

Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara

¹Arya Duta Permana Pane, ²Zainarti

^{1,2}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri
Sumatera Utara

Email: 1aryadutapermanapanel6@gmail.com, 2zainartimm60@gmail.com

Corresponding mail author: aryadutapermanapanel6@gmail.com

Abstract : This research was conducted at the Population and Civil Registration Office of North Sumatra Province. The purpose of this research is to find out the Population Administration Service at the Population and Civil Registration Office of North Sumatra Province. This research is motivated by the number of community complaints against the Population Administration service at the Population and Civil Registration Office of North Sumatra Province. The author conducted this study to find out the services of the Population Administration at the Kampar Regency Population and Civil Registration Office as well as obstacles in the implementation of population administration services at the North Sumatra Population and Civil Registration Office.

Keywords: Management, Incoming Letter, and Outgoing Letter.

I. PENDAHULUAN

Peran pemerintah sangat penting dalam menyediakan pelayanan publik bagi semua unsur masyarakat yang mana telah diamanatkan dalam Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting, hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan berarti. Pemerintah selaku penyedia layanan harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikankualitas pelayanan prima demi kepuasan masyarakat dan peningkatan pelayanan. Hal ini membuat kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan. Kualitas pelayanan prima yang dimaksud yaitu pelayanan yang mendekatkan pemerintah kepada masyarakat.

Pelayanan publik sangat penting dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat yang merupakan usaha yang dilakukan oleh pemerintah untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan dan kebutuhannya. Salah satu bentuk dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu pelayanan administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan daerah.

Administrasi kependudukan berfungsi sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi. Pelayanan publik yang mudah didapatkan di daerah masing-masing, harus benar-benar mengenal potensi masyarakat dan potensi sumber daya lain di daerah tersebut sehingga pelayanan publik dapat terus dirasakan masyarakat dengan mudah dan merakyat. Pemerintah daerah dapat mengambil segala bentuk keputusan dalam menentukan standar pelayanan sehingga pemerataan pelayanan dapat dirasakan seluruh lapisan sosial didalam masyarakat daerah tersebut

Otonomi daerah bermakna kemauan masyarakat tersebut untuk memecahkan berbagai macam masalah yang terjadi oleh masyarakat untuk mencapai kesejahteraan mereka. Namun pada saat sekarang ini kenyataannya penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh pemerintah daerah masih belum efisien serta kualitas pelayanan yang belum baik, sehingga masyarakat mengeluh atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan karena tidak sesuai dengan harapan mereka

Bidang Fasilitasi Pendaftaran Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam pelaksanaan fasilitasi, perumusan kebijakan teknis, fasilitasi dan pembinaan umum, pemberian bimbingan teknis, pelaksanaan kebijakan dan monitoring di bidang pendaftaran penduduk

Berdasarkan uraian diatas, Peningkatan kualitas layanan publik sangatlah penting Pemerintah selaku penyedia layanan harus terus berupaya untuk memberikankualitas pelayanan prima demi kepuasan masyarakat. Salah satu bentuk dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu pelayanan administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan daerah. Oleh karena itu, peneliti mempertimbangkan judul "Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara".

II. LANDASAN TEORI DAN METODE PENELITIAN

LANDASAN TEORI

Analisis

Analisis merupakan sebuah kegiatan untuk meneliti suatu objek tertentu secara sistematis, Menurut Spradley (sugiyono, 2015:335) mengatakan bahwa analisis adalah sebuah kegiatan untuk mencapai suatu pola selain itu analisis merupakan cara berpikir yang berkait dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagaimana, hubungan antara bagaimana dan hubungannya dengan keseluruhan. informasi mengenai objek tersebut.

Kebijakan analisis merupakan salah satu hal yang penting dalam menentukan suatu kebijakan, sebab dalam pelaksanaan dan penentuan suatu analisis, maka tolak ukuran dalam menentukan tingkat keberhasilannya tentunya akan sangat sulit menilainya. Fungsi analisis dalam suatu hal yang sangat penting dalam menentukan suatu kebijaksanaan terutama mengenai tindak lanjut pembangunan karena dalam mengambil keputusan peran analisis sangat berarti.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak terlepas dari kepentingan umum yang mana penyelenggara pelayanan wajib memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mereka agar tercapainya tujuan

Berdasarkan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan

kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik menurut Mahmudi dalam Jhon Frsley (2018:45) diartikan sebagai segala kegiatan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik untuk mengupayakan pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan,

H.A.S. Moenir (2007:2) menyatakan pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2015:5) pelayanan publik diartikan pemberian layanan(melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Jadi dapat dikatakan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang diselenggarakan oleh (pemerintah atau birokrat) yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara sebagai upaya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan berdasarkan cara yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan tertentu

Administrasi Kependudukan

Administrasi Menurut Mariati Rahman (2017:7) dalam arti sempit yaitu sebagai kegiatan tata usaha kantor (Catat-mencatat, mengetik, menggandakan, surat-menyurat, dan sebagainya). Menurut Reksohadi prawiro dalam mariati Rahman (2017:7) administrasi berarti tata usaha yang mencakup setiap pengaturan yang rapi dan sistematis serta penentuan fakta-fakta secara tertulis dengan tujuan memperoleh pandangan yang menyeluruh serta hubungan timbal balik antar satu fakta dengan fakta lainnya.

Pengertian Administrasi Kependudukan menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain..

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah sebuah penelitian yang dimaksudkan untuk mengungkapkan sebuah fakta empiris secara objektif ilmiah dengan berlandaskan pada logika keilmuan, prosedur dan didukung oleh metodologi dan teoritis yang kuat sesuai disiplin keilmuan yang ditekuni (Mukhtar, 2013:29). Berikut adalah sumber data yang digunakan dalam penelitian ini: 1) data primer, yakni data yang diperoleh dari sumber-sumber utama perusahaan melalui observasi dan wawancara, 2) data sekunder, yakni data yang diperoleh dengan berbagai publikasi terkait, jurnal dan sumber kepustakaan. Untuk mengetahui dan memahami kesulitan-kesulitan yang ada, berbagai metode digunakan untuk pengumpulan data tersebut, antara lain:

1. Wawancara, pada tahap wawancara prosedur pengumpulan data, peneliti mewawancarai Ibu Erni Tetty Pulungan S,Sos selaku Kasi Monitoring Evaluasi Dokumentasi di Bidang Pendaftaran Penduduk, menggunakan tanya jawab langsung.

2. Observasi, pada tahaan ini pendekatan pengumpulan data adalah dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian dengan memperhatikan aspek- aspek penting yang berhubungan dengan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara.
3. Studi Pustaka, metode studi pustaka adalah metodologi atau pendekatan untuk mengumpulkan data atau informasi melalui membaca jurnal dan makalah tentang isu-isu terkait.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bidang Fasilitasi Pendaftaran Penduduk

Bidang Fasilitasi Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam pelaksanaan fasilitasi, perumusan kebijakan teknis, fasilitasi dan pembinaan umum, pemberian bimbingan teknis, pelaksanaan kebijakan dan monitoring di bidang pendaftaran penduduk.

Bidang Fasilitasi Pendaftaran Penduduk fungsi:

1. Penyiapan penyusunan perencanaan pelaksanaan fasilitasi, pembinaan umum dan koordinasi di bidang pendaftaran penduduk meliputi identitas penduduk, pindah datang penduduk, pengelolaan dokumen pendaftaran penduduk, pendataan penduduk, monitoring, evaluasi dandokumentasi;
2. Penyiapan perumusan kebijakan teknis di bidang fasilitasi pendaftaran penduduk meliputi identitas penduduk, pindah datang penduduk, pengelolaan dokumen pendaftaran penduduk, pendataan penduduk, monitoring, evaluasi dandokumentasi;
3. Pelaksanaan pembinaan umum dan koordinasi pelaksanaan pendaftaran penduduk meliputi identitas penduduk, pindah datang penduduk, pengelolaan dokumen pendaftaran penduduk, pendataanpenduduk;
4. Pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang pendaftaran penduduk meliputi identitas penduduk, pindah datang penduduk, pengelolaan dokumen pendaftaran penduduk, pendataan penduduk di kabupaten/kota;
5. Pelaksanaan kebijakan di bidang fasilitasi pendaftaran penduduk meliputi identitas penduduk, pindah datang penduduk, pengelolaan dokumen pendaftaran penduduk, pendataan penduduk di kabupaten/kota;dan
6. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan di bidang penyelenggaraan pendaftaran penduduk dikabupaten/kota.

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Dengan kata lain jika layanan yang diberikan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan tersebut kurang baik. Menurut Goetsch dan Davis dalam Ibrahim (2008:22) kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan. Dengan kata lain Goetsch dan Davis beranggapan bahwa kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan / kebutuhan pelanggan (masyarakat),

dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Bidang Fasilitasi Pendaftaran Penduduk Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara menghadapibeberapa hambatan dalam pelaksanaann tugasnya:

1. yaitu Tidak cekatannya masing-masing daerah dalam melaporkan jumlah blangko yang dibutuhkan kepada pusat, yang mengakibatkan terganggunya kelancaran pelayanan kepada masyarakat yang datang untuk mengurus administrasi baik itu pendaftaran penduduk, pendataan penduduk, dan pindah datang penduduk.
2. Kurangnya disiplin pegawai dalam bertugas dijam setelah istirahat. Yang karena keterlambatannya membuat proses pelayanan masyarakat tidak maksimal

IV. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang peneliti lakukan mengenai Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sumatera Utara dapat peneliti simpulkan bahwa Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara sudah cukup baik. Akan tetapi belum maksimal ataupun belum optimal dikarenakan terdapat hambatan-hambatan dalam melakukan pelayanan yang harus diatasi dan masyarakat belum merasa puas apa yang diberikan oleh pihak petugas atau aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara hambatan-hambatannya yaitu:

1. Tidak Cekatannya masing-masing daerah dalam melaporkan blangko yang membuat tidak maksimalnya pelayanan yang diberikan ke Masyarakat
2. Kurangnya disiplin pegawai dalam mengatur waktu sehingga pelayanan tidak maksimal.

V. REFERENSI

- H.A.S Moenir. 2007. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara. Jakarta
- Hardiansyah .2011. Kualitas Pelayanan Publik. Gava Media. Yogyakarta Harbani
- Ibrahim Amin. 2008. Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Mandar Maju. Jakarta
- Mariati Rahman. 2017. Ilmu Administiras. Sah Media. Makassar Mediya Lukman. 2013. Badan Layanan Umum. Bumi Aksara. Jakarta
- Paimin Napitupulu. 2012. Pelayanan Publik Dan Customer Statisfaction. P.T. Alumni. Bandung
- Poltak Lijan Sinambela. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Bumi Aksar. Bandung
- Sedarmayanti. 2009. Reformasi Administrasi Publik. Reformasi Birokrasi. Dan Kepemimpinan Masa Depan. Refika Aditama. Bandung
- Subarsono AG. 2008. Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, Aplikasi. PustakaBelajar. Yogyakarta
- Yayat Rukayat. 2017. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasir jambu. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi. No 2.