

Implementasi Pelayanan Administrasi Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima

Taufik irfadat, Haeril,

Universitas Muhammadiyah Mataram (UMMAT)

E-mail: taufikirfadat@gmail.com

E-mail: Haeril@stisipbima.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan: 1) Untuk mengetahui kepastian waktu yang dibutuhkan dalam mengurus dokumen kependudukan pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bima; 2) Untuk mengetahui fasilitas sarana dan prasarana dalam mengurus dokumen kependudukan pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bima; 3) Untuk mengetahui sikap disiplin pegawai dalam mengurus dokumen kependudukan pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bima. Penelitian ini menggunakan jenis kuantitatif. Dengan teknik pengumpulan data yaitu Penelitian Lapangan, dan sebaran angket dengan jumlah 55 orang responden terdiri dari unsur pimpinan dan masyarakat. Hasil kesimpulan yaitu Jawaban responden tentang kepastian waktu yang dibutuhkan dalam mengurus dokumen kependudukan pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bima, responden menjawab baik (43,63%); Jawaban responden tentang fasilitas sarana dan prasarana dalam mengurus dokumen kependudukan pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bima, responden menjawab sangat baik (41,82%); Jawaban responden tentang sikap disiplin pegawai dalam mengurus dokumen kependudukan pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bima, responden menjawab sangat baik (41,81%).

Kata kunci : *Pelayanan, Administrasi Kependudukan*

PENDAHULUAN

Pemerintah Daerah berwenang mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya menurut azas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Perubahan fungsi tersebut menuntut pemerintah untuk mengadakan perubahan secara menyeluruh terutama pada sistem pemerintahan yang sudah tidak sesuai lagi dalam rangka menuju Indonesia yang adil, makmur dan sejahtera.

Menurut Webster dalam Wahab, merumuskan Implementasi secara pendek bahwa *to implement*(mengimplementasikan) berarti *to provide the means for carrying*

out; (menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu); *effect to* (menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu).

Menurut Sumaryadi (2005: 79) Implementasi kebijakan adalah suatu aktivitas atau kegiatan dalam rangka mewujudkan atau merealisasikan kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya, yang dilakukan oleh organisasi birokrasi pemerintah atau badan pelaksana lain melalui proses administrasi dan manajemen dengan memanfaatkan segala sumber daya yang tersedia untuk mencapai tujuan tertentu.

Gronroos dalam Ratminto dan Atik (2002:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi

antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Sampara dalam sinambela (2008:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang atau dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan menurut Fitzsimmos dalam Syafiie (2004:99) menyatakan bahwa rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan memperbandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan.

Siagian (2007:4) administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan keputusan-keputusan yang telah diambil dan diselenggarakan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Moenir (2008:26-27) pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan pokok material melalui system, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain.

Dalam rangka pengoptimalisasian di bidang pelayanan terhadap masyarakat, maka Sistem Pemerintahan Indonesia menurut Undang-undang Nomor 5 tahun 1974 yang bersifat sentralisasi diubah menjadi Undang-undang Nomor 22 tahun 1999 yang berdasarkan filosofi keanekaragaman dalam kesatuan, yang kemudian Undang-undang tersebut diperbaharui menjadi daerah Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang tetap bersaskan keanekaragaman dalam kesatuan.

Dengan adanya Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tersebut, maka pembagian urusan antara daerah dengan pusat menjadi lebih jelas sehingga dalam pelaksanaan dan pertanggung jawaban tugas tersebut tidak berada dalam suatu wadah yang sama. Dimana kewenangan pusat

menjadi kewenangan daerah, demikian pula sebaliknya.

Salah satu urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah untuk Kabupaten/ Kota merupakan urusan yang berskala Kabupaten/ Kota meliputi pelayanan kependudukan dan catatan sipil. Dimana dalam pembagian urusan pemerintahan seperti yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintah antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/ Kota. Dalam peraturan tersebut dikatakan bahwa yang menjadi urusan wajib pemerintahan bagi pemerintahan daerah Kabupaten/ Kota, yang berakaitan erat dengan pelayanan dasar salah satunya adalah bidang kependudukan dan catatan sipil. Kemudian lebih lanjut dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, bahwa prumapamaan urusan pemerintahan yang diwadahi dalam bentuk dinas salah satunya yaitu di bidang kependudukan dan catatan sipil. Dari hal tersebut, menunjukkan bahwa pemerintah sangat memperhatikan masalah kependudukan khususnya di bidang pelayanan kependudukan.

Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, yang kemudian dijelaskan lebih lanjut pada Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, bahwa setiap peristiwa kependudukan yang terjadi dimasyarakat harus dilaporkan kepada instansi yang terkait dalam rangka tertib administrasi yang menyangkut perubahan data kependudukan penduduk.

Berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan tersebut daerah selaku penyelenggaraan pemerintah di daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberi pelayanan, peningkatan peran serta, prakarsa, dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Perubahan paradigma tersebut membawa angin segar bagi pemerintah daerah untuk membangun daerahnya masing-masing kearah yang lebih baik yang didasari oleh rasa kemandirian ditandai dengan peningkatan kapasitas penalaran dan fisik menuju masyarakat yang maju baik secara lahiriah dan batiniah, serta bermartabat dengan berkepribadian luhur dalam segala aspek kehidupan kebangsa, bernegara, dan bermasyarakat.

Dalam memenuhi kebutuhan dasar tersebut, Pemerintah Kota Bima terus berupaya meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat, terutama pelayanan di Bidang administrasi kependudukan dan catatan sipil khususnya pelayanan Kartu Keluarga (KK). Kartu Keluarga atau KK, merupakan salah satu pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bima disamping pelayanan KTP, Akta Kelahiran dan Pencatatan Sipil yang merupakan salah satu peristiwa kependudukan karena menyangkut perubahan status sipil penduduk.

METODE PENELITIAN

Artikel ini menggunakan jenis kuantitatif. Sugiyono (1997 : 6), “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri, yaitu tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain.” Yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu 5 orang responden dari unsur pimpinan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bima dan masyarakat 50 rang responden yang mendapatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bima. sehingga berjumlah sebanyak 55 responden

HASIL DAN DISKUSI

Bagaimana kepastian waktu yang dibutuhkan dalam mengurus dokumen kependudukan pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bima

Tabel 4. 1 Tanggapan responden mengenai kepastian waktu yang dibutuhkan dalam mengurus dokumen kependudukan pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bima

Sumber data : Diolah dari Kuesioner dengan

No.	Kriteria Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	13	23,64
2	Baik	24	43,63
3	Cukup Baik	13	23,64
4	Kurang Baik	5	9,09
	Jumlah	55	100

N=55 orang.

Sejumlah 13 orang atau 23,64 % responden memberi tanggapan *sangat baik*; sebanyak 24 orang atau 43,63% responden memberi tanggapan *baik*; sebanyak 13 orang atau 23,64% responden memberi tanggapan *cukup baik*; dan terdapat 5 orang atau 9,09% responden memberi tanggapan *Kurang baik*.

Bagaimana Tanggapan responden tentang fasilitas sarana dan prasarana dalam mengurus dokumen kependudukan pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bima

Tabel 4. 2 Distribusi tanggapan responden tentang fasilitas sarana dan prasarana dalam mengurus dokumen kependudukan pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bima

Sumber data : Diolah dari Kuesioner dengan

No.	Kriteria Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	23	41,82
2	Baik	13	23,64
3	Cukup Baik	10	18,18
4	Kurang Baik	9	16,36
	Jumlah	55	100

N= 55 orang.

Sejumlah 23 orang atau 41,82% responden memberi tanggapan *sangat baik*; sebanyak 13 orang atau 23,64% responden memberi tanggapan *baik*, sebanyak 10 orang atau 18,18% responden memberi tanggapan *cukup baik* dan terdapat 9 orang atau 16,36% responden memberi tanggapan *Kurang baik*. Persepsi Masyarakat tentang tentang fasilitas sarana dan prasarana dalam mengurus dokumen kependudukan pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bima dinilai sangat baik dengan jumlah persentase terbanyak 41,82%.

Bagaimana tanggapan responden tentang sikap disiplin pegawai dalam mengurus dokumen kependudukan pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bima

Tabel 4.3 Distribusi tanggapan responden tentang sikap disiplin pegawai dalam mengurus dokumen kependudukan pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bima

No.	Kriteria Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	23	41,81
2.	Baik	13	23,64
3.	Cukup Baik	10	18,18
4.	Kurang Baik	9	16,36
	Jumlah	55	100

Sumber data : Diolah dari Kuesioner dengan N= 55 orang.

Agar lebih rincinya tanggapan responden tersebut terurai sebagai berikut : sejumlah 23 orang atau 41,81% responden memberi tanggapan *sangat baik*; sebanyak 13 orang atau 23,64% responden memberi tanggapan *baik*; sebanyak 10 orang atau 18,18% responden memberi tanggapan *cukup baik* dan terdapat 9 orang atau 16,36% responden memberi tanggapan *Kurang baik*.

Persepsi Masyarakat tentang sikap disiplin pegawai dalam mengurus dokumen kependudukan pada kantor dinas

kependudukan dan pencatatan sipil kota bima dinilai sangat baik dengan jumlah persentase terbanyak 41,81%.

KESIMPULAN

Jawaban responden tentang kepastian waktu yang dibutuhkan dalam mengurus dokumen kependudukan pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bima, responden menjawab baik (43,63%); Jawaban responden tentang fasilitas sarana dan prasarana dalam mengurus dokumen kependudukan pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bima, responden menjawab sangat baik (41,82%); Jawaban responden tentang sikap disiplin pegawai dalam mengurus dokumen kependudukan pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bima, responden menjawab sangat baik (41,81%).

DAFTAR PUSTAKA

I Nyoman Sumaryadi. 2005. *Efektifitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*, Jakarta. Citra Utama

Taufik irfadat, Laporan hasil penelitian. Implementasi Pelayanan Administrasi Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bima. tahun 2019

Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta. Bumi Aksara

Inu Kencana Syafii. 2004. *Birokrasi Pemerintahan Indonesia*. Bandung Mandar Maju.

Ratminto dan Atik Septi Winarshi. 2008. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: n Pustaka Belajar

Siagian, Sondang P. 2007. *Administrasi Pembangunan Konsep, Dimensi, dan Strateginya*, Jakarta: Bumi Aksara.

Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara

- Solichin Abdul Wahab. 2008. *Analisis Kebijakan (dari Formulasi ke Impelementasi Kebijakan Negara)*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2006. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.
- Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-undang Nomor 5 tahun 1974 yang bersifat sentralisasi diubah menjadi Undang-undang Nomor 22 tahun 1999
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- Peraturan Pemerintah Nomor 38 tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintah antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/ Kota.
- Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah