

ANALISIS PELAYANAN KEPENDUDUKAN DI KANTOR KECAMATAN KARANGAN KABUPATEN TRENGGALEK JAWA TIMUR

Devie Mahardikasari¹, Radjikan²

^{1,2}Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Jln.
Semolowaru No.45 Surabaya, Jawa Timur, 60118

e-mail: ¹deviemahardika725@gmail.com ²radjikan@untag-sby.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan kependudukan di Kantor Kecamatan Karanganyar serta kendala yang dihadapi pada pelayanan kependudukan. Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang berfokus pada pelayanan kependudukan di Kantor Kecamatan Karanganyar. Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Karanganyar Kabupaten Trenggalek Jawa Timur dengan pengumpulan data penelitian melalui observasi secara langsung kemudian melakukan wawancara dan mengambil dokumentasi sebagai bukti. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pelayanan kependudukan pada Kantor Kecamatan Karanganyar telah memenuhi standar pelayanan pada indikator kesesuaian persyaratan informasi mengenai persyaratan dan jenis pelayanan telah diberikan secara luas melalui website, persyaratan yang diberikan telah disesuaikan dengan kebutuhan-kebutuhan dalam menyelesaikan proses pelayanan. Pada indikator kemudahan prosedur kemudahan pelayanan telah diberikan pada sistem satu pintu yang dimana alur pelayanan pengurusan dokumen sudah sangat singkat dan cepat. Pada indikator kecepatan waktu rata-rata waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan sekitar 5-10 menit tergantung jenis pelayanan dan kelengkapan persyaratan. Pada indikator kewajaran biaya/tarif dalam segala jenis pelayanan yang ada tidak dipungut biaya apapun. Pada indikator kemampuan petugas perlu adanya peningkatan pada kompetensi petugas pelayanan terkait teknologi informasi. Pada indikator kualitas sarana prasarana sudah cukup memadai tetapi perlu adanya pembenahan terutama sarana prasarana yang menunjang proses pelayanan seperti AC, serta komputer. Pada indikator penanganan pengaduan pengguna pelayanan masih kurang dalam memberikan informasi pengisian kotak saran serta tidak adanya standar operasional prosedur yang menangani ini mengakibatkan kurangnya koordinasi yang baik terkait pengaduan yang masuk.

Kata kunci: Pelayanan Kependudukan, Standar Pelayanan, Kualitas Pelayanan

Abstrac

This study aims to determine population services in the Karanganyar District Office and the constraints faced in population services. This research uses a qualitative research type with a descriptive approach, which focuses on population services in the Karanganyar District Office. The research location was carried out at the Karanganyar District Office, Trenggalek Regency, East Java by collecting research data through direct observation then conducting interviews and taking documentation as evidence. Based on the results of research conducted on population services at the Karanganyar District Office, they have met service standards on indicators of conformity to requirements. Information regarding requirements and types of services has been provided widely through the website, the requirements provided have been adjusted to the needs in completing the service process. On the indicator of ease of procedure, ease of service has been given to a one-door system where the flow of document management services is very short and fast. On the speed indicator, the average time needed in the service process is around 5-10 minutes depending on the type of service and the completeness of the requirements. On the indicator of fairness of fees/tariffs in all types of services, there is no charge whatsoever. On the indicator of the ability of officers, it is necessary to increase the competency of

service officers related to information technology. The indicators for the quality of infrastructure are sufficient, but there is a need for improvement, especially infrastructure that supports service processes such as air conditioning and computers. In the indicator for handling complaints, service users are still lacking in providing information on filling out the suggestion box and there is no standard operating procedure for handling this resulting in a lack of proper coordination regarding incoming complaints.

Keywords: Population Services, Service Standards, Service Quality

Pendahuluan

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, penyelenggara pelayanan publik melakukan suatu kegiatan yang dikenal dengan penyelenggaraan pelayanan publik. (Mahmudi 2007) menjelaskan pelayanan publik merupakan suatu aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh pemberi layanan publik sebagai bentuk mewujudkan keperluan masyarakat yang sesuai dengan ketentuan undang-undang. Setiap instansi pemerintah dalam berbagai bidang pelayanan pada hakekatnya bertugas melaksanakan pelayanan publik. Sebagai pelayan masyarakat, pemerintah harus dapat memperoleh kepercayaan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang prima. Saat ini, hanya upaya penataan dan percepatan pembangunan di daerah masing-masing yang menjadi fokus utama persoalan daerah terkait gagasan desentralisasi dan otonomi daerah. Hal ini tentu tidak cukup efektif untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu aspek pelayanan publik yang erat kaitannya dengan pemekaran daerah dan berpotensi meningkatkan kesejahteraan masyarakat adalah peningkatan dan pemerataan pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa di satu sisi pembangunan fasilitas publik harus dibarengi dengan peningkatan kualitas dan efektivitas pelayanan itu sendiri agar dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi masyarakat setempat. Namun pada kenyataannya, persepsi masyarakat terhadap pelayanan didasarkan pada prosedur yang panjang, berbelit-belit, biaya tinggi, pelayanan pelanggan di bawah standar, dan prosedur penyelesaian pelayanan yang tidak etis. Masih banyak praktik pungutan liar dan suap di pelayanan publik Indonesia, serta prosedur yang rumit, lokasi yang sulit dijangkau, biaya tinggi, dan waktu penyelesaian yang tidak jelas. Akibatnya, kualitas pelayanan publik yang saat ini diberikan oleh kantor-kantor pemerintahan di Indonesia masih tergolong rendah.

Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, pemerintah daerah khususnya kecamatan merupakan pihak yang paling dekat dengan masyarakat. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, kecamatan harus mampu mengikuti dinamika perubahan kebutuhan pelayanan masyarakat. Kecamatan Karanganyar merupakan kecamatan yang berada di Kabupaten Trenggalek Jawa Timur. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, Kantor Kecamatan Karanganyar merupakan badan hukum yang mengatur dan mempunyai kekuasaan serta kewenangan untuk melayani kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Terdapat berbagai jenis pelayanan publik yang diselenggarakan di Kantor Kecamatan Karanganyar salah satunya yaitu pelayanan administrasi kependudukan yang merupakan pelayanan yang paling sering di akses oleh masyarakat. Pelaksanaan administrasi kependudukan merupakan rangkaian pencatatan data penduduk atau peristiwa serta penerbitan dokumen kependudukan sebagai bukti yang dapat dipercaya. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Kecamatan Karanganyar ditemukan beberapa permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Kecamatan Karanganyar seperti

belum dipahaminya secara utuh bagaimana outcome yang ingin dicapai, belum optimalnya pelayanan administrasi kependudukan tepat waktu, belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi (IT) dalam pelaksanaan pelayanan 3 publik kepada masyarakat, kurangnya jumlah aparat yang memenuhi tuntutan tugas, dan masih lemahnya pemahaman tupoksi para aparat Kantor Kecamatan Karanganyu.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian kualitatif karena metode pengolahan datanya melalui analisis suatu peristiwa pelaksanaan pelayanan kependudukan di Kantor Kecamatan Karanganyu Kabupaten Trenggalek Jawa Timur. Fokus penelitian dalam skripsi ini merupakan pelaksanaan pelayanan kependudukan telah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau tidak dan apa saja yang dibutuhkan untuk mengatasi permasalahan yang ditemukan. Sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer yang terdiri dari observasi dan wawancara dengan petugas kecamatan yang berjumlah dua orang dan masyarakat pengguna pelayanan di Kantor Kecamatan Karanganyu yang berjumlah tiga orang. Sumber data sekunder berupa dokumentasi yang berupa sumber-sumber yang telah tersedia seperti website Kantor Kecamatan Karanganyu, Standar Operasional Prosedur (SOP) permohonan rekomendasi KK dan KTP, Sistem Informasi Pegawai (SIMPEG), dan Rencana Strategis Kecamatan Karanganyu Tahun 2021-2026. Dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dengan menggunakan indikator standar pelayanan berdasarkan PERMENPAN RB No 15 Tahun 2014. Reduksi data dilakukan dengan mengolah hasil wawancara dengan narasumber yaitu Ibu Adinda Kartika Dewi, Bapak Sugeng Wijonarko, serta masyarakat pengguna pelayanan dan observasi yang dilakukan di lokasi. Penyajian data dengan merangkum data menjadi satu kesatuan yang disesuaikan dengan kebutuhan peneliti. Berdasarkan data yang diperoleh, analisis data dilakukan untuk memahami data yang terkumpul.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan kependudukan di Kantor Kecamatan Karanganyu Kabupaten Trenggalek Jawa Timur dapat dilihat dari beberapa indikator standar pelayanan yaitu: kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan waktu, kewajaran biaya/tarif, kemampuan petugas, kualitas sarana dan prasarana, dan penanganan pengaduan pengguna pelayanan.

1. Kesesuaian Persyaratan

Pada indikator kesesuaian persyaratan ditemukan bahwa persyaratan yang ditetapkan telah sesuai dengan dasar hukum yang ada dan kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu permohonan. Persyaratan yang ditetapkan pada Kantor Kecamatan Karanganyu sesuai dengan Peraturan Presiden No 25 Tahun 2008 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dasar hukum ini telah tercantum pada standar operasional prosedur permohonan rekomendasi KTP dan KK. Persyaratan permohonan rekomendasi KTP meliputi surat pengantar desa/kelurahan, formulir permohonan rekomendasi KTP, KTP asli (untuk permohonan perpanjangan KTP), Surat kehilangan dari kepolisian bagi KTP asli yang hilang, akta nikah/cerai, akta kelahiran, fotocopy KK. Sedangkan persyaratan permohonan rekomendasi KK meliputi surat pengantar dari desa/kelurahan, formulir permohonan rekomendasi KK, fotocopy KTP, fotocopy KK lama, surat pindah apabila pendatang,

fotocopy akta nikah/cerai, fotocopy akta kelahiran/ijazah seluruh anggota keluarga. Informasi mengenai jenis pelayanan dan persyaratan telah diinformasikan melalui website serta melalui perangkat desa yang akan diteruskan kepada masyarakat. Ketidaksesuaian persyaratan sering ditemukan pada masyarakat yang tidak melengkapi persyaratan dalam menyelesaikan proses pelayanan.

2. Kemudahan Prosedur

Pada indikator kemudahan prosedur pelayanan telah diberikan pada sistem satu pintu yang jelas berbeda dengan pelayanan pada zaman dahulu. Sistem ini lebih singkat dan tidak perlu betele-tele. Kemudahan itu dapat dilihat pada alur pelayanan yang ditetapkan pada Kantor Kecamatan Karanganyu yaitu: pemohon mendaftarkan diri pada meja pelayanan di Kantor Kecamatan Karanganyu dengan membawa persyaratan yang telah ditentukan. Kemudian petugas akan mencatat legalisasi surat permohonan dan meneruskan kepada pejabat yang berwenang (apabila persyaratan lengkap diteruskan, apabila persyaratan tidak lengkap dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi), petugas mengajukan berkas permohonan kepada pejabat yang berwenang, pejabat yang berwenang meneliti dan menandatangani berkas permohonan yang diajukan untuk diproses lebih lanjut, petugas meregistrasi permohonan yang telah ditandatangani selanjutnya akan diproses sesuai dengan jenis permohonan yang bersangkutan.

3. Kecepatan Waktu

Pada indikator kecepatan waktu pelayanan tidak terdapat standar waktu pelayanan yang ditetapkan namun jika dirata-rata waktu yang dibutuhkan sekitar 5-10 menit tergantung jenis pelayanan yang diminta oleh masyarakat. Namun dalam pemberian pelayanan masih ditemukan hambatan berupa kurangnya personil pelayanan dan kurang memadainya alat dalam menunjang proses pelayanan. Pada pelayanan kependudukan yang dilakukan di Kantor Kecamatan Karanganyu relatif cepat meskipun ditemukan hambatan berupa kurangnya personil dan alat penunjang pelayanan. Hal ini sesuai dengan pendapat (Sinambela 2010) yaitu ketanggapan yang ditandai dengan keinginan melayani masyarakat dengan cepat.

4. Kewajaran Biaya/Tarif

Pada indikator kewajaran biaya/tarif pelayanan di Kantor Kecamatan Karanganyu segala jenis pelayanan tidak dipungut biaya apapun. Hal ini berdasarkan pada komitmen para stakeholders Kecamatan Karanganyu yang mewujudkan pembangunan zona integritas menuju wilayah bebas korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani. Para stakeholder Kecamatan Karanganyu berkomitmen:

- a. Siap mendukung pembangunan zona integritas menuju wilayah bebas korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani.
- b. Siap untuk memberikan pelayanan tanpa melakukan pungutan liar.
- c. Siap untuk menolak tindak menerima pemberian tips atas layanan yang diberikan.
- d. Siap untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas
- e. Siap untuk memberikan pelayanan dengan mudah, cepat, transparan, dan pasti.

5. Kemampuan Petugas

Pada indikator kemampuan petugas pelayanan telah cukup baik dengan selalu siap melayani permintaan masyarakat. Namun kemampuan petugas belum maksimal karena petugas masih belum memiliki kompetensi khusus dibidang pelayanan yang menguasai teknologi

informasi. Selain itu, petugas juga kurang mendapatkan pelatihan dibidang operator komputer yang berhubungan dengan pelayanan dan teknologi informasi. Hal ini tentu tidak sesuai dengan teori (Gaspersz 2006) yang mengemukakan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus memperhatikan akurasi pelayanan yang mengacu pada keandalan dan bebas kesalahan.

6. Kualitas Sarana dan Prasarana

Pada indikator kualitas sarana dan prasarana pada Kantor Kecamatan Karanganyu telah memadai dibuktikan dengan data kualitas sarana prasarana penunjang pelayanan. Sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan yang dimiliki terdiri dari komputer, ruang tunggu, meja pelayanan, kursi tunggu, lahan parkir yang luas, dan 43 TV di ruang tunggu. Peneliti juga menemukan bahwa kualitas sarana prasarana Kantor Kecamatan Karanganyu telah memadai namun perlu adanya pembenahan karena sarana prasarana yang dimiliki belum cukup menunjang kelancaran pelayanan. Hal ini yang menjadi perhatian pihak kecamatan karena dengan kemajuan teknologi informasi yang cukup pesat menuntut untuk perbaikan dan pengembangan sarana prasarana. Sarana prasarana yang perlu pembenahan ialah penambahan komputer baik komputer yang dapat digunakan untuk masyarakat dalam mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) maupun komputer yang digunakan petugas dalam menunjang pelayanan dan juga perlu adanya penambahan AC pada ruang tunggu untuk meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam menunggu penerbitan dokumen yang diminta.

7. Penanganan Pengaduan Pengguna Pelayanan

Pada indikator penanganan pengaduan pengguna pelayanan Kantor Kecamatan Karanganyu telah menyediakan kotak saran yang dapat digunakan masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan masukan pada pelayanan yang diberikan. Pihak kecamatan akan berusaha untuk menanggapi dengan baik setiap pengaduan yang masuk dengan mendiskusikan hal tersebut bersama dengan seluruh pegawai dan masyarakat. Namun informasi mengenai pengisian kotak saran belum begitu diinformasikan dengan jelas. Peneliti juga menemukan bahwa Kantor Kecamatan Karanganyu tidak memiliki standar operasional prosedur dalam menangani pengaduan pengguna pelayanan oleh karena itu pihak kecamatan belum mampu mengkoordinir pengaduan yang masuk dengan baik.

SIMPULAN

Pelaksanaan pelayanan kependudukan di Kantor Kecamatan Karanganyu Jawa Timur masih ditemukan beberapa hambatan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Kurangnya kompetensi petugas dan alat penunjang pelayanan mejadi hal yang perlu diperhatikan untuk segera di atasi. Dalam meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat perlu adanya peningkatan kualitas sumber daya manusia dengan melakukan pelatihan dan pemahaman terkait pentingnya pemanfaatan teknologi informasi agar dapat mewujudkan kualitas pelayanan sesuai dengan perkembangan zaman. Melakukan penganggaran baru untuk memperbaiki alat penunjang pelayanan sehingga dapat mempercepat dan memaksimalkan pelayanan yang diberikan. Melakukan kerjasama dengan Pemerintah Kabupaten Trenggalek dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil agar perekaman KTP dapat dilakukan di kecamatan sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan perekaman KTP tanpa harus menunggu lama di Dispendukcapil. Menetapkan standar operasional prosedur terkait

penanganan pengaduan pengguna pelayanan agar keluhan dan masukan masyarakat dapat diterima untuk membangun pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Gaspersz. 2006. *Total Quality Managemen*. Untuk Prak. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Indonesia, Republik. 2008. "Peraturan Presiden No. 25 Tahun 2008 Tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil."

Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. 2014. "Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan." *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan: 14.*

Sinambela. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.