UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DENGAN ADANYA MOBIL KELILING (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu)

Veronika Eva, Noora Fithriana

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Universitas Tribhuwana Tunggaladewi

Email: Veronikaeva26@Gmail.com

Abstrak: Pelayanan administrasi kependudukan merupakan fungsi utama pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dengan adanya inovasi pelayanan mobil keliling memudahkan masyarakat dalam mengurus pelayanan administrasi, dan terkait segala dokumen-dokumen kependudukan. Tujuan penelitian untuk mengetahui upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan dengan adanya mobil keliling di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu ditinjau dari standar pelayanan yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk layanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi layanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini metode kualitatif dengan sumber data utama, data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi, dengan teknik penentuan sampel *purposive sampling*. Keabsahan data diuji menggunakan teknik triangulasi proses. Hasil penelitian menunjukkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu berupaya meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan dengan menggunakan “mobil keliling” dengan sistem “jemput bola”, dimana masyarakat tidak lagi datang ke instansi, melalui mobil keliling masyarakat cukup datang ke Desa/kelurahan dan sekolah-sekolah menengah atas Se-Kota Batu dengan jadwal yang pasti, tanpa biaya, dan pelayanannya yang mudah. Mobil keliling sangat membantu memudahkan pelayanan baik dari pihak instansi maupun masyarakat. Akan tetapi kendala sering terjadi pada jaringan dan kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen-dokumen kependudukan.

Kata Kunci: Pelayanan Administrasi, Administrasi Kependudukan, Mobil Keliling

Abstract: Population administration service is the main function of the government as an effort to fulfill the community needs. With the innovation of mobile car services, it makes easier for public to handle administrative services related to all population documents. The research objective was to determine the efforts to improve administration services with the presence of mobile car service in Population and Civil Registration Agency of Batu in terms of service standards, such as service procedures, time of completion, service costs, service products, facilities and infrastructure, competency of service providers. The method used in this study was a qualitative method with main data sources were primary and secondary data. The data collection was done by observation, interviews and documentation with a purposive sampling technique. The validity of the data was tested using a process of triangulation. The results showed that the Batu Population and Civil Registration Service improved its service quality by using a "mobile car" with a "pick up the ball" system or direct system which allowed people directly got the service without going to the office. They also went around the villages and high schools with a specific schedule, free of charge, and easy service. The Mobile car service really help to facilitate services both from the agency and the community. However, the obstacles occurred were the lack of provider network and public awareness about the importance of population documents.

Keywords: Administrative Services, Population Administration, Mobile service

PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi merupakan salah satu fungsi utama pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka melaksanakan kebutuhan peraturan perundang-undangan, akan tetapi pelayanan administrasi di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif hal ini dilihat dari beberapa ketidakpuasan masyarakat dalam menerima pelayanan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai

segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan, (Mahmudi, 2015:219).

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia pada umumnya dilakukan melalui kontak langsung antara penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat, dengan tujuan agar masyarakat dapat merasakan langsung bagaimana proses pelayanan publik yang diberikan instansi pemerintahan tersebut. Sebagaimana yang kita ketahui bahwa pelayanan publik di Indonesia ini masih sangat rendah. Oleh karena itu tidak jarang pelayanan publik seringkali mendapatkan kritikan dari masyarakat. Dalam memperbaiki pelayanan yang baik maka pelayanan berpacu pada kualitas pelayanan dan mutu pelayanan yang tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik. Keterbukaan informasi jika dikaitkan dengan aktivitas pelayanan, ikut mendorong masyarakat kian sadar tentang hak dan kewajibannya. Maka harapan untuk bisa mendapatkan pelayanan yang terbaik tersebut kini juga mulai digantungkan kepada organisasi pemerintahan.

pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang membawa konsekuensi logis bagi pemerintah untuk memberikan perubahan terhadap pola budaya kerja aparatur pemerintah. Untuk melakukan perubahan tersebut, Menteri Pendayagunaan

Aparatur mengeluarkan surat keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. dalam surat keputusan tersebut disebutkan untuk peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah diberikan arahan mengenai prinsip-prinsip pelayanan publik, yaitu prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, dan tanggung jawab serta kedisiplinan.

Dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, pemerintah memberikan beberapa pelayanan dengan memperbaiki regulasi pelayanan untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia aparatur pelayanan. Upaya yang sudah diberikan tersebut masih belum memenuhi harapan masyarakat. Dengan melihat kondisi yang dinamik diperlukan upaya percepatan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dengan menciptakan model pelayanan yang lebih inovatif.

Dalam pemberi pelayanan inovasi sangat diperlukan untuk pengembangan suatu pelayanan publik, inovasi hadir sebagai sebuah produk yang baru dan sifatnya menggantikan cara yang lama. Ini artinya bahwa setiap pelayanan publik disebut sebagai suatu inisiatif terobosan dari instansi/lembaga publik, dalam upaya untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Inisiatif ini terletak pada kebaruan yang merupakan pengembangan inovasi pelayanan publik yang telah ada. Seperti yang diterapkan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu yaitu dengan upaya peningkatan pelayanan administrasi dengan adanya mobil keliling. Dengan adanya mobil keliling, dengan merumuskan masalah bagaimana upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan dengan adanya mobil keliling serta bertujuan untuk mengetahui upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan dengan adanya mobil keliling yang berpacu pada fokus penelitian yaitu terdiri dari prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk layanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi layanan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Moleong, (2014:6) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain. Dalam penelitian ini yang menjadi instrument (alat) penelitian adalah penelitian sendiri (*human instrumen*), pedoman wawancara (*interview guide*), catatan lapangan (*file note*). Lokasi penelitian berada pada kantor Dinas Kependudukan Dan

Pencatatan Sipil Kota Batu. Adapun teknik penentuan informan adalah *purposive sampling* yaitu kasi pendataan penduduk, kasi identitas penduduk, kasubag umum, dan administrasi kepegawaian, staf/pegawai. Jenis dan sumber data merupakan sumber utama yang diperoleh langsung dari responden atau informan melalui wawancara. Sumber data dan jenis data utama dalam penelitian kualitatif merupakan kata-kata, tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen pribadi, data arsip, dokumen resmi dan lain-lain. Moleong (2014:155) data sekunder adalah data yang tidak dapat diabdikan juga, dalam penelitian ini data sekunder yang dicari dapat berupa Standar Operasional Pelayanan (SOP) dan dokumen-dokumen serta kebutuhan penelitian yang berkaitan dengan upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan dengan adanya mobil keliling.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan ada 3 (tiga) yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian dengan menganalisis data digunakan teknik analisis yang berkesinambungan melalui reduksi data; setelah data direduksi maka yang dilakukan ialah penyajian data; dan tahap analisis yang selanjutnya adalah verifikasi dan penarikan kesimpulan. Serta digunakan triangulasi proses sebagai pengecekan data dari sumber data yang sama dengan teknik yang berbeda, misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dan dokumentasi, jika menghasilkan data yang berbeda maka peneliti akan melakukan diskusi kembali untuk memastikan data mana yang dianggap benar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Upaya Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dengan Adanya Mobil Keliling

Pelayanan administrasi adalah pelayanan seperti pencatatan, penelitian pengambilan keputusan dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen-dokumen.

Dalam hal ini Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu selaku Instansi Pemerintah yang menjalankan unsur-unsur Administrasi Negara dalam upaya peningkatan pelayanan dengan tujuan menyejahterakan masyarakat. Upaya peningkatan pelayanan merupakan suatu maksud untuk memecahkan persoalan, mencari jalan keluar agar tercapainya suatu tujuan pemberian pelayanan kepada masyarakat. maka landasan hukum yang digunakan dalam pemberian pelayanan yaitu peraturan pemerintahan No 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU No 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan; Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang di dalam ketentuan pada pasal 12 mengenai Tujuan dari penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu; Undang-Undang 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.

upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu dilihat dari 6 (Enam) standar pelayanan yang sudah diterapkan di pelayanan Administrasi Kependudukan melalui pelayanan mobil keliling yaitu:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan aturan yang sebelumnya telah ditetapkan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku, baik itu bagi instansi maupun bagi masyarakat yang menerima pelayanan dari pihak penyelenggaraan pelayanan. Prosedur ini juga sangat penting untuk di ketahui masyarakat (penerima layanan) agar dalam mengurus segala dokumen yang berkaitan dengan kependudukan tidak mengalami kendala. prosedur yang digunakan dalam upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan dengan adanya mobil keliling yaitu dengan sistem “Jemput Bola” dimana masyarakat tidak lagi jauh-jauh datang ke instansi karena mobil keliling langsung datang ke desa/kelurahan masing-masing secara bergantian yang beroperasi melayani masyarakat dalam pembuatan dokumen-dokumen kependudukan dan pengoperasian ini sudah

diberikan jadwal tidak hanya mendatangi desa-desa yang ada di Kota Batu namun pelayanan mobil keliling ini juga mendatangi sekolah-sekolah tingkat atas Se-Kota Batu. mobil keliling mendatangi 24 desa/kelurahan dan 27 sekolah tingkat atas Se-Kota Batu secara bergantian.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian merupakan kegiatan atau proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, waktu penyelesaian pelayanan telah ditetapkan dari pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian. Oleh karena itu standar waktu penyelesaian sudah ditetapkan sebelumnya sehingga ada kepastian waktu bagi penerima pelayanan apabila waktu tersebut telah ditetapkan, waktu penyelesaian yang ditetapkan 30 menit hingga 1 hari dan proses penyelesaian juga dapat ditunggu. Namun waktu penyelesaian terkadang tergantung pada jaringan, karena proses pelayanan menggunakan jaringan dan harus terhubung pada data *base* pusat (Jakarta).

3. Biaya Layanan

biaya/ tarif pelayanan sebelumnya telah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, biaya yang telah ditetapkan harus sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan sehingga masyarakat tidak merasa keberatan dengan biaya yang ditetapkan oleh Instansi Pemerintah. Namun pelayanan yang diberikan oleh Instansi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu tidak pernah memungut biaya pelayanan kepada masyarakat dan instansi menerapkan system pelayanan secara Cuma-Cuma tanpa memungut biaya sepeser pun dari masyarakat (gratis).

4. Produk Layanan

Produk layanan merupakan produk yang ditetapkan dan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. produk yang telah ditetapkan sebelumnya tentunya harus diterapkan dengan baik oleh penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang diterapkan. Produk yang dikeluarkan pada pelayanan mobil keliling sama dengan produk pelayanan administrasi yang ada di instansi produk layanan yaitu seperti KTP-EL, Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, Akta kematian, KIA (Kartu Identitas Anak) , kecuali pembuatan akta nikah dan perceraian. Akta nikah tidak bisa di proses dalam 1 (satu) hari melalui layanan mobil keliling karena dalam kepengurusannya masyarakat yang ingin menikah harus terlebih dahulu ke Kantor Urusan Agama (KUA) baru setelah itu menuju kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

5. Sarana Dan Prasarana

sarana dan prasarana merupakan tanggung jawab dari penyelenggaraan pelayanan publik, melalui mobil keliling tentunya telah melakukan beberapa usaha dalam upaya melengkapi sarana prasarana dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat yang akan menerima pelayanan. Upaya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat instansi sudah bertanggungjawab dengan memberikan fasilitas serta kemudahan dalam proses pelayanan dan mempermudah dalam pemenuhan persyaratan serta memberikan segala kebutuhan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Kompetensi merupakan kemampuan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang cakap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat . karena hal ini yang menjadi penunjang dalam upaya peningkatan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan pertanggung jawaban dilihat dari kemampuan staf dan pegawai baik dalam instansi maupun melalui mobil keliling dari sisi pengetahuan sudah memahami, sudah profesional dan memiliki kemampuan dan wawasan yang luas serta dalam pelayanan juga sudah mendapatkan nilai yang baik, serta sudah memenuhi kebutuhan masyarakat dan melayani masyarakat dengan baik dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

KESIMPULAN

upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan dengan adanya mobil keliling Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu sudah baik

masyarakat tidak lagi ke instansi melainkan mobil keliling itu sendiri akan beroperasi ke desa/kelurahan dan sekolah menengah atas yang ada di kota batu, dengan jadwal yang pasti, tanpa biaya, dan pelayanan yang mudah . adapun keistimewaan dari upaya peningkatan pelayanan dengan adanya mobil keliling dapat memudahkan masyarakat dalam kepengurusan dokumen-dokumen, memperpendek jarak tempuh pelayanan antara instansi dan desa/kelurahan, serta pelayanan lebih cepat jadwal operasional lebih pasti, dan tidak dipungut biaya.

DAFTAR PUSTAKA

Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.

Moleong. Lexy J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung

Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.
Peraturan Menteri No 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.