

KINERJA PELAYANAN PENGURUSAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM ERA PANDEMI

Maria Bundha, Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP.,

Prof. Dr. Arief Darmawan. SU

Mariabundha29@gmail.com, anggraenypuspa@untag-sby.ac.id.

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17
Agustus 1945 Surabaya

Abstract

The problem of e-KTP management in Surabaya has many pros and cons regarding the services held. Because the services provided are still not good about the procedure for the management of e-KTP. Starting from recording in data processing and tools that sometimes experience technical glitches, limitations of printing e-KTP, as well as the capacity of blanks that are needs. This causes the slow running of e-KTP making performance, causing a long queue for its management.

This type of research uses qualitative research type with descriptive approach method, then produced in the form of descriptive data i.e. written or spoken words from people and observed behavior. Furthermore, it is taken into a conclusion the meaning of the issue.

The result showed that the quality of services imposed during the pandemic era has provided optimal performance results but should also still be enforced offline-based services in the nearest sub-districts and villages. Because to overcome the elderly people who do not understand about technology-based online services.

Keywords: *Population Administration, Performance, Public Service.*

Abstrak

Permasalahan pengurusan e-KTP di Surabaya banyak mengalami pro dan kontra mengenai pelayanan yang diselenggarakan. Dikarenakan pelayanan yang diberikan masih terbilang belum baik mengenai prosedur untuk pengurusan e-KTP. Dimulai dari perekaman dalam pengolahan data dan alatnya yang terkadang mengalami gangguan teknis, keterbatasan percetakan e-KTP, serta kapasitas blanko yang diperluka. Hal ini menyebabkan lambatnya jalan kinerja pembuatan e-KTP sehingga menyebabkan terjadinya antrian panjang untuk kepengurusannya.

Tipe penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode pendekatan deskriptif, kemudian dihasilkan berupa data deskriptif yakni kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Selanjutnya diambil menjadi suatu kesimpulan makna atas isu tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberlakukan selama era pandemi telah memberikan hasil kinerja cukup optimal namun sebaiknya juga tetap diberlakukan pelayanan berbasis offline di kecamatan maupun kelurahan terdekat. Dikarenakan untuk mengatasi masyarakat usia lanjut yang belum paham mengenai pelayanan online berbasis teknologi.

Kata Kunci : *Administrasi Kependudukan, Kinerja, Pelayanan Publik*

PENDAHULUAN

(INTRODUCTION)

Berbicara mengenai pelayanan, manusia berhak mendapatkan pelayanan dikarenakan hak dasar yang sama bagi setiap warga negara. Tertuang dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat 1, yakni : “Pelayanan publik ialah suatu rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/ pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara public yang meliputi barang dan jasa public serta pelayanan administrative yang dimuat dalam undang – undang terkait.”

Permasalahan pengurusan e-KTP di Surabaya banyak mengalami pro dan kontra mengenai pelayanan yang diselenggarakan. Dikarenakan pelayanan yang diberikan masih terbilang belum baik mengenai prosedur untuk pengurusan e-KTP. Dimulai dari dari perekaman dalam pengolahan data dan alatnya yang terkadang mengalami gangguan teknis, keterbatasan percetakan e – KTP, serta kapasitas blanko yang diperlukan. hal ini menyebabkan lambatnya jalan kinerja pembuatan e-KTP sehingga menyebabkan terjadinya antrian panjang untuk kepengurusannya. sehingga mengakar dari permasalahan tersebut turut mempengaruhi keterlambatan proses pengerjaan. Berdasarkan data yang dihimpun di Dispendukcapil sebanyak 21.931.76 jiwa dan penduduk yang belum melakukan rekam data sebanyak 617.54 jiwa.

Berdasarkan data tersebut terlihat secara signifikan masyarakat yang memerlukan pelayanan seperti: pembuatan KTP Elektronik (E-KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Akta Perkawinan sehingga seharusnya urusan administrasi pelayanan dapat dilakukan secara cepat dan tepat sasaran berdasarkan urgensitas tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

(RESULT AND DISCUSSION)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti mengenai Kinerja Pelayanan Pengurusan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Era Pandemi. maka dapat mendeskripsikan dan menganalisis menggunakan teori Menurut teori Dwiyanto mengenai penilaian kinerja yang dimaksud sebagai berikut:

a. Produktivitas

Berdasarkan menurut **Riyanto** dalam **Elbandiansyah (2019:250)** produktivitas ialah suatu indikator pembandingan antara hasil yang dicapai (output) dengan keseluruhan hasil dari kinerja para karyawan (input) dalam satu waktu. konsep ini mengukur efektivitas pelayanan yang berkaitan dengan efisiensi dalam pemberian pelayanan berdasarkan **Dwiyanto (2019:23)**.

Pemberian Informasi serta pengarahan layanan pada masyarakat yang dilakukan bagi pengurus berkas saat berjalannya penyelenggaraan pelayanan Era pandemi di Dispendukcapil dapat dilihat dari bagaimana sikap dari para petugas saat melayani serta bagaimana kepuasan pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Selama era pandemi ini terlihat pelayanan dapat diurus secara online melalui terobosan inovasi yang dibuat oleh Dispendukcapil melalui website <https://klampid-dispendukcapil.surabaya.go.id>.

Hal tersebut yang dapat memengaruhi efektivitas (tepat sasaran berjalannya program serta efisiensi waktu yang dapat diselesaikan dalam satu pengurusan berkas. Di era pandemi ini terlihat tingkat produktivitas kinerja meningkat semenjak adanya terobosan baru tersebut. Didukung dengan fasilitas akses Call Center (Telepon Cepat) bagi calon pengurus yang ingin menanyakan

beberapa hal maupun alur yang sifatnya urgens sehingga dapat dijawab dengan cepat.

Sehingga pelayanan dapat dikatakan baik dikarenakan para pegawai mampu menangani dengan cepat dan tanggap sehingga peserta layanan mendapat kepuasan dari penyelenggaraan pelayanan tersebut. begitupun.

Dari hasil penjabaran disimpulkan indicator produktivitas terlihat dari hasil yang dicapai (output) dengan keseluruhan hasil dari kinerja para karyawan (input). Terlihat pada upaya dari Dispendukcapil dengan memberikan inovasi pelayanan berbasis online sehingga memberikan akses jangkauan kemudahan bagi masyarakat di era pandemi. Namun diharapkan tetap diadakannya pelayanan berbasis offline di Kelurahan dan Kecamatan agar masyarakat yang berusia lanjut dapat mengurus di sekitar tempat tinggal terdekat.

b. Kualitas Pelayanan

berdasarkan **Dwiyanto (2019:23)** terdapat ketersediaan sarana dan prasarana guna menunjang pelayanan yang berkualitas. kualitas pelayanan ialah standar dari pelayanan yang diberikan pada masyarakat berdasarkan Standar Operasional yang dibuat. **Suwithi Anwar (2002:84)**

adapun yang mendukung efektivitasnya penyelenggaraan pelayanan di Dispendukcapil yakni berupa ditugaskan dan dibuat jadwal khusus petugas piket yang berjaga di setiap kecamatan dan kelurahan agar pengarahan serta sosialisasi untuk pengurusan lebih tepat sasaran dan jelas.

Dalam hal ini didukung pula

penyediaan sarana dan prasarana untuk menunjang pengerjaan pengurusan berkas seperti : peralatan mesin cetak, perangkat computer penginputan, mesin fotocopy, printer berkas, akses scanner serta akses jaringan internet yang cukup stabil.

Adapun sarana penunjang berjalannya kegiatan berupa akses pengaduan yang dapat diakses melalui media social serta dapat menggunakan akses Call Center (Telepon Cepat) yang telah tersedia.

Dari hasil Penjabaran disimpulkan ketersediaan sarana dan prasarana guna menunjang pelayanan yang berkualitas telah tersedia dengan baik seperti ditugaskan dan dibuat jadwal khusus petugas piket yang berjaga di setiap kecamatan dan kelurahan serta didukung penunjang pengerjaan pengurusan berkas seperti : peralatan mesin cetak, perangkat computer penginputan, mesin fotocopy, printer berkas, akses scanner serta akses jaringan internet yang cukup stabil. Sehingga dapat membantu kinerja pegawai lebih cepat dalam penyelesaian pengajuan layanan.

c. Responsibilitas dan Akuntabilitas

Responsibilitas atau dapat dimaknai sebagai tanggung jawab yakni suatu ukuran dalam penyelenggaraan layanan public yang telah ditetapkan. berdasarkan menurut **Levine (2008:143)**. Sedangkan Akuntabilitas menurut **Lembaga Administrasi Negara (2000:21)** dalam buku **The advance learner's dictionary**. mengenai kewajiban dari aktor public untuk menyajikan data berupa laporan kinerja kegiatannya kepada atasannya.

Dalam konsep responsibilitas lebih mengarah pada bagaimana penyelesaian permasalahan teknis dengan memberikan solusi alternatif yang terjadi di lapangan. Sehingga pelayanan yang

dapat berjalan dengan baik. Sedangkan akuntabilitas bagaimana pertanggungjawaban para pegawai dalam menyediakan layanan sesuai standar operasional yang telah disepakati. berdasarkan **Dwiyanto (2019:23)**.

Penerapan dari konsep tanggungjawab ini di Dispendukcapil ialah dengan disediakannya kotak pengaduan yang ditujukan bagi masyarakat yang mengajukan permohonan pengurusan berkas yang dapat diakses melalui laman media social Dispendukcapil. Karena laman media social terkoneksi dengan operator yang bertugas untuk menjawab serta memproses masukan dari masyarakat. Terkoneksinya dengan via digital membuat proses penyelenggaraan pelayanan menjadi cepat diatasi, mudah, efektif dan efisien dibandingkan melakukan pengaduan melalui Call Center (Telepon Cepat) yang terkesan lambat dikarenakan akses jaringannya yang susah untuk dihubungi dan selalu sibuk. namun tidak sepenuhnya pula akses via digital berjalan dengan mudah. Hal ini dikarenakan masyarakat yang memasuki usia lanjut banyak yang mengeluhkan untuk menggunakan akses digital karena keterbatasan pengetahuan dalam hal teknologi.

Penerapan dari konsep akuntabilitas terbukti dari program inovasi yang dibuat pihak Dispendukcapil yakni penyelenggaraan alur secara online dan offline. Secara online melalui laman website k-lampid yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja. Sedangkan akses secara offline masyarakat dapat meminta petunjuk kepada petugas yang

ditugaskan untuk berjaga di kelurahan dan kecamatan setempat untuk memberikan informasi alur pengurusan secara online.

Dari hasil penjabaran disimpulkan Tanggungjawab sebagai

tanggung jawab yakni suatu ukuran dalam penyelenggaraan layanan public. Dalam hal ini terkoneksi dengan via digital melalui akses media sosial untuk penyelenggaraan pengaduan layanan. Sedangkan akuntabilitas bagaimana pertanggungjawaban para pegawai dalam menyediakan layanan sesuai standar operasional yang telah disepakati. Hal ini kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan dengan secara online maupun offline. Namun alangkah lebih baiknya dapat diperbaiki system Call Center (telepon cepat) agar menunjang penyelenggaraan layanan.

d. Responsivitas

Berdasarkan menurut **Fitzsimmons bersaudara** dalam **Sulastiyono (2011:35-36)**. Kesadaran dalam tindakan untuk menyelenggarakan pelayanan dengan cepat dan tepat. Dapat diartikan juga sebagai upaya kecakapan dari aktor public dalam memberikan pelayanan berkualitas sesuai dengan kepentingan yang diajukan oleh masyarakat dengan keadilan yang merata. berdasarkan **Dwiyanto (2019:23)**.

Dalam hal ini terlihat pada bagaimana pihak Dispendukcapil dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan visi, misi dan tujuan dari Dispendukcapil sebagai penyedia layanan.

Pelayanan secara offline dilakukan dengan beberapa petugas yang ditugaskan di beberapa kecamatan dan kelurahan yang tersebar di beberapa wilayah di kota Surabaya demi menunjang sosialisasi alur layanan online dengan tanggap dan cepat secara langsung kepada masyarakat. Namun alangkah baiknya disediakan fasilitas pendukung layanan bagi para petugas

piket yang bertugas berupa akses computer serta pemberian kuota kepada masing – masing individu agar pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Dikarenakan apabila menggantungkan pada kecamatan atau kelurahan terkait, belum berjalan secara optimal dengan minimnya akses yang diperlukan.

Dari hasil penjabaran disimpulkan kecakapan dari aktor public dalam memberikan pelayanan berkualitas sesuai dengan kepentingan yang diajukan oleh masyarakat dengan keadilan yang merata telah diselenggarakan dengan baik. Namun diperlukan adanya penunjang sarana dan prasarana berupa akses computer serta pemberian kuota pada masing- masing petugas piket yang bertugas. Agar pelayanan yang dijalankan dapat berjalan secara optimal dan lebih baik.

a. Faktor pendukung meliputi :

1. Dengan adanya pemanfaatan akses via digital terkait pengaduan serta penyebaran informasi. Masyarakat jadi mengetahui alur secara jelas dan kegiatannya pun dapat di monitoring secara jelas melalui laman website k-lampid sesuai dengan pengajuan berkas yang diperlukan oleh masyarakat.
2. Ketersediaan akses sarana dan prasarana dalam menunjang pelaksanaan program berupa : penugasan beberapa petugas piket yang bertugas di beberapa kecamatan dan kelurahan untuk melakukan sosialisasi informasi alur pengajuan berkas secara online.

b. Faktor penghambat meliputi :

1. Banyaknya keterlambatan atau kelalaian dari beberapa petugas piket yang ditugaskan serta kurang bertanggungjawab untuk menunggu di beberapa pos yang ditentukan. sehingga terhambatnya jalannya sosialisasi

pengurusan yang membuat beberapa masyarakat menjadi kebingungan dengan alur pengurusan

2. Seringnya perubahan alur yang secara mendadak serta kurangnya koordinasi yang tercipta dari pihak Dispendukcapil yang menyebabkan sering terjadinya miskomunikasi pada saat sosialisasi informasi alur layanan pada masyarakat.
3. Akses server internet di beberapa kelurahan dan kecamatan sering mengalami eror atau gangguan sehingga terjadinya kesulitan untuk mentracking atau mencari data pemohon yang bersangkutan.

SIMPULAN

(CONCLUSION)

Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat penulis simpulkan terkait dengan penelitian Menurut hasil penelitian lapangan menurut Dwiyanto mengenai penilaian kinerja

sebagai berikut :

a. Produktivitas

dari indicator mengenai penilaian kinerja ini dapat disimpulkan bahwa dapat dikatakan telah baik memenuhi indikator tersebut terlihat dari hasil yang dicapai (output) dengan keseluruhan hasil dari kinerja para karyawan (input). Terlihat pada upaya dari Dispendukcapil dengan memberikan inovasi pelayanan berbasis online sehingga memberikan akses jangkauan kemudahan bagi masyarakat di era pandemi. Namun diharapkan tetap diadakannya pelayanan berbasis offline di Kelurahan dan Kecamatan agar masyarakat yang berusia lanjut dapat mengurus di sekitar tempat tinggal terdekat.

b. Kualitas pelayanan
dari indicator mengenai penilaian kinerja ini dapat disimpulkan bahwa dapat dikatakan telah baik memenuhi indikator tersebut ketersediaan sarana dan prasarana guna menunjang pelayanan yang berkualitas telah tersedia dengan baik seperti ditugaskan dan dibuat jadwal khusus petugas piket yang berjaga di setiap kecamatan dan kelurahan serta didukung penunjang pengerjaan pengurusan berkas seperti : peralatan mesin cetak, perangkat computer penginputan, mesin fotocopy, printer berkas, akses scanner serta akses jaringan internet yang cukup stabil. Sehingga dapat membantu kinerja pegawai lebih cepat dalam penyelesaian pengajuan layanan.

c. Responsibilitas dan akuntabilitas

dari indicator mengenai penilaian kinerja ini dapat disimpulkan bahwa dapat dikatakan telah baik memenuhi indikator tersebut Responsibilitas sebagai tanggung jawab yakni suatu ukuran dalam penyelenggaraan layanan public. Dalam hal ini terkoneksi dengan via digital melalui akses media sosial untuk penyelenggaraan pengaduan layanan. Sedangkan akuntabilitas bagaimana pertanggungjawaban para pegawai dalam menyediakan layanan sesuai standar operasional yang telah disepakati. Hal ini kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan dengan secara online maupun offline. Namun alangkah lebih baiknya dapat diperbaiki system Call Center (telepon cepat) agar menunjang penyelenggaraan layanan.

d. responsivitas

dari indicator mengenai penilaian kinerja ini dapat disimpulkan bahwa dapat dikatakan telah baik memenuhi indikator tersebut kecakapan dari aktor public dalam memberikan pelayanan berkualitas sesuai dengan kepentingan yang diajukan oleh masyarakat dengan keadilan yang merata telah diselenggarakan dengan baik. Namun diperlukan adanya penunjang sarana dan prasarana berupa akses computer serta pemberian kuota pada masing- masing petugas piket yang bertugas. Agar pelayanan yang dijalankan dapat berjalan secara optimal dan lebih baik.

Faktor pendukung meliputi :

- a. Dengan adanya pemanfaatan akses via digital dari indicator mengenai penilaian kinerja ini dapat disimpulkan terkait pengaduan serta penyebaran informasi. Masyarakat jadi mengetahui alur secara jelas dan kegiatannya pun dapat di monitoring secara jelas melalui laman website k-lampid sesuai dengan pengajuan berkas yang diperlukan oleh masyarakat.
- b. Ketersediaan akses sarana dan prasarana dari indicator mengenai penilaian kinerja ini dapat disimpulkan dalam menunjang pelaksanaan program berupa : penugasan beberapa petugas piket yang bertugas di beberapa kecamatan dan kelurahan untuk melakukan sosialisasi informasi alur pengajuan berkas secara online.

Faktor penghambat meliputi :

- a) Banyaknya keterlambatan atau kelalaian dari indicator mengenai penilaian kinerja ini dapat disimpulkan dari beberapa petugas piket yang ditugaskan serta kurang

bertanggungjawab untuk menunggu di beberapa pos yang ditentukan, sehingga terhambatnya jalannya sosialisasi pengurusan yang membuat beberapa masyarakat menjadi kebingungan dengan alur pengurusan

b) Seringnya perubahan alur yang secara mendadak serta kurangnya koordinasi yang tercipta dari indikator mengenai penilaian kinerja ini dapat disimpulkan dari pihak Dispendukcapil yang menyebabkan sering terjadinya miskomunikasi pada saat sosialisasi informasi alur layanan pada masyarakat.

c) Akses server internet di beberapa kelurahan dan kecamatan sering mengalami eror atau gangguan dari indikator mengenai penilaian kinerja ini dapat disimpulkan sehingga terjadinya kesulitan untuk tracking atau mencari data pemohon yang bersangkutan. Adapun saran memberikan saran dan masukan sebagai berikut :

a) Untuk petugas piket di setiap kelurahan dan kecamatan untuk lebih bertanggung jawab dalam setiap permasalahan pelayanan di kelurahan maupun kecamatan

b) Adanya penghargaan reward bagi pegawai yang berprestasi dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk tetap meningkatkan kinerja dan semangat kerja

c) Petugas piket dan bidang pelayanan untuk berkomunikasi dengan baik agar tidak terjadi miss

komunikasi ketika pelayanan

d) Pada bagian call center atau coex dalam memberikan informasi untuk tetap sabar dan penuh ramah saat berkomunikasi.

DAFTAR

(CONCLUSION)

- Moenir, 2002. *Manajemen pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara. Hal. 26-27
- L.P Sinambela.2010. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori. Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. Hal 3
- Harbani Pasolog. 2010 *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.Hal.128
- Lexy. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000), hlm. 3
- Lexy. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000), hlm, 112.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2002, Cet.XII), hlm. 134.
- KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
- Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *pelayanan publi*

