

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL DI DESA BUMIAJI KOTA BATU**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik**



Disusun Oleh:

BERNADETHA MOI

NIM. 2018210215

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi
MALANG**

2022

RINGKASAN

Program pelayanan administrasi kependudukan berbasis IT adalah salah satu program yang memanfaatkan teknologi yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Sumber data diperoleh dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling dengan insidental sampling dengan kunci informannya adalah Kasi Pelayanan Desa Bumiaji. Keabsahan data menggunakan triangulasi teknik observasi, wawancara, dokumentasi. Analisis data menggunakan metode Milles, Huberman dan Saldana 2014 pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan kesimpulan. Hasil dari penelitian tentang efektivitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di desa bumiaji sudah berjalan dengan baik dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, dan sarana prasarana. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) faktor pendukung yaitu adanya sarana dan prasarana yang baik (perlengkapan sistem teknologi dan informasi). (2) faktor penghambat waktu penyelesaian pelayanan yang belum efektif karena sering terjadinya gangguan pada jaringan server. Selain masalah waktu, masih banyak juga warga desa bumiaji yang tidak mengetahui bagaimana cara mengakses pelayanan dengan baik dan benar dikarenakan minimnya sosialisasi.

Kata Kunci : Kependudukan; Pencatatan Sipil; Pelayanan Publik

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Konsep yang terbilang baru yang masih berlaku di tahun 1990 disebut dengan istilah new public management atau dengan singkatan NPM, bahwa Christopher Hood adalah tokoh yang mengemukakan konsep tersebut. Konsep lawan dari NPM ada old public management atau disingkat dengan OPM. Sekitar tahun 1980-an konsep dari NPM digunakan di negara selandia baru dan inggris. Penekanan dari NPM terdapat pengontrolan berdasarkan output kebijakan yang asalnya dari pemerintah dan juga terdapat desentralisasi yang terbilang otoritas dari manajemen serta pengenalan yang terbilang dasar dari kuasi mekanisme pasar dan juga pelayanan yang mempunyai orientasi customer. Manajemen publik birokrasilah asal pendekatan dari NPM. NPM tentunya mempunyai fokus dalam melakukan adopsi gerakan yang terbilang unggul dengan tekniknya melalui manajemen perusahaan dengan sektor publik yang nantinya dilaksanakan dalam sistem administrasi. NPM yang diterapkan di indonesia dengan pembuktian perkembangannya dilihat melalui karakteristik dari penerapannya. Dengan keluasan pemerintah bahwa NPM dalam penerapannya dilakukan di daerah yang tidak lain sama dengan penerapan dari otonomi daerah dimana tahun 2004 mulai diterapkan. NPM yang diterapkan mempunyai dampak yang terbilang baik seperti produktivitas dan efisiensinya yang meningkat pada pemerintah di daerah dan dengan hasil mempunyai peningkatan kualitas dalam melakukan pelayanan yang

bersifat publik. Pelayanan yang dilakukan di daerah mempunyai persaingan dengan layanan yang terbilang berkualitas untuk masyarakat dan melalui publik yang bergiliran mendapatkan keuntungan.

Manusia tentunya membutuhkan yang namanya pelayanan yang artinya dalam kehidupan manusia tidak terlepas dari pelayanan. Masyarakat yang dilayani dalam sektor publik sangat berharap memperoleh pelayanan yang terbilang umum yang asalnya dari pemerintah. Sesuai dengan keputusan dari menteri pendayagunaan aparatur negara tahun 2004 nomor 63 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah, yang mendefinisikan bahwa pelayanan publik sebagai semua kegiatan dalam pelayanan yang nantinya dilaksanakan melalui penyelenggara dalam melakukan kebutuhan yang akan menerima layanan dan juga pelaksanaan yang mempunyai ketentuan sesuai peraturan yang berlaku. Penyelenggara dari layanan yang bersifat publik sebagai petugas untuk kepentingan umum dalam melakukan pelayanan yang dimulai dari pemerintah yang terdapat di daerah sampai pada BUMD atau badan usaha milik daerah yang terbilang pelaksanaan pelayanan publik. Dan penerima dari layanan yang terbilang publik sebagai perseorangan maupun kelompok yang berasal dari masyarakat dan juga badan hukum yang tentunya mempunyai hak dan juga kewajiban atas pelayanan yang terbilang publik.

Salah satu contoh dari pelayanan pemerintahan adalah administrasi kependudukan. Sistem yang dalam hal administrasi dalam negara dan mempunyai peran penting dalam roda pemerintahan dan juga administrasi dalam negara serta pembangunan dalam hal ini administrasi yang bersifat kependudukan sebagai

penyelenggara disebut dengan administrasi kependudukan. Pilar dari administrasi dalam hal ini kependudukan yang nantinya dilakukan melalui pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang harus dilakukan penataan dengan tujuan kerapian pemberian manfaat dan juga memperbaiki pemerintahan dan juga pembangunan. Sesuai dengan UU no 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan mempunyai wewenang dalam melaksanakan pelayanan untuk khalayak publik yang berkenan memberikan laporan peristiwa yang terbilang penting dan berkependudukan.

Penerapan pelayanan kependudukan dan administrasi dan catatan sipil berbasis teknologi ini tidak selalu berjalan baik, dikarenakan terdapat beberapa kendala yang menghambat penerapan pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Salah satu desa yang menerapkan pelayanan berbasis IT adalah desa bumiaji yang berkecamatan bumiaji dan ber kota batu. Di desa bumiaji pelayanan administrasinya kependudukan dan juga catatan sipilnya belum sepenuhnya efektif dalam hal ini tergambar dari prosesnya yang lama dan pelayanan seadanya dan juga kurangnya anggaran dan sumber daya manusia, mekanisme dan alur pelayanan yang tidak sesuai dan waktu penyelesaian pelayanan yang belum efektif serta kebanyakan warga yang terdapat di desa tersebut belum dan tidak tahu melakukan akses layanan karena sosialisasinya yang terbilang kurang dari pihak pemerintah desa tersebut (<https://dispendukcapil.kotabatu.go.id/>).

Peristiwa yang dicatat oleh administrasi kependudukan berperan penting karena mulai dari kelahiran dan pengesahan anak dan juga pengakuan anak serta perkawinan dan perceraian dan juga kematian serta lahir mati dan sebagainya.

Melalui akta kelahiran yang paling berperan penting karena pelayanan dilakukan dengan cara lengkap dan detail yang dimulai dari kelahiran sampai kematian dalam hal ini administrasinya dalam melakukan pelayanan. Catatan sipil dan juga catatan dari peristiwa lahirnya seseorang dan jika anak dalam hal ini belum ataupun ketidakhadiran akta dalam keterangan lahir dengan hasilnya berdasarkan de jure keberadaannya pengungkapannya tidak terdapat dalam negara disebut akta kelahiran. Nama anak yang belum terdaftar dalam catatan makan secara aturan negara belum mampu melindungi keberadaan dari anak tersebut.

Organisasi yang berada dalam pemerintahan melakukan pelayanan untuk masyarakat sebagai tujuannya yang paling utama dan tidak dapat diabaikan disebabkan sudah menjadi kewajibannya pemerintah untuk selenggarakan yang namanya pelayanan dalam penciptaan layanan yang terbilang berkualitas untuk kepentingan masyarakat dan juga menjadi tanggung jawab pemerintah memberikan pelayanan yang sifatnya solutif utk masyarakat yang mengalami permasalahan dalam berhadapan dengan pelayanan umum seperti internal kendala yang berasal dari instansi pemerintah dan juga eksternal kendala yang bersumber dari masyarakat sebagai pengguna layanan sesuai yang ditanganinya dan juga pegawai tentunya harus memberikan layanan yang terbaiknya untuk semua masyarakat yang membutuhkan layanan.

Salah satu bentuk pelayanan administrasi adalah mengenai kependudukan. Pada tingkat daerah, bagian dari tubuh pemerintahan yang bertugas untuk melakukan pengurusan masalah dalam kependudukan sebagai dispendukcapil bekerjasama dengan lembaga-lembaga di bawahnya seperti pada tingkat kecamatan

hingga tingkat desa. Dinas Pencatatan Sipil ini bekerjasama dengan melakukan berbagai inovasi-inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan seperti yang telah dilaksanakan oleh dispendukcapil Kota Batu.

Layanan publik yang berbasis elektronik dispendukcapil desa bumiaji berdasarkan petugas yang berkompetensi dan layanan dalam hal biaya dan juga penyelesaiannya dalam hal ini waktu serta sarana dan juga prasarana serta prosedur dan juga produk dari pelayanan sudah terbilang baik. Terdapat beberapa penelitian yang berdasarkan hasil terdapat saran dan juga prasarana yang terbilang baik dimulai dari sistem teknologinya sebagai perlengkapan dan juga informasinya sebagai faktor pendukungnya. Menurut informasi yang diperoleh dari dispendukcapil kota batu tidak mempunyai daya untuk mempunyai wewenang dalam hal atribut delegasi yang sesuai uu dalam melakukan adminduk pada layanannya. Dilakukan tindakan pembolehan jika wewenang dalam penugasannya dari dispendukcapil kota atau kabupaten berdasarkan pasal delapan belas yang tercantum PP no 40 tahun 2019 tentang pelaksanaan uu no 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. Melalui itulah desa ditempatkan untuk melakukan pelayanan aminduk dan dapat dibagi menjadi dua bagian online pelayanan dan juga manual pelayanan. Namun ada beberapa kendala yang menghambat antara lain kebijakan administrasinya kesesuaiannya belum dengan kesentralisasi dalam hal kebijakan sehingga kurang paham terhadap informasi yang berbasis teknologi. Kemudian pemahaman yang terbilang rendah masyarakat mengenai persyaratan dari beberapa perinovasian diterapkan oleh dispendukcapil kota batu adalah layanan berbasis teknologi informasi atau *IT*.

Penerapan layanan dalam hal administratif tentang dukcapil yang informasinya berbasis teknologi ini tidak selalu baik dalam perjalanannya. Masih mengalami kendala dan juga beberapa hambatan saat layanan diterapkan yang berbasis teknologi informasi. Salah satu daerah yang menerapkan pelayanan berbasis *IT* adalah Desa Bumiaji, Kecamatan Bumiaji, Kota Batu. Namun, pada penerapan pelayanan berbasis *IT* tersebut, di Desa Bumiaji Kota Batu ada beberapa faktor yang menghambat dan mendorong implementasinya. Berdasarkan hal itulah dilakukan penelitian berjudul “Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Desa Bumiaji Kota Batu”

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah adalah salah satu bagian paling penting dalam penyusunan karya ilmiah. Karena peneliti dituntut untuk bisa menjabarkan permasalahan dalam bentuk pertanyaan dan akan menjadi fokus penelitian, sehingga rumusan masalah dari Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Desa Bumiaji Kota Batu” sebagai berikut:

1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Desa Bumiaji Kota Batu?
2. Apa Saja Faktor Penghambat Dan Faktor Pendukung Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Desa Bumiaji Kota Batu?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuannya sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Desa Bumiaji Kota Batu.

2. Untuk Mengetahui Faktor Penghambat Dan Faktor Pendukung Efektivitas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Desa Bumiaji Kota Batu.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Sebagai pembandingan atas penelitian serupa yang membahas terkait efektivitas layanan yang dilakukan dukcapil desa bumiaji dalam kota batu.

2. Manfaat praktis

Sebagai sumbangan ilmu dalam memberikan gambaran dan informasi bagi semua pihak, khususnya masyarakat dalam memahami efektivitas pelayanan administrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Evi, Suryani. 2016. *Efektivitas Pemungutan Pajak Dan Bangunan Dinas Pendapatan Kabupaten Pesawaran Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah*. Lampung: Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Lampung.
- Indri, Hayat. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara dan birokrasi no 36 tahun 2012 tentang produk pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Koli, A.R.A., & Firdausi, F. 2019. *Efektivitas Pelayanan Publik Di Bidang Kependudukan Berbasis Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Batu*. Jurnal ilmu sosial dan politik, 8(4), 200-205.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta: STIE YKPN.
- Milles, Huberman, Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. edision 3. USA: sage publications.
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Ridwan, Sudrajat. 2009. *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- S.P.Siagian. 1982. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- S.P.Siagian.2001.*Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Suwondo. 2001. *Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Suyono, slamet. 2001. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.

Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Untuk Wilayah Desa Dan Kota.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Asas Pelayanan Publik.