

PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

Gotfridus Goris Seran¹, Riska Adita Syafitri², Ginung Pratidina³

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Djuanda, Bogor, Jawa Barat,

Indonesia;

[1ggseran@unida.ac.id](mailto:ggseran@unida.ac.id), [2riskaaditasya@gmail.com](mailto:riskaaditasya@gmail.com), [3ginung_pratidina@unida.ac.id](mailto:ginung_pratidina@unida.ac.id)

Korespondensi Author : Riska Adita Syafitri

Email : riskaaditasya@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan berbagai cara seperti pelayanan berkualitas dan pelayanan suportif sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Mengasihikan pelayanan yang baik akan memberikan tingkat kesenangan kepada pelanggan, membina hubungan jangka panjang dengan pelanggan, serta dapat membantu mencapainya tujuan dalam suatu organisasi dengan membangun reputasi yang positif. Salah satu pelayanan publik adalah administrasi publik. Administrasi publik merupakan sebuah kegiatan dalam pembuatan berkas dengan data kependudukan memakai pendaftaran masyarakat, penulisan sipil, manajemen informasi serta pemanfaatan yang memberikan hasil untuk pelayanan publik dan penyusunan sektor lainnya. Administrasi kependudukan ada untuk mengelola berbagai macam dokumen untuk mencatat dan menganalisa masyarakat dan akan di berikan kepada pemerintah. Kantor Kecamatan Ciawi merupakan salah satu yang mengadakan pelayanan administrasi khususnya administrasi kependudukan. Metode dalam penelitian ini deskriptif kualitatif dengan mengapatkan dari kegiatan sehari-hari. Peneliti mengetahui apa saja jenis administrasi kependudukan yang berada di kantor Kecamatan Ciawi dan bagaimana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat khususnya ketika mengelola administrasi kependudukan.

Kata Kunci: Pelayanan, Administrasi Kependudukan

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh pribadi atau suatu kumpulan seperti organisasi agar terpenuhnya suatu kebutuhan, harapan, dan keinginan untuk para penerima layanan. Pentingnya pelayanan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan berbagai cara seperti pelayanan berkualitas dan pelayanan suportif sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Dalam menyerahkan pelayanan yang baik akan memberikan tingkat kesenangan kepada konsumen, membina hubungan jangka panjang dengan

pelanggan, serta dapat membantu mencapainya tujuan dalam suatu organisasi dengan membangun reputasi yang positif.

Isi Undang-undang Republik Indonesia dengan Nomor 25 Tahun 2009 pada bagian BAB 1 Pasal 1 tertulis bahwa pelayanan publik adalah sekumpulan acara untuk menangkup keperluan pelayanan yang terdapat pada peraturan perundang-undangan untuk setiap bangsa dan masyarakat atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang dibentuk oleh pelaku pelayanan publik (RI,2009).

Menurut Dwiyanto (2005) dalam jurnal (Sussanti, 2021) mengatakan pelayanan publik merupakan beberapa gerakan yang dilakukan oleh sekumpulan birokrasi publik agar tercurahkan kebutuhan para konsumen.

Pada Peraturan Daerah Kabupaten Bogor dalam Nomor 9 Tahun 2009 mengenai pembuat administrasi kependudukan di pasal 1 ayat 31 mengatakan bahwa administrasi publik sebuah kegiatan dalam pembuatan sebuah kegiatan dalam pembuatan berkas dengan data kependudukan memakai pendaftaran masyarakat, penulisan sipil, manajemen informasi serta pemanfaatan yang memberikan hasil untuk pelayanan publik dan penyusunan sektor lainnya. (PERDA Kab Bogor 2017).

Menurut Damayanti (2009), administrasi kependudukan adalah suatu dokumen berharga untuk setiap warga Kota Bandung yang dimanfaatkan dalam metode pembangunan daerah dan juga mekanisme kehidupan masyarakat, akibatnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung wajib menyerahkan pelayanan yang baik walaupun adanya perubahan layanan yang diakibatkan peranjakan layanan ke Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SI AK) Terpusat.

Pada intinya pelayanan administrasi kependudukan berfungsi untuk memberikan kejelasan kepada warga seperti halnya informasi yang benar tentang prosedur layanan tersebut patut dari administrasi, biaya sampai waktu penyelesaiannya.

Kantor Kecamatan ciawi memiliki misi yaitu menaikkan kualitas mengenai kecamatan dalam bentuk tata kelola pemerintahan yang baik dan meningkatkan

Kinerja Pelayanan Kecamatan. Kantor Kecamatan Ciawi terletak di Jl. KH RM Toha No.6720, Bendungan, Kec. Ciawi, Kabupaten Bogor, Jawa Barat 16720 sebagai organisasi publik yang berusaha memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat sekitar. Luas wilayah kecamatan ciawi sekitar \pm 2.555,071 HA dan batas administratif arah utara: perbatasan dengan kec. Sukaraja, arah selatan: perbatasan dengan kec. Caringin, arah timur: perbatasan dengan kec. Megamendung dan arah barat: perbatasan dengan Kota Bogor. Penduduk Kecamatan Ciawi hingga akhir bulan Desember 2022 tercatat berjumlah 105.359 jiwa, terdiri dari pria sebanyak 54.310 jiwa dan wanita sebanyak 51.049 jiwa. Kecamatan Ciawi memiliki 13 desa, 34 dusun, 88 RW dan 358 RT. Tujuan di buatkan penelitian ini agar mengetahui jenis administrasi apa saja serta bagaimana bantuan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Ciawi.

RUMUSAN MASALAH

Dari latar belakang yang berada di atas, dapat ditarik rumusan masalah dengan berikut: “Bagaimana pelayanan administrasi kependudukan dan jenis administrasi apa saja yang terdapat di Kecamatan Ciawi?”

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Berikut ini beberapa teknik yang digunakan unuk mengumpulkan data: (1) Observasi, yaitu penulis mengamati, memantau dan mencatat secara langsung. (2) Dokumentasi, yaitu penulis mendapatkan data serta informasi berbentuk tulisan angka dan gambar yang merupakan keterangan kecamatan Ciawi. (3) Studi Kepustakaan, yaitu memeriksa sumber-sumber data baik dari buku ataupun jurnal sebagai referensi dalam pembuatan laporan ini. (4) Sumber internet, yaitu mencari data secara online yang tidak terdapat di buku sebagai referensi dari penulisan laporan ini.

METODE PENELITIAN

Metode pada penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini merupakan deskriptif kualitatif. Menurut Baswori dan Suwandi (2008) dalam jurnal (Sussanti, 2021) mengatakan penelitian deskriptif kualitatif dapat di bilang suatu metode penelitian yang memiliki tujuan agar mendapatkan pengertian tentang kenyataan melalui proses berpikir secara logika. Melampaui penelitian kualitatif, penelitian mendapatkan subjek, mengalami apa yang ditekuni dalam tindakan sehari-hari.

Untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan, penelitian ini telah mengevaluasi dan membuat pertanyaan untuk dijadikan bahan penelitian di kantor kecamatan ciawi selama 1 bulan pada bulan juni sampai agustus.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dikatakan oleh Hardiyansyah (2011:23) dalam jurnal (Suryantoro, B, 2020) bahwa terdapat 3 indikator pelayanan publik yang diberikan pemerintah yaitu: Pelayanan Administratif, Pelayanan Barang dan yang terakhir Pelayanan Jasa. (1) Pelayanan Administratif, yaitu jenis pelayanan yang diserahkan oleh tim pelayanan seperti pencatatan, dokumentasi, penelitian, menguraikan keputusan, dan kegiatan lainnya yang akan menghasilkan dokumen barang akhir seperti sertifikat, rekomendasi, izin-izin dan lainnya. (2) Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang diserahkan oleh tim pelayanan seperti aktivitas penyediaan produk atau penyusunan berbentuk fisik seperti distribusi serta penyampaian kepada pelanggan langsung. Aktivitas ini menghasilkan barang akhir berupa benda (fisik) seperti layanan air bersih listrik serta layanan telepon. (3) Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang di serahkan oleh tim pelayanan berbentuk sarana dan prasarana serta penopangnya. Barang akhir jasa ini bisa memicu adanya manfaat bagi pemerolehnya secara nyata dan jangka waktu penghabisannya dalam kurun waktu tertentu. Contohnya layanan pos, perbankan serta pemadan kebakaran.

Dari hasil yang di dapatkan melalui teori di atas peneliti menggunakan pelayanan administratif dengan hasil observasi yang telah dilakukan, peneliti mendapatkan bahwa kecamatan Ciawi memiliki 3 jenis administrasi yaitu: (1) Kartu Keluarga (KK), Kartu keluarga yaitu akta resmi mengandung data tentang nama, hubungan serta susunan di dalam keluarga, jumlah anggota keluarga, identitas anggota keluarg. Kartu keluarga diperbaharui ketika adanya perubahan dalam bentuk keluarga seperti kematian, kelahiran dan pernikahan. Kartu keluarga sudah dipastikan merupakan sebuah catatan administratif yang mewajibkan setiap warga harus memilikinya di setiap keluarga. Kartu keluarga juga diperlukan ketika individu ingin membuat beberapa pelayanan sosial seperti Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Paspor dan lainnya. Pelayanan yang di berikan kepada masyarakat dalam membantu mengenai Kartu Keluarga sudah terbilang baik dalam kecamatan Ciawi. Para pegawai kecamatan Ciawi memfasilitasi masyarakat seperti menjawab keluhan dan memberikan pelayanan dengan cepat menggunakan teknologi komputer.

(2) E-KTP, Kartu Tanda Penduduk Elektronik adalah suatu kartu yang memberikan penduduk memiliki identitas yang dibuat oleh mesin elektronik dengan cara ditulis melalui data digital. Pada umumnya, pelayanan dalam pembuatan KTP meliputi verifikasi data, perekaman pas photo, tanda tangan, dan sidik jari. Pelayanan dalam pembuatan E-KTP masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat, adanya keterlambatan pembuatan serta kurangnya profesionalitas seperti menunda-nunda untuk verifikasi data yang ingin membuat KTP.

(3) Legalisasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Keterangan Tidak Mampu adalah surat yang diterbitkan oleh pemerintah kecamatan ataupun desa untuk keluarga dengan golongan tidak mampu atau miskin untuk hidup dari sisi kesehatan, pendidikan dan keuangan. Untuk menerima SKTM harus di lihat dari berbagai aspek seperti masyarakat terdiri dari individu ataupun sekelompok keluarga masyarakat yang penghasilannya di bawah rata-rata.

SKTM dapat digunakan ketika sudah di legalisasi oleh pihak kecamatan dengan cara: (1) Pemohon membawa surat SKTM yang didapatkan dari pemerintah desa. (2) Pemohon membawa fotocopy KK dan KTP. (3) Pemohon datang ke kecamatan membawa 2 persyaratan di atas. (4) Petugas Kecamatan akan memeriksa dan memverifikasi berkas, apabila berkas belum lengkap akan di kembalikan. (5) Petugas Kecamatan akan menyerahkan berkas tersebut ke Kasi untuk di legalisasi. (6) Petugas Kecamatan akan menyerahkan SKTM kepada Pemohon ketika sudah di register.

Pelayanan dalam Kecamatan Ciawi tentang legalisasi SKTM dapat di bilang sudah baik. Para petugas di Kecamatan akan langsung mengambil berkas para pemohon SKTM untuk di cek kelengkapannya dan di berikan kepada Kasi. Kendala dalam legalisasi SKTM pada kecamatan Ciawi adalah ketika Kasi sedang tidak berada di ruangannya atau sedang menghadiri rapat di luar.

KESIMPULAN

Dengan adanya administrasi yang efektif, berbagai layanan publik dapat diadakan dengan lebih baik sehingga masyarakat dapat menjumpai manfaat yang nyata. Jenis administrasi kependudukan dalam kecamatan Ciawi yaitu Kartu Keluarga (KK), Perekaman E-KTP dan legalisasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).

REFERENSI

- Damayanti, D. A., Yuningsih, N. Y., & ... (2022). "Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Masa Peralihan Layanan Tahun 2021 Di Kota Bandung". *Jurnal Administrasi Pemerintahan (JANITRA)*, 2(2), 323–337.
- Della, A. C. (2023). "Kinerja Perangkat Desa Dalam Pelaksanaan Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Desa Pagar Dewa Kecamatan Jarai Kabupaten Lahat". *JURNAL ISIP VOICE*. 2(1), 151-162

- Gatiningsih. *Kependudukan dan Ketenagakerjaan*. Semarang: Fakultas Manajemen Pemerintahan IPDN, 2017.
- Herlina. (2023) "Inovasi pelayanan kartu keluarga (kk) pada masa pandemi covid-19 di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota palangka raya". *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 9(2), 151-158
- Hubaib, F. Bazarah, J. Jubaidi, A. (2021). "Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia)". *Jurnal Dedikasi*, 22(2), 105-122.
- Kurniawan, R. C. (2016). "Tantangan kualitas pelayanan publik pada pemerintah daerah". *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15–26.
- PERDA Kabupaten Bogor. (2017). *Peraturan Daerah Kabupaten Bogor Nomor 2 Tahun 2017 tentang Administrasi Kependudukan pasal 1 ayat 31*.
- RI, P. P. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik (pasal 1 ayat 1)* (pp. 1–77).
- Rianti, S. (2019). "Kualitas Pelayanan Publik". *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(3), 412–419. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>
- Rohman, Didik , Fatkhur ; Imam, H. M. H. (2010). "Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang) Didik Fatkhur Rohman, Imam Hanafi, Minto Hadi". *Jurnal Administrasi Publik Universitas (JAP) Brawijaya Malang*, 1(5), 962–971.
- Sasongko, H. (2023). Layanan Sehari Jadi, Disdukcapil Kabupaten Bogor Adakan Gebyar Adminduk 21-25 Feb 2023. Diakses pada 09 Agustus 2023 dari <https://www.beritautama.co.id/jabodetabek/pr-5126542118/layanan-sehari-jadi-disdukcapil-kabupaten-bogor-adakan-gebyar-adminduk-21-25-feb-2023>
- Suandi. (2019). "Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur". *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2), 13-22.
- Sumigar Failen, R. (2018). "Kualitas Pelayanan Publik di Kantor UPTD Samsat Kosio

- Kabupaten Bolaang Mongondow". *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1(1).
- Suryana. (2018). "Pelayanan publik : kewajiban dan kendalanya". *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 1(7), 1–13.
- Suryani, I., & Jamaluddin. (2016). "Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa". *Jurnal Office*, 2(2), 134–142.
- Suryantoro, B. (2020). "Analisis kualitas pelayanan publik pada politeknik pelayaran Surabaya." *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223-229.
- Sussanti. (2019). "Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pindah Kependudukan Di Kantor Kelurahan Tatura Utara Kecamatan Palu Selatan Kota Palu". *Jurnal Administrator*, 3(2), 71-77.