentalitas aparat maupun masyarakat sebagai pengguna jasa itu sendiri.

Pemberian pelayanan kepada masyarakat disebabkan adanya kendala internal meliputi peralatan pendukung yang tidak mencukupi, kualitas SDM yang rendah, dan kurangnya koordinasi antar unit. Kualitas sumber daya manusia yang relatif rendah, sehingga menjadi kendala dalam melayani masyarakat. Faktor rendahnya pendidikan para petugas pelayanan mempengaruhi pemikiran mereka bahwa semua keputusan harus berasal dari atasan, sehingga ketika seorang pengguna jasa memerlukan pelayanan yang baik tidak tercapai. “Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah” (Surjadi, 2012:215). Informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan seringkali didapat dari media massa atau diskusi publik. Akibatnya, kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan relatif sangat pesat, maka satu ukuran kinerja instansi yang mudah dan murah dipergunakan.

Sebagai organisasi publik dimana harus dituntut memberikan pelayanan yang maksimal dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Meskipun secara normatif masalah pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil telah diatur dalam berbagai perundang-undangan namun belum memberikan bantuan yang maksimum terhadap masyarakat. Pelayanan publik dapat dikategorikan baik apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan cara yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu sebagai organisasi publik dimana harus dituntut memberikan pelayanan yang efektif, efisien, responsif, dan *akuntable*. Meskipun secara normatif masalah pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dapat dikategorikan baik apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat, dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Khususnya Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Batu dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja dalam upaya peningkatan efektifitas pelayanan publik.

Dalam rangka peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan sejalan dengan tuntutan pelayanan Administrasi Kependudukan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif dalam pencapaian standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan, perlu dilakukan penyesuaian terhadap beberapa ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Pelayanan publik sebagai barometer transparansi dan akuntabilitas, diharapkan dapat didorong upaya mewujudkan pelayanan publik yang prima dalam arti pelayanan yang cepat, tepat, adil, dan akuntabel ditandai oleh pelayanan tidak berbelit-belit, informatif, akomodatif, konsisten, cepat, tepat, efisien, transparan dan akuntabel, menjamin rasa aman, nyaman, dan tertib, kepastian (persyaratan biaya waktu pelayanan dan aturan hukum) dan tidak dijumpai pungutan tidak resmi.

Indonesia yang merupakan Negara hukum, maka seseorang tidak bisa sembarang pindah. Dalam mengurus pindah domisili, yaitu dengan mendaftarkan atau memasukkan data anggota keluarga yang pindah kedalam Kartu keluarga (KK) dan membuat KTP. Kemudian melaporkan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Selanjutnya kelurahan atau kecamatan, dan akan diproses

pembuatan KK dan KTP. surat pindah domisili ini merupakan salah satu persyaratan sebagai warga di wilayah baru yang akan di tempati. Tidak dapat dipungkiri bahwa, suatu saat mungkin seseorang akan mengalami yang namanya pindah tempat tinggal atau sering didengar pindah domisili. Baik karena pekerjaan, perkawinan, dan lain sebagainya.

Menurut (Robert K. Greenleaf, 1970:128). Konsep kepemimpinan etis yang menyatakan di tempat kerja perlu diterapkan pola kepemimpinan pelayan. Kepemimpinan pelayanan memberikan kerangka kerja yang memungkinkan banyak individu untuk dapat memberi bantuan dalam memperbaiki cara memperlakukan pihak lain, baik kepada pegawai (anggota) organisasi, pelanggan, maupun kepada masyarakat. Praktik kepemimpinan pelayan ditandai dengan meningkatnya keinginan melayani pihak lain dengan melakukan pendekatan menyeluruh pada pekerjaan, komonitas, dan proses pengambilan keputusan yang melibatkan semua pihak. Model kepemimpinan pelayan esensinya adalah melayani orang lain, yaitu pelayanan kepada pegawai, pelanggan, dan masyarakat, sebagai prioritas utama.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian kualitatif (Arikunto 2010:176). Teknik penentuan responden penelitian menggunakan *Snowball sampling* (Sugiyono, 2011:37) dengan informan yaitu Kepala Dinas, dan (2) orang warga yang melakukan pengurusan surat menyurat. Teknik pengumpulan data: wawancara, dokumentasi dan obsevasi, (Sugiyono, 2011:226). Keabsahan data diuji melalui uji kredibilitas yaitu dengan menggunakan triangulasi teknik, (Arikunto, 2010:103).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik.

A. Upaya Melakukan Pembaharuan

Dalam proses pembaharuan dilaksanakan peningkatan mutu pelayanan, mempercepat proses pelayanan dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat serta pelayanan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat dimana sistem pelayanan pemerintah sesuai . Dalam melakukan pembaharuan pelayanan dilakukan berdasarkan UU No. 24 th. 2013 serta melakukan pelayanan dengan salam 30 menit maka persyaratan-persyaratan cepat terlaksana.

Pelayanan publik sebagai barometer transparansi dan akuntabilitas, diharapkan dapat didorong upaya mewujudkan pelayanan publik yang prima dalam arti pelayanan yang cepat, tepat, adil, dan akuntabel ditandai oleh pelayanan tidak berbelit-belit, informatif, akomodatif, konsisten, cepat, tepat, efisien, transparan dan akuntabel, menjamin rasa aman, nyaman, dan tertib, kepastian (persyaratan biaya waktu pelayanan dan aturan hukum) dan tidak dijumpai pungutan tidak resmi.

Praktik kepemimpinan pelayan ditandai dengan meningkatnya keinginan melayani pihak lain dengan melakukan pendekatan menyeluruh pada pekerjaan, komonitas, dan proses pengambilan keputusan yang melibatkan semua pihak. Model kepemimpinan pelayan esensinya adalah melayani orang lain, yaitu pelayanan kepada pegawai, pelanggan, dan masyarakat, sebagai prioritas utama.

B. Ketatalaksanaan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dilaksanakan apa bila sudah memenuhi 4 Inovasi pelayanan di antaranya salam 30 menit, online, mobiling, dan pelayanan 3 in 1, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sudah melakukan pelayanan yang bermutu sesuai

dengan kebutuhan masyarakat, Pelayanan yang diberikan pemerintah cukup memuaskan, proses pelayanan sesuai proses dan tepat waktu.

Dalam implementasinya Pemerintahan Kota Batu berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Kota Batu, secara demografi Kota Batu terus mengalami perubahan. Dinamika kependudukan terus berkembang seiring dengan laju pertumbuhan dan pembangunan Kota Batu. Kebutuhan masyarakat atas pelayanan publik di berbagai aspek pun menjadi semakin perlu untuk terus ditingkatkan, tak terkecuali pelayanan publik di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Di era otonomi daerah kini masyarakat mengharapkan sebuah pemerintahan yang bersih (*clean governance*) dan pemerintahan yang baik (*good governance*) yang bisa melayani masyarakat secara profesional dan mengedepankan kepentingan masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan Produktif tinggi, secara efisien dan efektif untuk membangun kultur birokrasi pemerintah yang terciptanya iklim kerja yang berorientasi pada etos kerja dan produktivitas yang tinggi, melalui pengembangan budaya kerja yang mengubah mindset, pola pikir, sikap, tindak, perilaku, bermoral, profesional, disiplin, jujur, menghargai waktu, menjadi panutan dan teladan, serta mendapat kepercayaan masyarakat. Untuk mendorong peningkatan kompetensi aparat birokrasi pemerintah sebagai wujud profesionalisme dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, harus memperhatikan peningkatan etika dan moral birokrasi pemerintah dan peningkatan profesionalisme pemerintah.

C. Sumber Daya Manusia

Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menuju perubahan masyarakat yang lebih baik, yaitu menuju kemajuan pemimpin etis yang menyatakan di tempat kerja perlu diterapkan pola kepemimpinan pelayan. Praktik kepemimpinan pelayan ditandai dengan meningkatnya keinginan melayani pihak lain dengan melakukan pendekatan menyeluruh pada pekerjaan, komonitas, dan proses pengambilan keputusan yang melibatkan semua pihak. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan pembinaan staf dengan cara memberikan pengarahan dan evaluasi kerja sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat, sumber daya kepegawaian juga sudah profesional dalam pelayanan publik, dalam meningkatkan pelayanan maka pegawai dituntut profesional, netral, berdaya guna, berhasil guna, produktif, transparan, bersih dan bebas KKN untuk melayani memberdayakan masyarakat dengan baik. Kinerja pegawai sudah baik dalam melakukan pelayanan dimana pelayanan yang diberikan bersifat sopan, pegawai memberikan pelayanan dengan baik dimana pegawai ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal mengurus surat menyurat.

Adapun kecukupan Sumber Daya Manusia dalam pelayanan di dukung oleh beberapa faktor seperti:

1. Profesional, profesionalisme kerja pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin melalui perilakunya sehari – hari dalam organisasi. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan publik mengarah kepada pencapaian tujuan organisasi yang telah direncanakan sebelumnya. Profesionalisme kerja pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu telah mampu memberikan pelayanan yang baik, dalam hal ini adalah pelayanan pengurusan pindah Domisili dan pelayanan KK yang mana surat menyurat sudah lengkap bisa langsung jadi dalam waktu 30 menit.
2. Netral, dalam konteks netralitas dalam arti menjaga jarak dan menjauhkan diri dari wilayah politik dan pertarungan strategi kekuasaan seorang PNS diharapkan lebih profesional dalam bekerja. Profesi yang netral dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata.

3. Berdaya guna, berdaya guna dalam artian pegawai melakukan pelayanan yang wajar bagi masyarakat, memberikan pelayanan yang sama tanpa pilih kasih dan masyarakat mendapat perlakuan yang jujur dan terus terang (transpran).

4. Transparan, transparansi pelayanan publik sangat diperlukan, karena pelaksanaan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik akan dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik. Transparansi harus dilaksanakan pada seluruh aspek manajemen pelayanan publik, meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, pengawasan/pengendalian, dan laporan hasil kerjanya.

Peningkatan mutu Sumber Daya Manusia dalam pelayanan publik yang transparansi dan akuntabilitas, diharapkan dapat didorong upaya mewujudkan pelayanan publik yang prima dalam arti pelayanan yang cepat, tepat, adil, dan akuntabel ditandai oleh pelayanan tidak berbelit-belit, informatif, akomodatif, konsisten, cepat, tepat, efisien, transparan dan akuntabel, menjamin rasa aman, nyaman, dan tertib, kepastian (persyaratan biaya waktu pelayanan dan aturan hukum) dan tidak dijumpai pungutan tidak resmi.

D. Tata Cara Pelayanan

Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya UU No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, dalam rangka pelayanan yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga Negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Upaya pembaharuan pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dengan meningkatkan mutu kerja pegawai dalam melayani masyarakat yang berpatokan pada Standar Pelayanan Publik, dengan adanya pelayanan yang optimal maka mempercepat proses pelayanan, dalam proses pembaharuan dilaksanakan peningkatan mutu pelayanan, mempercepat proses pelayanan dan memberikan pelayanan gratis. Dalam meningkatkan pelayanan publik maka pegawai dituntut profesional, netral, berdaya guna, berhasil guna, produktif, transparan, bersih dan bebas KKN untuk melayani memberdayakan masyarakat dengan baik yaitu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil lebih mengutamakan sifat pendekatan tugas yang diarahkan pada hal pengayoman dan pelayanan masyarakat dan menghindarkan kesan pendekatan kekuasaan dan kewenangan.

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus mampu dan mau melakukan perubahan dengan sistem dan prosedur kerjanya yang lebih berorientasi pada ciri-ciri organisasi modern yakni: pelayanan cepat, tepat, akurat, terbuka dengan tetap mempertahankan kualitas, efisiensi biaya dan ketepatan waktu.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus mampu memposisikan diri sebagai fasilitator pelayan publik.

Kesimpulan dari pernyataan di atas bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dalam meningkatkan pelayanan publik yaitu dengan melakukan 4 inovasi pelayanan diantaranya 1. Salam 30 menit 2. Online 3. Mobiling 4. 3 in 1. Serta dengan meningkatkan mutu kerja pegawai dalam melayani masyarakat yang berpatokan pada Standar Pelayanan Publik, dengan adanya pelayanan yang optimal maka mempercepat proses pelayanan. Serta mengarahkan pelayanan publik pada sumber daya manusia yang berperilaku sopan dan beretika dan meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap efektifitas pelayanan dengan memberikan pelayanan secara berkala dan memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang prosedur dalam melakukan pengurusan surat-menyurat.

KESIMPULAN

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu menekankan bahwa inti tugas pemimpin adalah melayani, pemimpin terbaik adalah pelayan terbaik. Dari hasil penelitian inovasi tersebut, pemerintah daerah mengkoordinasikannya dengan Upaya peningkatan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dilihat dari inovasi pelayanannya yang mana inovasi tersebut ada 4: 1). Pelayanan Salam 30 menit 2). Pelayanan Mobiling 3). Pelayanan Online 4). Pelayanan 3 in 1. Inovasi ini diprioritaskan pada unit-unit kerja pelayanan masyarakat sehingga pegawai mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat, dengan meningkatkan pelayanan maka pegawai dituntut profesional, netral, berdaya guna, berhasil guna, produktif, transparan, bersih dan bebas KKN untuk melayani memberdayakan masyarakat dengan baik.
2. Faktor Pendukung Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik
 - a). Adanya Peraturan Pemerintah, Ketersediaan Fasilitas Kerja dan Motivasi Pimpinan.
 - b). Koordinasi pegawai yang baik dalam proses pelayanan masyarakat, didasari oleh adanya SOP, Penerbitan Kartu Pindah Domisili, Penerbitan KK dll yang cepat dan adanya pengawasan internal, eksternal serta pengawasan.
 - c). Sumber daya manusia yang baik sehingga memberikan pelayanan yang sabar bagi masyarakat yang memiliki karakter berbeda-beda.
3. Faktor Penghambat Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik.
 - a). Hambatan dalam pelayanan berupa kebijakan administrasi yang belum sesuai kebijakan desentralisasi dan keterlambatan memahami teknologi informasi.
 - b). Rendahnya pemahaman masyarakat tentang persyaratan pengurusan surat menyurat sehingga masyarakat perlu melakukan pelayanan berulang kali yang menyebabkan pelayanan yang lain tertunda.

DAFTAR PUSTAKA

- Surjadi, 2012. *Pengembangan kinerja pelayanan public*. PT. Refika Aditama.
- Sedarmayanti, 2013. *Reformasi administrasi public, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan dan masa depan*. PT. Refika Aditama Bandung.
- Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung, Alfabeta.
- Sadhana, Kridawati. 2010. *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. CV. Citra Malang.
- Suharto, 2014. *Membangun masyarakat memberdayakan rakyat kajian strategis pembangunan kesejahteraan sosial dan pekerjaan sosial*. PT Refika Aditama. Bandung.