

MANAJEMEN PELAYANAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BULELENG

Oleh : Kadek Milda Pramita¹ dan Dewa Made Joni Ardana¹

Abstraksi

Pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil merupakan suatu kegiatan dalam rangka tertib administrasi kependudukan dan kepemilikan dokumen kependudukan bagi setiap warga negara. Untuk itulah petugas harus mengedepankan manajemen pelayanan untuk mencapai kualitas pelayanan supaya masyarakat mau dan sadar terhadap tertib administrasi kependudukan dan memiliki dokumen kependudukan.

Dalam penelitian ini, beberapa pokok permasalahan dapat dirumuskan yaitu : 1) bagaimanakah manajemen pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Buleleng ?;2) faktor-faktor apakah yang menjadi pendukung dan penghambat manajemen pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Buleleng ?

Untuk menjawab permasalahan tersebut, penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan maksud memperoleh gambaran yang jelas tentang manajemen pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Buleleng. Pengambilan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Sedangkan pengumpulan datanya menggunakan teknik observasi, wawancara dan pemanfaatan dokumen. Analisis data dilakukan sepanjang proses penelitian, dengan tahapan : pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta simpulan dan verifikasi.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan fakta bahwa manajemen pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Buleleng meliputi perencanaan yang merupakan fungsi dasar manajemen, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, dan pengendalian yang merupakan fungsi terakhir dari proses manajemen

Faktor pendukung manajemen pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Buleleng dari sisi internal adalah adanya SOP pelayanan dan tersedianya SDM yang berkompeten serta adanya sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan. Faktor pendukung eksternalnya adalah adanya dukungan dan kejasama dengan instansi lain khususnya pemerintah desa/kelurahan. Faktor penghambat internalnya adalah masalah teknis yaitu adanya gangguan jaringan internet dan peralatan khususnya printer mengalami kerusakan. Sedangkan faktor penghambat eksternalnya adalah masih adanya masyarakat yang belum mengetahui persyaratan yang harus dilengkapi dan dibawa ketika mengurus dokumen kependudukan.

Kata Kunci : administrasi kependudukan, manajemen, pelayanan publik.

¹ Staf Disdukcapil Buleleng email. milda@gmail.com

¹ Staf Pengajar Unipas email. Joni.ardana@unipas.ac.id

1. PENDAHULUAN

Sistem administrasi kependudukan merupakan sub sistem dari sistem administrasi negara, yang mempunyai peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan penyelenggaraan administrasi kependudukan. Hak asasi setiap orang di bidang pelayanan administrasi kependudukan, peningkatan kesadaran penduduk dan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan, pemenuhan data statistik kependudukan dan statistik peristiwa kependudukan, dukungan terhadap perencanaan pembangunan sistem administrasi kependudukan guna meningkatkan pemberian pelayanan publik tanpa diskriminasi (Fahruradi, 2011). Sejalan dengan arah penyelenggaraan administrasi kependudukan, maka pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sebagai sub-sub sistem pilar dari administrasi kependudukan perlu ditata dengan sebaik-baiknya agar dapat memberikan manfaat dalam perbaikan pemerintahan dan pembangunan. Kemajuan teknologi yang sangat cepat mengharuskan instansi mengikuti perkembangan teknologi. Perkembangan Teknologi Informasi yang kian pesat menimbulkan suatu revolusi baru berupa peralihan sistem kerja yang konvensional ke era digital. Perubahan ini juga telah merubah cara pandang setiap orang dalam melakukan berbagai kegiatan salah satunya adalah pada kegiatan instansi pemerintah. Untuk itu suatu instansi membutuhkan suatu sistem informasi yang mendukung kebutuhan instansi pemerintah dalam menciptakan efisiensi dan efektifitas kerja maupun dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Penerapan teknologi informasi dalam *e-Government* ini diantaranya adalah penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Sistem Informasi Kependudukan adalah salah satu jenis perangkat lunak yang dapat digunakan untuk membantu proses pengelolaan data pencatatan biodata penduduk pada salah satu instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan. SIAK merupakan suatu sistem informasi berbasis web yang disusun berdasarkan prosedur-

prosedur dan memakai standarisasi khusus yang bertujuan menata sistem administrasi dibidang kependudukan sehingga tercapai tertib administrasi dan juga membantu bagi petugas di jajaran pemerintah daerah khususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil didalam menyelenggarakan layanan kependudukan. SIAK bisa menjadi solusi dari masalah kependudukan yang ada. Dengan adanya pengelolaan data secara online maka kelemahan-kelemahan pengolahan data secara konvensional dapat ditekan. SIAK sendiri memberikan banyak manfaat antara lain, hasil perhitungan dan pengelolaan data statistik tersebut dapat digunakan sebagai bahan perumusan dan penyempurnaan kebijakan, strategi dan program bagi penyelenggaraan dan pelaksanaan pembangunan di bidang kualitas, kuantitas, dan mobilitas penduduk, serta kepentingan pembangunan lainnya. (Helmi, 2011)

Disamping itu SIAK dirancang, dibangun dan dikembangkan sesuai dengan prinsip-prinsip diatas, untuk mampu menyelenggarakan penerbitan NIK Nasional sebagai nomor identitas tunggal (*unique*) yang ditampilkan pada setiap dokumen kependudukan, dan sebagai kunci akses untuk verifikasi data diri maupun identifikasi jati diri seseorang yang sangat berguna di dalam mewujudkan efisiensi dan efektifitas pelayanan publik. Sejalan dengan itu, aspek material untuk penerbitan dokumen kependudukan, seperti penerbitan KTP, Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA) dan pembuatan Akta Catatan Sipil juga harus terjamin kualitas keamanannya dalam mendukung nilai serta keaslian dokumen, yaitu dengan menerapkan *security feature* teknologi yang tepat guna. Issue keamanan (*security*) dalam hal ini bermakna ganda, yaitu bagi penduduk/pemegang dokumen dapat memberikan rasa aman, nyaman, kepastian hukum (perlindungan dan pengakuan negara/pemerintah) atas data-informasi status kependudukan atau peristiwa vital yang tertera dalam dokumen. Sedangkan bagi pemerintah, dokumen kependudukan yang terjamin keasliannya dan valid data informasi di dalamnya dapat berfungsi mengendalikan penduduk untuk kepentingan nasional, serta bagi penyelenggara pelayanan publik dapat membantu mendukung terwujudnya pelayanan yang efisien dan efektif.

Sering kali muncul berbagai masalah dalam pelayanan pemerintah terhadap masyarakat yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pemerintah, antara lain pelayanan yang mahal, kaku dan berbelit-belit, sikap dan tindakan aparat pemerintah, pelayanan yang suka menuntut imbalan, kurang ramah, arogan, lambat dan fasilitas pelayanan serta

waktu pemrosesan administrasi yang tidak pasti selesai. Selain hal itu, masyarakat juga sering harus bolak-balik dari satu kantor ke kantor lain hanya untuk mengurus layanan administrasi, baik itu dalam pengurusan administrasi kependudukan maupun administrasi lainnya. Tentu saja hal ini membuat masyarakat menjadi merasa dipermainkan oleh aparat pemerintah sehingga kinerja pelayanan pemerintahan dan pelayanan umum secara keseluruhan menjadi buruk, dan bagi masyarakat kondisi seperti ini menyebabkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah menurun.

Sudah bukan rahasia lagi bahwa saat ini pelayanan publik di Indonesia secara umum masih sangat buruk. Berbagai peraturan yang dibuat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik seolah tidak memberi dampak apapun kepada masyarakat. Berbagai tindakan menyimpang dari aparat pelayanan publik (*public servant*) tidak juga berkurang bahkan cenderung menjadi-jadi.

Setiap warga negara tidak pernah bisa menghindar dari berhubungan dengan birokrasi pemerintah. Pada saat yang sama, birokrasi pemerintah adalah satu-satunya organisasi yang memiliki legitimasi untuk memaksakan berbagai peraturan dan kebijakan yang menyangkut masyarakat dan setiap warga negara. Itulah sebabnya pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah menuntut tanggung jawab yang tinggi.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai manajemen pelayanan publik bidang Administrasi Kependudukan. Masalah yang ditemui saat masyarakat ingin membuat produk dari administrasi kependudukan masih banyak masyarakat yang belum paham dengan persyaratan apa saja yang harus dibawa dalam proses pembuatan e-KTP, pembuatan KK, KIA dan pembuatan Akta Catatan Sipil. Dapat ditunjukkan dari masih banyaknya masyarakat yang belum lengkap membawa persyaratan dalam proses pembuatan kelengkapan administrasi kependudukan tersebut. Kurang lengkapnya persyaratan tersebut dikarenakan kurangnya informasi dari pihak kecamatan maupun Desa/Kelurahan mengenai persyaratan yang dibutuhkan. Secara tidak langsung masalah tersebut akan menghambat proses pelayanan administrasi kependudukan.

Bagaimanapun kondisi yang terjadi saat ini, pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan kepada masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng, haruslah tetap mengedepankan manajemen pelayanan yang berbasis pada kualitas pelayanan prima yang tercermin dari adanya : transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban (Sinambela, 2013 : 6)

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan berbagai masalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimanakah manajemen pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng ?
- 2) Faktor-faktor apa sajakah yang menjadi pendukung dan penghambat manajemen pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng ?

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian diskriptif kualitatif karena data yang dikumpulkan berupa kata-kata. Arikunto (2015 : 12) mengemukakan bahwa, penelitian kualitatif tidak menggunakan angka-angka tetapi hanya menggunakan kata-kata. Sedangkan menurut Bungin (2016 : 32), penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif mengenai kata-kata lisan maupun tertulis dan tingkah laku yang dapat diamati dari orang-orang yang diteliti.

Yang menjadi informan dalam penelitian ini terutama adalah Kepala Dinas, Sekretaris, Para Kepala Bidang, dan pegawai di Disdukcapil Kabupaten Buleleng, serta warga masyarakat yang mencari layanan.. Informan tersebut ditunjuk secara *purposive sampling*, dengan mempertimbangkan pengetahuan mereka tentang masalah yang ditelaah.

Hal pertama yang dilakukan sebelum memulai seluruh tahapan penelitian kualitatif adalah menetapkan *research question* atau fokus penelitian (Hendarso, 2017 : 170).

Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Manajemen Pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Buleleng, yang meliputi : perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, dan pengendalian.
2. Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Buleleng, yang meliputi:
 - a. Faktor Internal
 - b. Faktor Eksternal

Penelitian ini mengambil lokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. Lokasi ini dipilih karena sepanjang pengamatan peneliti belum pernah ada yang melakukan penelitian dengan topik yang sama sebelumnya, dan data-data yang diperlukan cukup tersedia. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan pemanfaatan dokumen. Analisis data mengikuti apa yang disampaikan Miles dan Huberman (Sugiyono,2017), yakni dengan empat tahapan analisis data yaitu : pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta simpulan dan verifikasi.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Buleleng

Pelayanan administrasi kependudukan bertujuan supaya terciptanya tertib administrasi kependudukan dan kepemilikan dokumen kependudukan bagi seluruh warga negara Indonesia. Dalam kaitan ini masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dan dikelola dengan sebaik-baiknya oleh pemberi layanan supaya masyarakat terpuaskan dengan layanan tersebut.

Terkait dengan manajemen pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Buleleng, pihak Rumah Sakit menerapkan pola pengelolaan atau manajemen yang berpedoman pada : perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, dan pengendalian.

3.1.1 Perencanaan

Perencanaan merupakan keseluruhan proses pemikiran dan penentuan secara matang daripada hal-hal yang akan dikerjakan dimasa yang akan datang dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan (Siagian, 2010). Perencanaan juga merupakan fungsi dasar (*fundamental*) manajemen. Sehubungan dengan perencanaan dalam manajemen pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Buleleng, maka semua proses pelayanan yang dilakukan tentunya diawali dengan perencanaan yang matang supaya tercapai tujuan yang diharapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga orang informan , didukung dengan hasil observasi dan memanfaatkan dokumen yang ada terutama yang berkaitan dengan SPO pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Buleleng, dapat diketahui bahwa sebelum melakukan langkah-langkah memberikan pelayanan kepada masyarakat, semua pegawai yang bertugas di Disdukcapil Kabupaten Buleleng, selalu membuat perencanaan sebagai acuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Membuat perencanaan juga merupakan langkah awal sebelum melakukan tindakan selanjutnya. Hal ini sesuai yang disampaikan oleh Siagian (2010), yang mendefinisikan perencanaan sebagai keseluruhan proses pemikiran dan penentuan secara matang daripada hal-hal yang akan dikerjakan dimasa yang akan datang dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Juga perencanaan (*planning*) merupakan fungsi dasar (*fundamental*) manajemen karena pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, dan pengendalian pun harus terlebih dahulu direncanakan (Hasibuan, 2016).

3.1.2 Pengorganisasian

Tahapan selanjutnya dari manajemen pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Buleleng setelah semua perencanaan selesai disusun adalah penentuan pekerjaan-pekerjaan yang harus dilakukan, menempatkan pegawai pada bidang yang sesuai dengan kompetensi dan pengalaman yang dimilikinya, serta hal-hal lainnya.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh ketiga orang informan, dapat diketahui bahwa pembagian tugas dan pekerjaan kepada masing-masing pegawai yang ada di Disdukcapil Kabupaten Buleleng disesuaikan dengan kompetensi yang dimiliki oleh pegawai. Juga penentuan pekerjaan berdasarkan jumlah bagian yang ada. Hal yang dilakukan oleh pihak Disdukcapil Kabupaten Buleleng dalam kaitan

dengan penentuan pekerjaan, pembagian dan pengelompokan pegawai sesuai bidang keahliannya, dalam ilmu manajemen oleh Hasibuan (2016) disebut dengan pengorganisasian (*organizing*) yang dapat diartikan penentuan pekerjaan-pekerjaan yang harus dilakukan, pengelompokan tugas-tugas dan membagi-bagikan pekerjaan kepada setiap karyawan, penetapan departemen-departemen (*subsistem*) dan penentuan hubungan-hubungan.

3.1.3 Pengarahan

Pengarahan adalah proses yang biasa dilakukan oleh para manajer seperti mengintruksi, membimbing, dan mengawasi kinerja pegawai untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Jadi instruksi, bimbingan, dan pengawasan dilakukan oleh pimpinan atau manajer supaya semua pegawai bekerja sesuai dengan tugasnya masing-masing dan pada akhirnya semua bekerja demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh para informan , dapat diketahui bahwa pimpinan di Disdukcapil dalam hal ini Kepala Dinas dan para Kepala Bidang di Disdukcapil Kabupaten Buleleng senantiasa memberikan instruksi, bimbingan dan arahan serta pengawasan kepada semua pegawai agar semua pegawai bisa bekerja sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya. Apa yang dilakukan oleh Kepala Dinas dan pimpinan di Disdukcapil tersebut merupakan salah satu fungsi manajemen yang oleh Hasibuan (2016) disebut dengan fungsi pengarahan (*commanding*) dimana fungsi tersebut diterapkan setelah rencana, organisasi dan karyawan ada. Jika fungsi ini diterapkan maka proses manajemen dalam merealisasikan tujuan bisa tercapai. Pengarahan diberikan oleh manajer dalam bentuk instruksi, bimbingan dan pengawasan terhadap kinerja pegawai, agar semua pegawai bekerja sesuai dengan tupoksinya masing-masing.

3.1.4 Pengkoordinasian

Pengertian koordinasi menurut Handoko (2017) adalah proses pengintegrasian tujuan-tujuan dan kegiatan-kegiatan pada satuan-satuan yang terpisah (departemen atau bidang-bidang fungsional) suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien. Sebagai salah satu fungsi manajemen, pengkoordinasian mutlak dilakukan supaya sebuah organisasi bisa berjalan dengan baik dan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efisien.

Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga orang informan yakni pimpinan dan pegawai di Disdukcapil Kabupaten Buleleng, dapat diketahui bahwa sebagai pimpinan, kepala bidang bertugas untuk mengkoordinasikan semua pegawai di masing-masing satuan atau ruangan agar semua bekerja sebagai satu kesatuan yang terintegrasi, saling mendukung dan membuthkan satu sama lain, demi tercapainya tujuan yang diinginkan yakni memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Dalam ilmu manajemen, hal tersebut oleh Hasibuan (2016) disebut sebagai fungsi pengkoordinasian (*coordinating*) dari fungsi manajemen. Lebih jauh dikemukakan oleh Hasibuan (2016), tujuan pengkoordinasian adalah : 1) untuk mencegah terjadinya kekacauan, percekcoan, dan kekembaran atau kekosongan pekerjaan; 2) agar orang-orang dan pekerjaannya diselaraskan serta diarahkan untuk pencapaian tujuan organisasi; 3) agar sarana dan prasarana dimanfaatkan untuk mencapai tujuan; dan 4) supaya unsur manajemen (6M) dan pekerjaan masing-masing individu karyawan harus membantu tercapainya tujuan organisasi.

3.1.5 Pengendalian

Fungsi terakhir dari proses manajemen adalah pengendalian, yang bermakna proses pengaturan berbagai faktor dalam suatu organisasi, agar pelaksanaannya sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang telah direncanakan (Handoko, 2017).

Sehubungan dengan manajemen pelayanan administrasi kependudukan Kabupaten Buleleng, maka pengendalian ini dilakukan untuk memastikan semua satuan telah bekerja dengan baik sesuai perencanaan yang telah ditetapkan diawal.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang didapat dari informan lewat hasil wawancara , dapat diketahui bahwa pengendalian atau kontrol yang dilakukan oleh pimpinan di Disdukcapil Kabupaten Buleleng, merupakan proses terakhir dari fungsi manajemen pelayanan, yang bermakna mengatur dan memastikan semua faktor atau semua satuan bekerja sesuai ketentuan-ketentuan yang telah direncanakan. Oleh Hasibuan (2016) hal itu disebut dengan pengendalian (*controlling*) yang merupakan fungsi terakhir dari proses manajemen.

3.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng

3.2.1 Faktor Pendukung

Dukungan terhadap manajemen pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Buleleng muncul dari internal dan eksternal Disdukcapil itu sendiri. Yang bisa disebut sebagai faktor pendukung internal manajemen pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Buleleng adalah adanya SPO tentang alur pelayanan yang memudahkan pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh tiga orang informan, didukung dengan hasil observasi serta melihat dokumen yang ada, dapat diketahui bahwa adanya SPO tentang prosedur pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Buleleng, memudahkan dan mendukung proses pelayanan yang diberikan. Apalagi prosedur pelayanan tersebut di pasang di dinding dan memudahkan masyarakat untuk membacanya. Hal ini sesuai dengan Surat Keputusan Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yang salah satunya menyebutkan tentang Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

Faktor internal selanjutnya yang menjadi pendukung manajemen pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Buleleng adalah ketersediaan SDM yang handal, berkompotensi, dan jumlahnya cukup memadai, serta tersedianya sarana dan prasarana untuk mendukung pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hal-hal yang disampaikan oleh tiga orang informan yang salah satunya adalah masyarakat pencari layanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Buleleng, di dukung dengan dokumen data SDM serta hasil observasi di lokasi penelitian, dapat diketahui bahwa ketersediaan SDM yang jumlahnya mencukupi serta kompetensi yang dimilikinya, sangat mendukung manajemen pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Buleleng. Petugas atau pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang optimal, ramah dan sopan kepada masyarakat, memiliki tanggung jawab dan disiplin dalam memberikan pelayanan. Juga didukung dengan adanya sarana dan prasarana pelayanan yang memberikan kemudahan kepada petugas dan memberikan kenyamanan kepada masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan

Instansi Pemerintah, yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, yang beberapa diantaranya adalah : kemampuan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, serta kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

Sedangkan yang menjadi faktor pendukung eksternal manajemen pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Buleleng adalah adanya dukungan dan kerjasama dengan berbagai instansi pemerintah yang ada khususnya dengan pemerintah desa yang sangat membantu terutama dalam sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan bagi seluruh warga negara.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh para informan, dapat diketahui bahwa faktor eksternal yang menjadi pendukung manajemen pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Buleleng adalah adanya dukungan, koordinasi dan kerjasama dengan instansi lain khususnya dengan pemerintah desa untuk mensosialisasikan tentang tertib administrasi kependudukan dan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan bagi semua warga negara. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, yang salah satu pasalnya menyatakan bahwa Administrasi kependudukan diarahkan untuk meningkatkan kesadaran penduduk akan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan.

3.2.2 Faktor Penghambat

Selanjutnya yang menjadi penghambat internal manajemen pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Buleleng selama ini lebih kepada masalah teknis saja. Dalam hal ini masalah jaringan dan alat yang terkadang rusak.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh para informan tersebut, didukung dengan hasil pengamatan secara langsung di lokasi penelitian yakni di bagian pelayanan administrasi kependudukan, dapat diketahui bahwa yang menjadi penghambat internal manajemen pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil

Kabupaten Buleleng adalah masalah teknis semata yakni masalah gangguan jaringan dan kerusakan peralatan khususnya printer untuk mencetak dokumen kependudukan.

Sedangkan hambatan eksternal yang selama ini sering terjadi dalam manajemen pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng adalah masih adanya masyarakat yang datang untuk mengurus administrasi kependudukan tetapi tidak membawa persyaratan yang lengkap.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh para informan lewat wawancara didukung dengan hasil pengamatan secara langsung di lokasi penelitian, dapat diketahui bahwa hambatan eksternal manajemen pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Buleleng adalah kurangnya informasi yang diterima pencari layanan sehingga persyaratan yang dibawa kurang lengkap dan berdampak pada terhambatnya pelayanan yang diberikan. Untuk itulah dukungan dan kerjasama dengan instansi lain khususnya pemerintah Desa/Kelurahan sangat diperlukan untuk memberikan informasi yang lengkap dan benar tentang kelengkapan persyaratan yang harus dibawa oleh masyarakat ketika mengurus dokumen kependudukan ke Disdukcapil. Dukungan dan kerjasama dengan instansi lain serta adanya peran serta masyarakat tersebut sangatlah penting dan menjadi acuan dalam kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan Sinambela (2013), bahwa untuk mencapai kepuasan masyarakat dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari salah satunya adanya partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

4. PENUTUP

4.1 Simpulan

Dari hal-hal yang disampaikan dalam hasil penelitian dan pembahasan tersebut di atas, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Manajemen pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Buleleng meliputi perencanaan yang merupakan fungsi dasar manajemen, pengorganisasian yakni membagi-bagi tugas dan pekerjaan kepada pegawai sesuai bidang keahliannya, pengarahan yakni memberikan instruksi, arahan, bimbingan dan pengawasan terhadap kinerja pegawai, pengkoordinasian yang bertujuan untuk mencegah kekacauan, percekcoakan, dan kekembaran atau kekosongan pekerjaan serta mengarahkan supaya semua pegawai dapat bekerja dengan baik untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Terakhir adalah pengendalian yang merupakan fungsi terakhir dari proses manajemen.
2. Faktor pendukung manajemen pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Buleleng, dari sisi internal adalah tersedianya SDM yang berkompeten serta adanya sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan dan memberikan kenyamanan kepada masyarakat pengunjung. Faktor pendukung eskternalnya adalah adanya dukungan, kerjasama dan koordinasi dengan instansi pemerintah lainnya khususnya pemerintah desa. Sedangkan faktor penghambat manajemen pelayanannya adalah masih adanya masyarakat yang datang untuk mencari pelayanan dengan tidak membawa persyaratan yang lengkap.

4.2 Saran-saran

Dari beberapa hal yang telah diuraikan di atas, dapat disarankan beberapa hal yaitu :

1. Manajemen pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Buleleng hendaknya selalu mengacu pada fungsi-fungsi manajemen yang ada yakni adanya perencanaan yang matang dan tersusun rapi, memanfaatkan pegawai yang ada sesuai kompetensi yang dimilikinya, menjaga kekompakan sesama pegawai untuk menghindari terjadinya percekcoakan antar pegawai. Pimpinan juga harus selalu memberikan bimbingan, arahan dan pengawasan kepada pegawai supaya semua pegawai bisa bekerja dengn maksimal untuk tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.

2. Semua faktor yang menjadi pendukung dalam manajemen pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Buleleng hendaknya bisa dimaksimalkan untuk tercapainya kualitas pelayanan seperti yang diharapkan. Faktor penghambatnya sebisa mungkin diminimalisir kalau bisa dihilangkan supaya tidak terus menjadi penghambat dalam pelayanan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2015, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*, Raja Grafindo : Jakarta
- Bungin, Burhan, 2016, *Analisis Data Penelitian Kualitatif : Pemahaman Filosofis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*, Raja Grafindo Perkasa : Jakarta
- Fahruradi, dkk. 2013. Pelayanan E-KTP di Kantor Camat Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara (Studi Evaluasi Perpres Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional). *ISSN*. 1 (1): 116-13012. Tersedia pada **Error! Hyperlink reference not valid..** Diakses pada tanggal 8 Oktober 2016.
- Handoko, T.Hani, 2017, *Manajemen*, Gramedia Pustaka Utama : Jakarta
- Hasibuan, Malayu S.P., 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara : Jakarta
- Helmi, Syafrizal. 2011. *Kualitas Pelayanan*. Tersedia pada <http://KUALITAS PELAYANAN « syafrizal Helmi.html>. Diakses pada 23 Oktober 2016.
- Hendarso, Emy Susanti. 2017, *Metode Penelitian Sosial, Berbagai Alternatif Pendekatan dalam Bagong Suyanto dan Sutinah (ed), Penelitian Kualitatif : Sebuah Pengantar*, Kencana Prenada Media Group : Jakarta.
- Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. 2015. *Himpunan Peraturan Perundang Undangan Administrasi Kependudukan*. Singaraja: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng.
- Siagian, Sondang P. 2010. *Filsafat Administrasi*, PT.Gunung Agung : Jakarta
- Sugiyono, 2017, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, Alfabeta : Bandung
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan