

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG KEPENDUDUKAN BERBASIS ELEKTRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BATU

Abdur Rajab A Koli; Firman Firdausi

Program Studi Administrasi Publik, Fisip, Universitas Tribhuwana Tungadewi

e-mail : rajesrajab43@gmail.com

Abstrak: Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, sumber data yaitu ada dua yaitu data primer yang berasal dari wawancara terhadap informan dan data sekunder ini berupa buku, jurnal serta sumber dokumen, teknik sampel yang digunakan peneliti yaitu purposive sampling, teknik analisa data yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, dan teknik keabsahan data menggunakan teknik triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik berbasis elektronik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Batu sudah berjalan dengan baik dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu kompetensi petugas, biaya pelayanan, waktu penyelesaian, sarana prasarana, prosedur, dan produk pelayanan. berserta indikatornya, Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya faktor pendukung dan faktor penghambat yang ada di instansi tersebut. (1) Faktor pendukung yaitu tersedianya sarana prasarana yang memadai dalam menunjang proses pelayanan publik, dan sudah tersedia sumberdaya manusia (SDM) yang berkompeten dan mempunyai keahlian di bidangnya masing-masing. Untuk (2) faktor penghambat yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota batu yaitu, sering terjadinya gangguan pada jaringan server SIAK pusat, dan kurangnya penyediaan bahan material untuk pembuatan e-ktip.

Kata Kunci: efektivitas; pelayanan publik; berbasis elektronik

Abstract : *The government as a provider of public services needed by the community must be responsible and continue to strive to provide the best service for improving public services. This research uses the type of qualitative research, there are two sources of data, namely primary data derived from interviews with informants and secondary data in the form of books, journals and document sources, the sample technique used by researchers is purposive sampling, data analysis techniques are data reduction, data presentation and conclusion drawing, and data validity techniques using technique triangulation. The results of the study showed that electronic-based public services in the office of population and civil disability in Batu City have been running well can be seen from several aspects, namely the competence of officers, service costs, completion time, infrastructure, procedures, and service products and indicators, From the results of the study indicate that there are supporting factors and inhibiting factors that exist in that institution. (1) Supporting factors are the availability of adequate infrastructure in supporting the public service process, and competent human resources (HR) are available and have expertise in their respective fields. for (2) the inhibiting factors in the Batu City civil population and disability service, namely, frequent disruptions in the central SIAK server network, and the lack of provision of materials for making e-IDs.*

Keywords: *effectiveness; public service; electronic based*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang di selenggarakan pemerintah selama ini seringkali mengabaikan bahkan mengecewakan rakyat. Secara konseptual, rakyat kecewa pada birokrasi karena tidak ditempatkan selayaknya sebangai pelanggan (*customer*) yang pantas mendapatkan jasa pelayanan, padahal mereka

merasa telah membayar para birokrat itu (melalui pajak, retribusi dan luaran lainnya). Namun kenyataannya, para birokrat kurang memperhatikan (*concern*) terhadap kepentingan dan kebutuhan warga negara. Untuk memperoleh pelayanan yang sederhana saja mereka seringkali dihadapkan pada proses yang berbelit-belit bahkan antrian yang cukup panjang dan memakan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan pelayanan, begitu juga para pegawai lebih suka membaca koran dari pada melayani rakyat yang merupakan pemandangan yang dapat di jumpai sehari-hari, sehingga munculnya stigma negatif yang melekat kepada aparatur publik (pegawai negeri) bahwa hubungan dengan birokrasi berarti berhadapan dengan berbagai prosedur yang berbelit-belit, tidak transparansi, memakan waktu yang lama dan mungkin juga menyebalkan karena sikapnya yang angku dan cuek

Menurut Widodo Joko dalam Sadhana, (2010:13). pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) ke perluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.

Sedangkan pelayanan publik oleh Lembaga Administrasi Negara dalam Sadhana (2010:131) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan-ketentuan peraturan perundangan-undangan.

Kemajuan di bidang teknologi informasi telah memungkinkan instansi-instansi pemerintah maupun perkantoran melakukan interaksi dengan konsumen melalui komputer jaringan internet. seiring dengan kemajuan teknologi, perkembangan dunia informasi saat ini sudah berkembang semakin cepat dan semakin cepat, sehingga banyak instansi yang meningkatkan kualitas pelayanan dalam berbagai hal. Salah satu perkembangan yang sangat penting adalah semakin dibutuhkannya penggunaan sistem yang berfungsi untuk menghasilkan informasi yang dibutuhkan secara efisien, cepat dan valid, selain itu juga pengolahan data dan juga mudah dalam mencari data saat diperlukan.

Dalam suatu organisasi tidak akan terlepas dari berbagai macam permasalahan yang ada di organisasi tersebut, di dalam suatu organisasi perubahan seringkali timbul, sehingga perubahan ini sering sekali menjadi hambatan bagi manajer, maka akibat dari perubahan ini menimbulkan permasalahan. Oleh karena itu diperlukan suatu sistem informasi manajemen untuk mendukung manajer dalam mengatasi masalah masalah tersebut. Sistem informasi tidak hanya memproses data menjadi informasi tetapi juga menyeluruh informasi untuk mendukung proses pengambilan keputusan.

Istilah sistem informasi manajemen atau lebih dikenal dengan dengan SIM terdiri dari atas tiga kata kunci yaitu: sistem, informasi dan manajemen. Tiga kata kunci tersebut merupakan suatu sistem yang biasanya diterapkan dalam suatu organisasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan informasi yang dihasilkan dan dibutuhkan oleh semua tingkatan manajer atau dengan kata lain pengolahan informasi dalam suatu organisasi (Kristanto, 2008:29)

Sistem informasi manajemen, disingkat SIM adalah sebuah sistem informasi yang berfungsi mengolah informasi bagi manajemen organisasi. dalam organisasi banyak kita lihat manfaat suatu sistem informasi bila di gunakan sebaik mungkin. Peranan manajemenlah yang menuntut penyebaran dan penguasaan sumber-sumber yang efisien untuk mencapai suatu tujuan, dengan demikian akan membantu fungsi manajemen dengan diterimanya suatu informasi dengan cepat dengan cepat dan tepat. Maka diperlukan sistem informasi manajemen yang baik untuk mendukung tujuan organisasi.

Menurut Davis (2002:3) sistem informasi manajemen SIM adalah sebuah sistem manusia/mesin yang terpadu (*integrated*), untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi. Sistem penguasaan

perangkat keras, dan perangkat lunak komputer, prosedur pedoman, model manajemen keputusan dan sebuah *database*.

Menurut *Scott* (2002:100) sistem informasi manajemen adalah serangkaian sub sistem informasi yang menyeluru dan terkoordinasi dan secara rasional terpadu yang mampu mentransformasikan data sehingga menjadi informasi lewat serangkaian cara guna meningkatkan produktivitas yang sesuai dengan gaya dan sifat manajer atas dasar kriteria mutu yang telah ditetapkan.

Tujuan dari sistem informasi manajemen yaitu penyediaan informasi seluruh kejadian atau kegiatan yang diperlukan untuk mengendalikan operasi organisasi. Jadi dapat dilihat bahwa sistem informasi manajemen sangat membantu manajemen didalam suatu organisasi, fungsi fungsi manajemen, pengambilan keputusan, yang berarti bahwa semua orang di dalam organisasi yang berhubungan dengan manajemen bertanggungjawab atas kegiatan dan hasil perusahaan. terutama sekali bagi seorang manajer dalam mencapai suatu tujuan perusahaan.

Seiring dengan berjalannya waktu pemerintah pusat memberikan kewenangan daerah untuk menerapkan otonomi daerah telah diberikan kewenangan kepada daerah untuk mengatur daerahnya masing-masing. Atas dasar itu kemudian menerapkan SIAK disesuaikan dengan kondisi wilayah masing-masing daerah melalui pertimbangan letak geografis, kemampuan SDM, serta kesediaan dana dan anggaran, penerapannya akan menjadi berbeda pada masing-masing daerah oleh karena sebab itu berdasarkan pada asas otonomi daerah, pemerintah daerah dapat membuat suatu kebijakan dengan berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan untuk mendukung pengolahan administrasi kependudukan. Melalui, kebijakan pemerintahan daerah diharapkan dapat mengimplementasikan SIAK sesuai dengan kemampuan daerahnya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, sumber data yaitu ada dua yaitu data primer yang berasal dari wawancara terhadap informan dan data sekunder ini berupa buku, jurnal serta dokumen (Sukardi, 2010), sementara teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi (Noor, 2011), teknik sampel yang digunakan peneliti yaitu *purposive sampling*, menurut Miles dalam Sugiyono (2014), teknik analisa data yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, dan teknik keabsahan data menggunakan teknik triangulasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan publik saat ini menjadi bagian kebutuhan masyarakat, setiap instansi publik perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat dalam melakukan penggunaan pelayanan. Dalam hal ini dispenduk capil kota batu perlu meningkatkan kualitas pelayanan publik terlebih dalam era saat ini, upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik merupakan suatu keharusan yang harus segera dilakukan untuk menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dapat dilihat dari beberapa aspek, Prosedur, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk pelayanan, Penyediaan sarana dan prasarana, Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan

Dalam Sadhana (2010: 136) dijelaskan Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003 sebagai pengganti keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 ini juga mengatur tentang standar pelayanan publik di jelaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan di publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib di taati oleh pemberi atau penerima pelayanan.

Ada pun hal hal yang harus diatur dalam standarisasi pelayanan publik minimal mencakup:

1. Prosedur pelayanan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.
2. Waktu penyelesaian sejak saat pengajuan permohonan sampai penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan termasuk rincian.
4. Produk pelayanan yang di berikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
5. Penyediaan sarana dan prasarana penunjang dalam pemberian pelayanan
6. Kompetensi petugas dalam pemberian pelayanan yang di dasarkan atas keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang di butuhkan.

Pelayanan publik yang telah memenuhi standar pelayanan bearti pemerintah telah mewujudkan kualitas pelayanan publik yang memenuhi harapan masyarakat. Secara konseptual kualitas dapat diterapkan pada produk barang maupun jasa, karena penekanannya adalah pada berbagai sistem kualitas termasuk perencanaan dan pengendalian sistem kualitas. dalam ranah perbaikan kualitas, maka enataan sumberdaya aparatur sangatlah penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan haapan *customer* (masyarakat)

Standar pelayanan publik merupakan suatu patokan untuk mengukur sejauh mana efektivitas pelayanan diantaranya:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. prosedur pelayanan harus di lakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan di kemudian hari. Prosedur pelayanan harus di tetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahaminya, prosedur pelayanan yang ada di dinas kependudukan dan percatatan sipil kota batu yang telah menerapkan prosedur yang telah sesuai dengan standar operasional prosedur SOP dari pusat. Di tambah lagi denganm hasil wawancara dan observasi yang di lakukan peneliti ini dapat menyimpulkan bahwa untuk melakukan pelayanan administrasi kependudukan meggunakan sistem SIAK itu harus mengikuti standar prosedur dan mekanisme dari dirjen capil pusat dikarenakan untuk mencetak dokumen administrasi kependudukan itu perlu adanya verifikasi data dari pusat.

2. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Dalam hal ini terkait dengan waktu pelayanan telah di tetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Standar waktu penyelesaian tentunya sudah di tetapkan sebelumnya sehingga ada kepastian waktu bagi penerima pelayanan, dan apabila waktu tersebut telah ditetapkan, merupakan sebuah kewajiban bagi instansi atau penyelenggara pelayanan untuk dapat memenuhi ketepatan waktu. Dalam hal ini juga Berdasarkan hasil observasi dan wawan cara yang di dapat langsung oleh penelitian menemukan bahwa dari aspek waktu penyelesaian pelayanan yang di laksanakan di dinas kependudukan dan peracactan sipil belum maksimal dan tidak tepat waktu dalam melaksanakan pelayanan ini dikarenakan terdapat permasalahan seperti gangguan jaringan server siak pusat dan kekurangan bahan material untuk pembuatan ktp

3. Biaya Pelayanan

Merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus di tentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan di berikan kepa masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu. dalam hal ini juga

mengacu pada Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003 sebagai pengganti keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 ini juga mengatur tentang standar pelayanan publik. yang meliputi biaya pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, sarana prasarana kompetensi petugas, produk pelayanan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti langsung di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota batu. Menyimpulkan bahwa untuk aspek biaya pelayanan yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota batu sudah baik dikarenakan tidak ada biaya yang dikenakan kepada masyarakat dalam mengurus keperluannya. Untuk semua jenis pelayanan yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota batu semua sudah di gratiskan

4. Produk Pelayanan

Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003 sebagai pengganti keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 ini juga mengatur tentang standar pelayanan publik. menjelaskan bahwa. Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan atau produk administrasi yang diberikan dan diterima penggunaan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Dari pengamatan dan observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti menyimpulkan dari beberapa pernyataan yang didapatkan bahwa produk pelayanan yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), KTP, akte kelahiran, akte kematian dan sebagainya itu telah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

5. Sarana Prasarana

Menurut Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003 sebagai pengganti keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 ini juga mengatur tentang standar pelayanan publik. menjelaskan bahwa. Sarana dan prasarana merupakan fasilitas penunjang dalam pelayanan yang antara lain meliputi kemampuan fisik dan peralatan personal dan komunikasi material yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota batu. Dalam meningkatkan pelayanan yang berkualitas salah satu aspek yang harus diperhatikan yaitu masalah fasilitas layanan sarana dan prasarana yang memadai dapat membantu proses pelayanan menjadi efektif dan efisien. Dalam hal ini juga dapat dilihat dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti menemukan bahwa sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan sudah cukup memadai sehingga pelayanan yang diberikan pun berjalan dengan baik, diperkuat lagi dengan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti yang melihat secara langsung di lapangan menemukan bahwa sarana dan prasarana di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota batu sudah cukup lengkap dilihat dari segi bangunan fisik berupa gedung, keadaan peralatan pendukung seperti alat teknologi informasi yang digunakan dalam melaksanakan pelayanan sudah cukup memadai.

6. Kemampuan Pegawai

Dalam Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003 sebagai pengganti keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 ini juga mengatur tentang standar pelayanan publik. menjelaskan bahwa. Kompetensi petugas dalam pemberian pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu bagi masyarakat. Dalam hal ini bila dilihat dari kemampuan petugas di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota batu, berdasarkan hasil wawancara peneliti, bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah bagus sesuai dengan bidang serta keahliannya masing-masing petugas dan diperkuat dengan hasil observasi atau pengamatan dan wawancara peneliti, kemampuan petugas pelayanan sudah bagus

karena adanya pelatihan yang di berikan oleh dirjen capil pusat untuk meningkatkan produktifitas dan skil kepada petugas pelayanan yang ada di dinas kependudukan dan pencacatan sipil kota batu.

Faktor penghambat dan pendukung pelayanan berbasis elektronik publik di dinas kependudukan dan pencatatan kota batu.

Faktor sarana prasarana dan kemampuan tugas dalam memberikan pelayanan ini sangat penting sebagai tolak ukur pelayana tersebut bisa efektif atau tidak. demikian dalam hal ini di dinas kependudukan dan pencacatan sipil kota batu juga sudah tersedianya sarana prasarana berupa perlengkapan sistem teknologi dan informasi dan sumberdaya manusia yang suda cukup memadai dan berkompenten dalam bidangnya masing-masing. Kendala yang di hadapi dinas kependudukan dan pencacatan sipil Kota batu yaitu waktu penyelesaian pelayanan yang belum efektif hal ini di sebabkan olehterkendala dengan masalah jaringa server dari pusat dan banyak data yang tidak falid ditambah lagi ada kekurangan bahan metrial untuk pembuatan ektp dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap Prosedur dan persyaratan pelayanan yang di butuhkan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik berbasis elektronik di dinas kependudukan dan pencacatan sipil Kota Batu sudah berjalan dengan baik dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu kompentensi petugas, biaya pelayanan, waktu penyelesaian, sarana prasarana, prosedur, dan produk pelayanan. berserta indikatornya, namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain waktu penyelesaian pelayanan yang belum efektif hal ini disebabkan oleh sering terganggu jaringan server dari pusat, dan terkendala dengan masih sering kekurangan bahan material untuk pembuatan e-ktp. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya faktor pendukung dan faktor penghambat yang ada di instansi tersebut. (1) Faktor pendukung yaitu tersedianya sara prasaranan yang memadai dalam menujung proses pelayanan publik, dan sudah tersedia sumberdaya manusia (SDM) yang berkopeten dan mempunyai keahlian di bidangnya masing-masing. Untuk (2) faktor penghambat yang ada di dinas kependudukan dan pencacatan sipil kota batu yaitu, sering terjadinya gangguan pada jaringan server SIAK pusat, dan kurangnya penyediaan bahan material untuk pembuatan e-ktp.

DAFTAR PUSTAKA

- Davis, Gordon B. 2002. *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen*. Bagian I. Jakarta : Pustaka Binaman Presindo.
- Kridawati Sadhana. 2010. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Cv Citra Malang.
- Kristanto, Andi. 2008. *Perancangan Sistem Informasi Dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Scott George M. 2002. *Prinsip-Prinsip Sistem Informasi Manajemn*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta: University Press.
- Noor, Juliansyah. 2012. *Metode Penelitian*. Jakarta: Kencana.
- Keputusan Menpan No 63 /Kep/M.Pan/7/20003tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.