

**PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PECATATAN SIPIL
KABUPATEN INDRAMAYU**

Oleh:

Luthfi Faisal Natsir¹

Dosen FISIP-Universitas Wiralodra, Indramayu¹

Ikke Puspitasari²

Mahasiswa FISIP-Universitas Wiralodra, Indramayu²

Liya Amaliya³

Mahasiswa FISIP-Universitas Wiralodra, Indramayu³

Melati Samudra Rindu⁴

Mahasiswa FISIP-Universitas Wiralodra, Indramayu⁴

Email:

[luthfi.lfn@gmail.com¹](mailto:luthfi.lfn@gmail.com)

[ikkepuspita101@gmail.com²](mailto:ikkepuspita101@gmail.com)

[liyaamaliya1762@gmail.com³](mailto:liyaamaliya1762@gmail.com)

[samoedrarindu@gmail.com⁴](mailto:samoedrarindu@gmail.com)

Received	: December 20, 2023	Revised	: Januari 17, 2024
Accepted	: Februari 19, 2024	Available online	: Februari 27, 2024

ABSTRAK

Salah satu fungsi utama dari pemerintah yaitu melaksanakan pelayanan prima kepada masyarakat dengan menjalankan pelayanan yang berkualitas maka pemerintah telah hadir ditengah-tengah masyarakat guna memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Salah satu jenis pelayanan yaitu administrasi kependudukan yang menjadi ranah dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, sebagai perangkat daerah yang posisinya cukup sentral dikarenakan sering disibukkan dalam memberikan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat berkaitan dengan administrasi kependudukan dan catatan sipil. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pola pelayanan administrasi publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu. Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan selama di lapangan bahwa Disdukcapil Kabupaten Indramayu sudah cukup baik dengan memberikan pola pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat melalui digitalisasi dengan nama aplikasi "SI PANDAN AYU BERMARTABAT", masyarakat bisa mendapatkan pelayanan dimanapun dan kapanpun dengan melalui aplikasi tersebut. Selain menggunakan aplikasi, upaya lain yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Indramayu yaitu melakukan kunjungan ke desa-desa yang cukup jauh secara jarak dengan kantor Disdukcapil untuk mendapatkan pelayanan perihal administrasi kependudukan.

Kata kunci: pelayanan, administrasi publik, kependudukan dan catatan sipil

PENDAHULUAN

Tugas utama pemerintah kepada rakyatnya adalah dengan memberikan pelayanan yang baik dalam upaya pemenuhan hak berdasarkan kehendak masyarakat yang disesuaikan dengan kebutuhannya. Pelayanan yang baik mengutamakan kepentingan umum bukan berdasarkan kepentingan pribadi maupun "golongan" tertentu, maka dalam hal ini aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat diuji akan kapabilitas dan integritasnya guna mewujudkan pelayanan prima. Guna terwujudnya pelayanan prima yang optimal diperlukan sebuah sistem dan sumber daya aparatur yang kompeten.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang memenuhi harapan pada penerima layanan. Karena secara teoritis kualitas tujuan kualitas adalah memuaskan para penerima layanan yakni masyarakat. Dengan demikian penyelenggaraan pelayanan harus berkualitas yang bermutu dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Menurut Sinambela (2011: 5) kualitas adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*). Dengan demikian pelayanan dapat dikatakan berkualitas adalah pelayanan yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Negara Indonesia sebagai negara hukum segala aktifitas yang berhubungan dengan masyarakat mesti tertulis di dokumen secara sah dalam pandangan hukum administrasi. Salah satu dokumen yang wajib dimiliki oleh masyarakat yaitu dokumen kependudukan sebagai tanda bukti yang sah sebagai Warga Negara Indonesia. Oleh karena itu setiap proses administratif kependudukan mesti dicatat secara resmi dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum, hal ini seperti tercantum di dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, bahwa dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat autentik yang dihasilkan melalui pelayanan pendafatran kependudukan dan catatan sipil.

Perangkat pemerintah yang mempunyai tugas dalam mencatat setiap peristiwa kependudukan terdapat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil), sebagai salah satu perangkat daerah yang perannya cukup sentral dikarenakan sering disibukkan memberikan pelayanan yang berhubungan secara langsung dengan masyarakat mengenai kebutuhan-kebutuhan kependudukan dan catatan sipil seperti: Kartu Tanda

Penduduk, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Mutasi Penduduk, dan mengenai Surat Keterangan lainnya.

Kabupaten Indramayu merupakan salah satu wilayah administratif Provinsi Jawa Barat yang berada di daerah Pantai Utara, dengan luas wilayah 204,011 ha (sumber:indramayukab.go.id) dan jumlah penduduk 1.834.434 yang tesebar di 31 Kecamatan, 309 Desa dan 8 Kelurahan. Berdasarkan data yang sudah dipaparkan diatas maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih jauh mengenai kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu dalam memberikan Pelayanan Administrasi Publik

KAJIAN TEORITIS

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maka seluruh penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menyusun, menetapkan dan menerapkan standard pelayanan. Hal tersebut didukung dengan disahkannya peraturan Menteri PANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang petunjuk teknik penyusunan, penetapan, dan penerapan standard pelayanan sebagai peraturan pelaksana dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam (Natsir, 2023:54). Adapun Standard pelayanan dalam pelaksanaan meliputi :

Jenis-jenis pelayanan meliputi :

- a) Pelayanan Kependudukan :
 - Kartu Keluarga.
 - Kartu Tanda Penduduk (KTP-EL)
- b) Pelayanan Legalisasi Surat Kependudukan
- c) Pelayanan Legalisasi Kesehatan
- d) Pelayanan Keringanan Biaya Pendidikan
- e) Pelayanan Rekomendasi Proposal
- f) Pelayanan Dispensasi Nikah
- g) Pelayanan Akte Kematian
- h) Pelayanan Akte Kelahiran
- i) Pelayanan Rekomendasi Izin Gangguan
- j) Pelayanan Pengesahan IMB

Kabupaten Indramayu mengenai Administrasi Kependudukan diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dimana pada Bab II Pasal 2 setiap penduduk mempunyai hak memperoleh:

- 1) Dokumen Kependudukan;

- 2) Pelayanan yang sama dalam Pendaftaran Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- 3) Perlindungan atas data pribadi;
- 4) Kepastian humum atas kepemilikan dokumen;
- 5) Informasi mengenai data hasil pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil atas dirinya dan/atau keluarganya;
- 6) Ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil serta penyalahgunaan data pribadi oleh Dinas.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam mengkaji penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, menurut Natsir (2023:53) bahwa metode deskriptif kualitatif adalah menuturkan dan menafsirkan data yang berkenaan dengan fakta atau keadaan serta fenomena yang sedang berlangsung selama dalam melaksanakan penelitian dan menyajikan data dengan secara objektif.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Di era globalisasi dengan adanya keberadaan serba digitalisasi laju percepatan informasi sangat cepat dan mudah diakses oleh semua orang. Digitalisasi memiliki perubahan yang signifikan mengingat bagaimana arus globalisasi saat ini dan zaman yang semakin berkembang. Pada era reformasi saat ini ilmu pengetahuan sudah melahirkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang canggih dan mutakhir seperti munculnya internet, teknologi berbasis web, dan ekonomi jaringan global.

Internet telah disebut sebagai salah satu metode layanan yang terbuka sehingga dapat meningkatkan kepercayaan antara masyarakat dan pemerintah. Dalam pemanfaatan teknologi informasi informasi banyak sektor publik khususnya pemerintah dalam rangka memberikan pelayanan publik. Aktifitas pelayanan administrasi publik melalui digitalisasi merupakan langkah efektif bagi pemerintah dalam melakukan kegiatan perekaman dan penyimpanan basis data yang tersusun secara sistematis, tepat, akurat dan terukur.

Pemerintah Kabupaten dalam hal ini Disdukcapil berupaya memberikan pelayanan administrasi publik secara digital, langkah awal yang dilakukan yaitu pemohon melakukan pendaftaran melalui nomor-nomor Admin *Whatsapp* setiap bidang yang disesuaikan dengan kebutuhan dari masyarakat hal apa yang diperlukan. Dengan perkembangan dan penyesuaian zaman tepat pada tahun 2021, Disdukcapil Kabupaten Indramayu meluncurkan aplikasi berbasis digital bernama "Si Pandan Ayu", namun pada tahun 2023 mengalami penambahan nama dan upgrading upgrading sistem menjadi "Si Pandan Ayu Bermartabat." Saat awal perilisan aplikasi tersebut sempat mengalami

kendala hingga akhirnya dapat berjalan lagi setelah melakukan upgrading sampai dengan sekarang aplikasi tersebut sudah dapat dipastikan bisa dipakai tanpa ada hambatan bagi masyarakat Indramayu.

Operasional kerja Disdukcapil Kabupaten Indramayu memiliki jam kerja mulai dari senin sampai jumat pukul 08.00 – 16.00 WIB seperti pada umumnya dinas yang lain, namun dengan berlakukanya pelayanan digital menggunakan aplikasi yang sudah disebutkan diatas, maka pelayanan dapat diakses kapanpun dan dimanapun akan tetapi setiap data yang masuk di hari sabtu dan minggu tetap akan di proses pada jam kerja.

Guna mengoptimalkan pelayanan administrasi publik yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Indramayu selain menggunakan aplikasi juga memiliki layanan “jemput bola”. Disdukcapil dengan menggunakan mobil layanan mendatangi desa-desa yang jauh dari kota, sebagai contohnya wilayah Indramayu bagian Barat, akan tetapi dalam memberikan pelayanan “jemput bola” adminitrasi publik Disdukcapil membatasi jumlah data yang harus di buat hal itu dikarenakan keterbatasan dokumen yang dibawa dan terkadang diluar ekspektasi jumlah pemohon melebihi yang ditargetkan. Hal itu seperti yang diutarakan oleh Kepala Dinas Disdukcapil Kabupaten Indramayu, jika kuota yang terbatas itu melebihi kapasitas maka setiap dokumen tetap akan di urus namun prosesnya dibawa ke kantor Disdukcapil dan nantinya akan di proses saat jam oprasional kerja dan dikirim dalam bentuk *soft file* melalui *Whasapp* pemohon. Namun, dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak tetap harus di ambil secara langsung ke kantor Disdukcapil Kabupaten Indramayu.

KESIMPULAN

Pelayanan administrasi publik yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Indramayu sudah cukup baik karena sistem pelayanan yang diberikan dapat dilakukan melalui aplikasi “SI PANDAN AYU BERMARTABAT” hal itu sangat memudahkan bagi masyarakat yang mempunyai mobilitas tinggi ditambah berupaya menyesuaikan diri dengan perkembangan *era industri 4.0* dan *social 5.0*. Selain menggunakan metode digital Disdukcapil juga menggunakan pelayanan secara langsung mendatangi desa-desa yang jauh dari kota dan masyarakat yang belum bisa menggunakan teknologi. Namun ada kekurangan dari aplikasi tersebut yaitu masih belum tersebar secara merata kepada masyarakat Kabupaten Indramayu hal itu dikarenakan masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pemangku kepentingan.

SARAN

1. Dalam pelayanan digital sebaiknya Disdukcapail Kabupaten Indramayu dapat memberikan sosialisasi kepada seluruh elemen masyarakat Kabupaten Indramayu secara merata.
2. Dalam pelayanan mengunjungi desa-desa yang jauh dari kota sebaiknya di agendakan secara berkala sehingga masyarakatpun dapat mengetahui jadwal yang pasti.
3. Untuk para peneliti selanjutnya disarankan mengkaji efektivitas dari aplikasi "SI PANDAN AYU BERMARTABAT".

REFERENSI

- Natsir. Luthfi.F. (2018). Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Menangani Pedagang Kaki Lima di Kawasan Zona Merah Kota Bandung. Jurnal ASPIRASI Vol. 8 (2), 24-31.
- Natsir. Luthfi. F. (2019). Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Indramayu Kabupaten Indramayu. Jurnal ASPIRASI Vol. 13 (1), 49-58.
- Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
- Sinambela, L. P. (2011). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi (Cetakan ke-1). Jakarta: Bumi Aksara.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. Jurnal Abdimas Peradaban, Vol. 3 (1), 73-85.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik