



Experience and Perspective: Population Administration Services in Delta City

Pengalaman dan Perspektif: Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Delta

Ahmad Riyadh Umar Bahlamar*

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

ABSTRACT

Policy implementation is an important indicator that has a major influence on the success of policies related to public issues. This study aims to analyze and explain the implementation of population administration service policies in Sidoarjo Regency. The basic concept used is Edwards III's policy implementation theory. This qualitative research uses a purposive sampling technique. Data were collected using interviews, observation, and documentation. Data analysis used interactive Miles, Huberman, and Saldana. The research results show that population administration service policies in Sidoarjo Regency have demonstrated adequate quality, but still require innovation and development to increase reliability, speed and management innovation. In Tulangan District, there are obstacles in communication due to the lack of service flow boards and inconsistencies in service times. Meanwhile in Porong District, population administration requirements are good with competent officers, clear service flow boards, and high consistency of service times. Human resources in Porong District are considered good and fast, while in Tulangan District they are quite good. Regarding disposition, both sub-districts provide services according to the needs of their residents. However, regarding the bureaucratic structure, Tulangan District has good SOPs, while Porong District experiences problems in the unclear distribution of the main tasks and functions of village officials.

Keywords: Policy Implementation, Service, Population Administration

OPEN ACCESS

ISSN 2338-445X (online)
ISSN 2527-9246 (print)

Edited by:
Sulikh Asmorowati

Reviewed by:
Rutiana Dwi Wahyunengseh and Sri Maryuni

**Correspondence:*
Ahmad Riyadh Umar Bahlamar
riyadh_ub@umsida.ac.id

Published: 30 April 2024

Citation:
Bahlamar, A. R. U. (2024).
Pengalaman dan Perspektif :
Pelayanan Administrasi
Kependudukan di Kota Delta.

*JKMP (Jurnal Kebijakan dan
Manajemen Publik). 12:1.
doi: 10.21070/jkmp.v12i1.1769*

ABSTRAK

Implementasi kebijakan adalah indikator penting yang berpengaruh besar terhadap keberhasilan kebijakan terkait isu-isu publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sidoarjo. Konsep dasar yang digunakan adalah teori implementasi kebijakan dari Edwards III. Penelitian Kualitatif ini menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan dengan menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penganalisisan data menggunakan interaktif Miles, Huberman, dan Saldana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sidoarjo telah menunjukkan kualitas yang memadai, tetapi masih memerlukan inovasi dan pengembangan untuk meningkatkan kehandalan, kecepatan, dan inovasi manajemen. Di Kecamatan

Tulangan, terdapat kendala dalam komunikasi karena kurangnya papan alur pelayanan dan ketidak konsistenan dalam waktu pelayanan. Sementara di Kecamatan Porong, persyaratan administrasi kependudukan sudah baik dengan petugas yang kompeten, papan alur pelayanan yang jelas, dan konsistensi waktu pelayanan yang tinggi. Sumber daya manusia di Kecamatan Porong dinilai baik dan cepat, sedangkan di Kecamatan Tulangan cukup baik. Mengenai disposisi, kedua kecamatan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan warganya. Tetapi, terkait struktur birokrasi, Kecamatan Tulangan memiliki SOP yang baik, sementara Kecamatan Porong mengalami kendala dalam pembagian tugas pokok fungsi aparatur desa yang tidak jelas

Kata Kunci: Impementasi Kebijakan, Pelayanan, Administrasi Kependudukan

PENDAHULUAN

Negara memiliki peran dalam melayani rakyat dengan barang-barang politik yang dibutuhkan dan memberikan kepuasan publik melalui pelayanan publik (Dwiyanto, 2006; Bahlamar, 2015). Pelayanan publik adalah suatu layanan pemerintah yang memberikan kebutuhan rakyat dalam rangka mencapai tujuan (Rukayat, 2017). Pelayanan publik hadir untuk menyediakan barang/jasa yang terbaik sehingga dapat memberikan kepuasan tersendiri terhadap publik (LAN, 2009). UU No.25 tahun 2009 mengamandatkan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan pemenuhan layanan yang disediakan oleh pemerintah bagi warga negara atas barang/jasa/pelayanan administratif (Indonesia, 2009).

Salah satu kegiatan pelayanan publik yang ada di suatu pemerintahan yaitu administrasi kependudukan (Rukayat, 2017). Administrasi kependudukan adalah serangkaian kegiatan penertiban data maupun dokumen kependudukan melalui pendaftaran, pencatatan, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan sektor lain (Indonesia, 2006). Administrasi kependudukan sebagai sistem yang bertujuan dapat menyerahkan semua hak administratif diantaranya pelayanan publik dan melindungi dokumen-dokumen kependudukan tanpa ada diskriminatif.

Adapun kajian atas permasalahan administrasi kependudukan pada 34 provinsi se-Indonesia diantaranya minimnya fasilitas (alat perekaman KTP, listrik, jaringan internet, ketersediaan blangko KTP-el), sarana antrean, dan pungli (Budiharjo, 2017; Oktamia & Fauziah, 2018; Siswoyo & Nadlir, 2016). Kemudian, penerapan kebijakan e-KTP di Desa Jetis belum maksimal dengan banyaknya permasalahan seperti publik banyak dirugikan baik waktu, biaya, dan tenaganya (Salim & Pranawa, 2018). Permasalahan lainnya yaitu para petugas kurang kompeten dalam melayani publik mulai dari memberikan pelayanan.

Kebijakan Publik memiliki tujuan mengelola, mengatur, dan memecahkan sebuah permasalahan publik guna kepentingan bersama. Kebijakan publik hadir juga berperan untuk mendesak masyarakat untuk mematuhi kebijakan (Oktamia & Fauziah, 2018). Implementasi kebijakan adalah indikator penting yang berpengaruh besar terhadap keberhasilan kebijakan terkait isu-isu publik (Mansur, 2021). Kebijakan publik disahkan oleh para stakeholders meliputi pemerintah yang berfokus untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan warga negara (Hernaman, 2018).

Permasalahan di Desa Kajeksan dan Kecamatan Porong, Kabupaten Sidoarjo diantaranya 1) waktu pelayanan surat administrasi kependudukan yang diharapkan adalah satu minggu, tetapi faktanya dua minggu, 2) belum ada papan alur pelayanan/tata cara pengurusan administrasi kependudukan, serta 3) Kualitas sumber daya manusia (SDM) dan minimnya kedisiplinan pegawai. Dengan hal itu, masyarakat tidak mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan sesuai yang diharapkan.

Keberhasilan dalam implementasi kebijakan akan ditetapkan oleh banyak indikator-indikator yang saling berpengaruh satu sama lain. Menurut Edwards III bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh 4 faktor diantaranya. Pertama, komunikasi adalah penyampaian

komunikator kepada komunikan. Kedua, sumber daya yaitu ketersediannya petugas yang kompeten, fasilitas yang memadai, anggaran hingga waktu untuk melaksanakan kebijakan. Ketiga, disposisi merupakan sikap ataupun perilaku petugas dalam menjalankan suatu kebijakan. Keempat, struktur birokrasi yaitu merujuk pada standar operasional prosedur (SOP) dan fragmentasi yang ada dalam program.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berlokasi dua Kecamatan yang berada di Kabupaten Sidoarjo yaitu diantaranya Kecamatan Tulangan dan Kecamatan Porong. diantaranya Kantor Desa Tulangan dan Kantor Kecamatan Porong. Penelitian dilakukan di Desa Kajeksan dan Kecamatan Porong, Kabupaten Sidoarjo, untuk mengumpulkan data dan informasi tentang pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Harapan adalah data tersebut dapat digunakan sebagai acuan bagi pemerintah dalam mengembangkan strategi pengembangan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sidoarjo Penelitian kualitatif ini menggunakan teknik purposive sampling. Informan penelitian ini diantaranya adalah Kepala Desa Kajeksan, Sekretaris Desa Kajeksan, Kaur Tata Usaha dan Umum, Sekretaris Camat Porong, Kepala dan Staff Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Key informan adalah Kepala Desa Kajeksan dan Sekretaris Camat Porong. Jenis data berasal dari data primer dan data sekunder serta menggunakan wawancara mendalam, observasi, dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Model analisis data yang peneliti gunakan adalah interaktif Miles, Huberman, dan Saldana. Menurut Miles, Huberman, dan Saldana diantaranya a) Kondensasi data, adalah proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksi dan mentransformasi data pada catatan lapangan dalam penelitian. b) Penyajian Data, sebuah pengorganisasian, penyatuan, dan informasi yang disimpulkan. Penyajian data disini bertujuan membantu peneliti untuk melakukan analisis data mendalam. c) Penarikan Kesimpulan, dalam penelitian berupa menyimpulkan data sesuai dengan rumusan masalah yang telah di temukan dan peneliti pada tahap akhir dapat menyimpulkan secara keseluruhan data yang telah diperolehnya (Miles et al., 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi

a. Transmisi

Dalam menyelenggarakan pemerintah desa yang akuntabel harus memerlukan sumber daya yang memadai mulai dari SDM yang kompeten dan fasilitas pelayanan yang baik (Suwardi, 2018). Namun, berbeda dengan fakta yang ada di Kec. Tulangan masih menjumpai kendala dalam menjalankan pelayanan administrasi kependudukan. Kendala tersebut, diantaranya kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dan minimnya kedisiplinan pegawai. Berikut penuturan yang disampaikan oleh Bapak Suprpto selaku sekretaris desa kejaksan.

“Adanya masalah di desa kajeksan mengenai minimnya sumber daya manusia (SDM) sebagai perangkat desa. Perangkat desa juga mayoritas berumur 40 tahun sehingga banyak pegawai belum bisa memakai komputer dan beberapa orang saja yang bisa.” (wawancara, 20 Desember 2023)

Hal diatas, menyimpulkan bahwa yang menjadi faktor penghambat guna menciptakan pelayanan prima pada Kecamatan Tulangan. Pertama, minimnya sumber daya manusia (SDM) atau perangkat desa. Kedua, masih banyaknya pegawai yang belum handal dalam mengoperasikan teknologi sebagai penunjang pelayanan prima kepada publik.

Kendala selanjutnya yaitu minimnya kedisiplinan pegawai/perangkat desa dalam melayani masyarakat. Salah satu unsur dari kualitas SDM adalah kedisiplinan (Angriani Mauru et al., 2021).

Kedisiplinan adalah bentuk rasa rela dan sadar seseorang untuk mematuhi ragam kebijakan lembaga dan norma-norma yang telah ditetapkan (Rislan et al., 2022).

“Kedisiplinan pegawai harus lebih ditingkatkan seperti masih ada perangkat desa yang jarang berada di kantor saat jam kerja. Jam kerja harusnya jam 8 pagi sudah dikantor tapi faktanya kantor baru buka jam 9 pagi dan hanya ada sekdes, kaur, kasi.” (wawancara, 20 Desember 2023)

Berdasarkan penuturan Bapak Suprpto (sekretaris desa kajeksan) diatas bahwa kedisiplinan perangkat desa masih kurang baik. Karena, perangkat Desa Kajeksan yang masih sering terlambat masuk kantor. Hal tersebut, dapat menyebabkan kegiatan layanan kepada publik di Kantor Desa Kajeksan berjalan kurang optimal.

Hambatan yang terjadi Kecamatan Porong diantaranya 1) server/jaringan, dengan performa jaringan sangat rendah, penuhnya space hardisk dan terlalu tinggi traffic. 2) minimnya sumber daya petugas layanan, masih banyak tenaga honorer yang membuat belum maksimalnya kinerja pegawai. 3) Fasilitas, komputer masih kurang memadai untuk memberikan pelayanan prima kepada warga. Didukung oleh hasil wawancara sekretaris camat porong :

“Yang menjadi masalah, antara lain jaringan dan minimnya sumber daya manusia (SDM) sebagai petugas layanan. Fasilitas komputer juga memiliki kemampuan yang minim.” (wawancara, 20 Desember 2023)

b. Kejelasan

Implementasi kebijakan secara efektif harus mampu memiliki kepastian atau ketetapan (Larasati et al., 2020). Dalam implementasi kebijakan Pemerintah Desa Kajeksan menyadari bahwa belum ada papan alur proses pelayanan. Namun demikian, Pemerintah Desa Kajeksan akan berusaha untuk melengkapi sarana prasarana guna meningkatkan kepuasan masyarakat.

Berbeda dengan Kec. Porong persyaratan terkait administrasi kependudukan sudah cukup baik dan jelas. Hal tersebut, tentunya didukung oleh petugas yang paham dan cakap sebagai aparatur desa. Dan didukung dengan adanya papan alur pelayanan “administrasi kependudukan” sehingga pengguna layanan lebih paham akan prosedur layanan, syarat, waktu, dan lain sebagainya.

Hal tersebut, menunjukkan bahwa Pemerintah Desa Kajeksan mencoba untuk melengkapi sarana prasarana untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, meskipun belum ada papan alur proses pelayanan administrasi kependudukan. Kecamatan Porong, namun, telah memiliki papan alur pelayanan yang jelas dan didukung oleh petugas yang paham dan cakap sebagai aparatur desa. Kualitas sumber daya manusia (SDM) di Kecamatan Porong dinilai baik dan cepat, sedangkan di Kecamatan Tulangan cukup baik. Namun, terkait struktur birokrasi, Kecamatan Tulangan memiliki SOP yang baik, sementara Kecamatan Porong mengalami kendala dalam pembagian tugas pokok fungsi aparatur desa yang tidak jelas.

c. Konsisten

Konsistensi dalam berkomunikasi terkait pelayanan Administrasi Penduduk yang dilakukan perangkat desa belum baik. Fakta di Kabupaten Sidoarjo, Alfa salah satu pengguna layanan administrasi kependudukan menuturkan.

“Menurut saya, untuk konsisten akan waktu pelayanan yang diberikan kurang baik. Seperti ingin mengurus administrasi kependudukan kadang petugasnya ngga ada. Karena tidak ada informasi yang jelas terkait persyaratan administrasi akibatnya saya sering bolak-balik ke rumah untuk lengkapi surat persyaratannya (wawancara, 20 Desember 2023).

Kantor Desa Kajeksan menyatakan bahwa pemerintah desa telah cukup baik dalam menjalankan kebijakan. Namun, pemerintah desa juga belum konsisten dalam memberikan pelayanan kepada publik.

1. Belum mampu memberikan pelayanan administrasi kependudukan sesuai yang diharapkan masyarakat. Sebagai contoh, dalam hal mengurus surat administrasi kependudukan waktu pelayanan selama 1 minggu jadi namun faktanya 2 minggu baru jadi
2. Pegawai desa yang menjaga loket pelayanan sering tidak ada ketika jam kerja
3. Belum adanya papan alur pelayanan/tata cara pengurusan administrasi kependudukan.

Kecamatan Porong, sangat konsisten dalam upaya mempercepat pengurusan administrasi kependudukan sebagai contoh menyediakan alur pelayanan kependudukan E-KTP. Hal itu, tentunya telah sesuai dengan harapan masyarakat agar mengetahui dan memahami persyaratan/tata cara pelayanan administrasi kependudukan di Kec.Porong. Tanda tangan elektronik (TTE) sebagai pelayanan dokumen kependudukan secara Go Digital mampu menjadi wadah informasi bagi masyarakat. Adapun 6 alur pelayanan administrasi kependudukan secara Go Digital Kecamatan Porong seperti Gambar 1.



Gambar 1. Alur Pelayanan Administrasi Kependudukan Kec. Porong (Prosedur Tanda Tangan Elektronik (TTE) pada Dokumen Kependudukan)

Sumber Daya

a. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia menjadi salah satu indikator yang dapat mempengaruhi keberhasilan pada implementasi suatu kebijakan (Larasati et al., 2020). Dalam implementasi kebijakan administrasi kependudukan yang terfokus pada sumber daya manusia sudah cukup baik seperti Kantor Desa Kajeksan telah mengadakan sosialisasi berbagai kegiatan bersama RT/RW setempat dan adanya pelatihan bagi seluruh perangkat desa untuk meningkatkan kapasitasnya. Demi memaksimalkan kinerja para perangkat desa yang berjumlah 10 hingga 11 orang untuk memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Maka, pelaksanaan kebijakan administrasi kependudukan terfokus pada sumber daya manusia di kantor desa kajeksan cukup baik.

Implementasi kebijakan administrasi kependudukan yang terfokus pada sumber daya manusia di Kecamatan Porong sudah baik dan cepat. Hal ini dibuktikan dengan sikap disiplin (keluar masuk kerja), akuntabel, dan humanitas para petugas dalam memberikan pelayanan. Adanya sosialisasi dan pelatihan para petugas terkait “Administrasi Kependudukan” untuk meningkatkan kemampuan mereka

b. Sumber Daya Anggaran

Pelayanan publik akan berjalan dengan baik karena didorong oleh anggaran yang baik. Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Suprpto sebagai Sekretaris Desa bahwa untuk jaminan biaya pelayanan di Desa Kajeksan gratis mulai tanggal 2 April 2015. Hal tersebut sesuai dengan peraturan Desa Kajeksan No. 4 Tahun 2015 Tentang Pungutan Desa yang menjelaskan akan segala bentuk pelayanan administrasi di kantor desa gratis. Sama dengan Kecamatan Porong ragam bentuk pelayanan administrasi kependudukan tidak dipungut biaya kepada penerima layanan.

c. Sumber Daya Peralatan

Berikut penuturan Slamet selaku Kades Kajeksan mengenai fasilitas penunjang dalam pengurusan Berikut penuturan Slamet selaku Kades Kajeksan mengenai fasilitas penunjang dalam pengurusan administrasi kependudukan pada kantor Desa Kajeksan.

“Untuk fasilitas kami sudah berupaya memenuhi kebutuhan bagi warga dan petugas. Mulai dari fasilitas fisik, gedung kantor, dan aula (gedung pertemuan). Gedung kantor terdiri ruang kades, sekdes, kaur, kasi, dan ruang pelayanan. Sedangkan fasilitas penunjang pelayanan kami mempunyai 1 musholah, AC, kotak saran, tempat parkir, kipas angin, televisi, tempat sampah, dan 3 unit komputer serta laptop bagi perangkat desa.” (wawancara, 20 Desember 2023)



Gambar 2. Petugas dan Pengguna Layanan Administrasi Kependudukan Desa Kajeksan

Gambar 2 dapat dicermati bahwa pelayanan administrasi kependudukan Desa Kajeksan terdapat fasilitas yang memadai diantaranya komputer dan printer. Adapun, layanan pengurusan surat menyurat meliputi surat pengantar KTP, surat kematian, surat pindah, dan lain-lain. Fasilitas kantor pemerintah Desa Kajeksan dituntut memberikan hal/dampak positif kepada publik.



Gambar 3. Tempat Parkir dan Tempat Beribadah Sebagai Fasilitas di Kantor Desa Kajeksan

Adanya mushola dan tempat parkir sebagai fasilitas penunjang untuk menjamin kualitas kantor desa dan dapat memberikan kenyamanan bagi setiap pengguna layanan. Dapat dilihat pada gambar diatas bahwa kondisi mushola dan tempat parkir sebagai fasilitas penunjang layanan yaitu cukup baik. Hal tersebut, juga didukung oleh Fitrie dan Alfa sebagai warga Desa Kajeksan/pengguna layanan.

“Menurut saya, fasilitas disini sudah bagus seperti ada parkiran, ruang tunggu, toilet, dan kantor juga kelihatan bersih juga. Tetapi untuk ruang pelayanan sebaiknya biar lebih rapi, kalau bisa tempat duduk ditata biar ngga sempit. Terus, sama disini belum disediakan papan alur untuk mengurus administrasi.” (wawancara, 20 Desember 2023).

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa sumber daya peralatan berupa fasilitas fisik, gedung kantor, dan gedung pertemuan. Diantaranya pelayanan adminitrasi, komputer, ruang tunggu sudah cukup baik. Pemerintah Desa Kajeksan telah berusaha dengan maksimal dalam menyediakan layanan maupun fasilitas seperti gedung kantor, internet, AC, ruang tunggu, kipas angin, mushola, dan tempat parkir. Namun, pemerintah Desa Kajeksan juga masih perlu untuk menyediakan papan alur pelayanan sehingga lebih memudahkan penggunaannya.

Fasilitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Porong untuk masyarakat sudah ada. Fasilitas pelayanan tersebut diantaranya gedung, tempat parkir, pos jaga, ruang tamu, toilet, dan ruang tunggu layanan. Kecamatan Porong dalam sumber daya peralatan telah menyediakan fasilitas pendukung administrasi kependudukan sebagai berikut:

Tabel 1. Daftar Jumlah Fasilitas Administrasi Kependudukan kecamatan Porong

No.	Nama Barang	Jumlah (Unit)	Keterangan
1.	Komputer	18	Baik
2.	Printer	14	Baik
3.	Alat Perekaman E-KTP	2	Baik
4.	Kipas Angin	10	Baik
5.	Kursi	50	Baik
6.	Lemari	10	Baik
7.	Kendaraan	12	Baik

Sumber: Hasil Olah Peneliti (2023)

Dapat dilihat dari Tabel 1 bahwa fasilitas pendukung layanan kependudukan di Kec. Porong belum maksimal dan fasilitas perlu di tambah lagi oleh Kec. Porong. Fasilitas yang masih kurang adalah server untuk meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan. Berdasarkan uraian diatas bahwa ketersediaan fasilitas di Kecamatan Porong cukup baik guna mendukung implementasi kebijakan administrasi kependudukan.

d. Sumber Daya Kewenangan

Kewenangan hadir bagi pelaksana kebijakan guna melaksanakan setiap hal yang erat kaitannya dengan yang diperintahkan dalam kebijakan. Perangkat desa berwenang memberikan informasi mengenai administrasi pendudukan secara lisan kepada masyarakat melalui sosialisasi dan koordinasi bersama dengan RT/RW tiap bulannya. Selain memberikan informasi perangkat desa juga memberikan jaminan ketetapan waktu pelayanan kepada masyarakat. Adanya hari kerja para perangkat desa sebagai berikut:

Tabel 2. Hari dan Jam Kerja Perangkat Desa

Hari	Jam Operasional (WIB)	Jam Istirahat (WIB)
Senin - Kamis	08.00 – 15.00	12.00 – 12.45
Jum'at	08.00 – 16.30	11.45 – 13.00

Sumber: Hasil Olah Peneliti (2023)

Pemerintah desa juga membantu masyarakat yang ingin mengurus surat tanpa harus ke kantor pemerintah Desa dengan beberapa pertimbangan karena kesibukan masyarakat itu sendiri. Sebelumnya pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Porong terkesan terbelit-belit. Dengan masih banyak masyarakat yang harus membawa surat pengantar dan menunggu lama panggilan perekaman E-KTP maupun pengurusan administrasi lainnya. Oleh karena itu, Kecamatan Porong memiliki wewenang baru dengan melaksanakan perekaman E-KTP tanpa mengumpulkan surat pengantar seperti dulu. Berikut penuturan Kepala SubBag Umum dan Kepegawaian Kec. Porong.

“Sekarang disini untuk proses perekaman sangat mudah dan cepat. Awalnya, masih harus membawa surat pengantar RT/RW dan Kelurahan, lalu menyerahkan ke Kecamatan serta setelah itu menunggu lama panggilan untuk panggilan perekaman. Namun, sekarang beda warga bisa melakukan perekaman langsung tanpa membawa surat pengantar.” (wawancara, 22 Oktober 2023)

Masyarakat yang hendak membuat E-KTP hanya perlu membawa foto copy kartu keluarga (KK) tanpa perlu membawa surat pengantar RT/RW atau Kelurahan seperti dulu.

Setelah itu, penerima layanan dapat melakukan perekaman di kantor Kecamatan Porong.

Disposisi

Disposisi adalah elemen penting dampak sebagai penentu implementasi kebijakan yang baik. Sikap petugas pelayanan pemerintah Desa sebagai penyelenggara pelayanan untuk lebih mengedepankan kepentingan masyarakat dibandingkan kepentingan pribadi. Hal itu merupakan kewajiban penyedia layanan untuk melayani kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Petugas pelayanan di kantor pemerintah Desa Kajeksan dalam memberikan pelayanan juga berperilaku sopan, santun, adil dan tidak pandang bulu (diskriminatif). Petugas pelayanan di kantor pemerintah Desa Kajeksan tidak membeda-bedakan masyarakat yang melakukan pelayanan dalam pengurusan administrasi kependudukan.

Berikut hasil penuturan bapak Slamet Wibisono selaku Kepala Desa Kajeksan menyatakan bahwa :

“Kami berupaya untuk memberikan hal-hal yang dibutuhkan masyarakat. Pelayanan juga sesuai dengan budaya disini mulai dari sopan, santun dan tata krama. Kalau ada keluhan warga langsung direspon, diadakan rapat, dan diberi solusi oleh pihak kami.” (wawancara, 20 Desember 2023)

Kepala desa menyatakan bahwa pelayanan sudah cukup baik, dan pelayanan sudah sesuai dengan kebutuhan warganya. Pemerintah desa juga menyelaraskan pelayanan sesuai budaya sopan santun dan tata krama masyarakat sekitar. Selanjutnya, keluhan warga dapat disampaikan secara langsung melalui Pemerintah Desa dan RT/RW yang akan merespon, membahas, memberikan solusi, dan sebagainya.

Pengembangan dalam budaya kerja di Kec. Porong mempunyai tujuan untuk merubah sikap maupun perilaku petugas untuk mencapai suatu tujuan. Petugas pelayanan di Kec. Porong dalam memberikan pelayanan yang efisien terhadap masyarakatnya. Salah satu, kegiatan pelayanan yang diberikan oleh aparatur yaitu “penambahan jam layanan”. Penambahan jam layanan hadir untuk memberi kesempatan kepada warga yang bekerja agar dapat mendatangi kantor Kecamatan Porong setelah pulang kerjanya.

Struktur Birokrasi

Karakteristik dari struktur birokrasi terdapat dua indikator yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP) dan fragmentasi (Putra & Nangameka, 2018). Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan prosedur aktivitas yang dilakukan berulang-ulang sebagai pedoman para birokrat untuk menjalankan setiap aktivitasnya (Azharada & Meiwanda, 2022). Fragmentasi adalah pembagian tanggung jawab dalam proses penugasan yang mengikutsertakan pihak eksternal (Larasati et al., 2020). Kantor Kecamatan Tulangan dan Kantor Desa Kajeksan telah memiliki SOP yang baik.

Kesopanan dan kemampuan para perangkat Desa Kajeksan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan/publik dengan memberikan jaminan-jaminan diantaranya jaminan kesopanan, ketepatan waktu, jaminan kepastian dalam layanan. Pemerintah Desa dalam memberikan jaminan kesopanan dengan para aparat desa mampu memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan/pengurusan administrasi kependudukan. Berdasarkan peraturan Desa Kajeksan disahkan pada 02 April 2015 bahwa segala bentuk pelayanan administrasi di Kantor Desa yaitu gratis.

Proses pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Kajeksan, Kec. Tulangan berpedoman pada UU No. 6 Tahun 2014 Tentang Desa dan UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Adapun standar dalam pemberian pelayanan kepada publik sebagai berikut.

Tabel 3. Daftar jenis layanan administrasi kependudukan di Kecamatan Tulangan

No.	Jenis pelayanan	Lama pelayanan
1.	Kartu Tanda Penduduk	1 minggu
2.	Kartu Keluarga	1 minggu
3.	Akta Kelahiran	1 minggu
4.	Pindahan Domisili	1 hari
5.	Surat Keterangan Kematian	1 hari
6.	Surat Ahli Waris	1 hari
7.	Pernikahan	1 hari
8.	Surat Keterangan Tidak Mampu	1 hari
9.	Pengantar SKCK	1 hari
10.	Keterangan Usaha	1 hari
11.	Surat Keterangan Kehilangan	1 hari
12.	Perceraian	1 hari
13.	Surat Umum	1 hari

Sumber: Diolah Peneliti (2023)

Berdasarkan gambar standar pelayanan administrasi kependudukan di desa Kajeksan waktu pelayanan paling cepat 1 hari dan paling lambat 1 minggu. Namun, berbanding terbalik dengan fakta lapangan bahwa waktu pelayanan sekitar 2 minggu penyelesaiannya. Maka pelayanan administrasi kependudukan yang telah ditetapkan oleh pemerintah desa sendiri pada akhirnya kurang optimal dalam waktu pelayanan kepada masyarakat. Dengan permasalahan diatas, pemerintah desa juga menyiapkan kotak saran yang diharapkan mampu menjawab segala keluhan warga setempat.



Gambar 4. Kotak Saran Sebagai Fasilitas Pemerintah Desa

Adanya kotak saran menuntut pemerintah desa melakukan rapat koordinasi setiap hari senin untuk meningkatkan kinerja para petugas layanan. Rapat tersebut bertujuan untuk menyampaikan isi kotak saran/keluhan masyarakat secara langsung kepada Pemerintah Desa dan RT/RW.

Struktur birokrasi di Kecamatan Porong telah berjalan kurang baik dengan melihat pembagian tugas pokok fungsi para apatur desa yang tidak jelas. Masih banyak petugas Kecamatan yang belum menguasai bidang akibatnya terjadi double job. Selain itu, adanya double job mengakibatkan pelayanan administrasi kependudukan tidak berjalan optimal. Namun demikian, Kec. Porong juga memberikan sosialisasi dan pelatihan bagi para petugas agar kedepannya lebih akuntabel dalam menjalankan tupoksinya.

Kebijakan administrasi kependudukan dipengaruhi oleh 4 faktor, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Komunikasi merupakan elemen penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan, sehingga perlu diperhatikan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Sumber daya, termasuk petugas pelayanan dan sarana dan prasarana, juga mempengaruhi kinerja pelayanan administrasi kependudukan. Disposisi adalah elemen penting dalam mencapai tujuan tertentu sesuai yang telah ditetapkan, sehingga harus dilakukan dengan baik. Struktur birokrasi, termasuk standar operasional prosedur (SOP) dan pembagian tanggung jawab, juga mempengaruhi keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat ditarik kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sidoarjo dapat cukup baik. Komunikasi, yang diberi oleh Kecamatan Tulangan yaitu masih menjumpai beberapa kendala pada pelayanan administrasi kependudukan, tidak adanya papan alur pelayanan, dan belum konsisten dalam segi waktu pelayanan. Berbeda dengan Kec. Porong persyaratan terkait administrasi kependudukan sudah cukup baik dan jelas dengan didukung oleh petugas yang paham dan cakap sebagai aparatur desa, terdapat papan alur pelayanan, dan sangat konsisten dalam segi waktu pelayanan. Sumber daya, implementasi kebijakan administrasi kependudukan yang terfokus pada sumber daya manusia di Kecamatan Porong sudah baik dan cepat. Hal ini dibuktikan dengan sikap disiplin (keluar masuk kerja), akuntabel, dan humanitas para petugas dalam memberikan pelayanan. Sedangkan, pelaksanaan kebijakan administrasi kependudukan terfokus pada sumber daya manusia di kantor desa kajeksan cukup baik karena terdapat petugas yang sering tidak ada di kantor ketika jam kerja. Disposisi, Kecamatan Tulangan dan Kecamatan Porong cukup baik dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan dan pelayanan sudah sesuai dengan kebutuhan warganya. Kemudian, pelayanan yang diberikan oleh kedua Kecamatan tersebut telah sesuai dan handal, sikap aparatur desa dalam memberikan pelayanan sudah sopan dan ramah. Struktur Birokrasi, Kecamatan Tulangan memiliki kebijakan maupun standar operasional prosedur (SOP) yang jelas terkait tarif layanan serta kebijakan tersebut disahkan pada 02 April 2015 bahwa segala bentuk pelayanan administrasi di Kantor Desa yaitu gratis. Sedangkan, struktur birokrasi di Kecamatan Porong telah berjalan kurang baik dengan melihat pembagian tugas pokok fungsi para apatur desa yang tidak jelas. Rekomendasi untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Tulangan dan Kantor Desa Kajeksan adalah meningkatkan inovasi layanan pendudukan dan kualitas sumber daya manusia (SDM) sebagai petugas layanan. Berikutnya, memperbaiki komunikasi antara petugas pelayanan dan masyarakat, seperti menggunakan papan alur pelayanan yang jelas dan konsisten.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak terkait yang memberikan kesempatan dan dukungan kepada peneliti sehingga penelitian ini dapat terlaksanakan. Dengan diizinkan melakukan penelitian ini kami memaparkan ilmu dan pengetahuan terkait Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sidoarjo.

REFERENCES

- Angriani Mauru, V., Burhanuddin, & Rukhayati. (2021). Analisis Pelaksanaan Kedisiplinan Aparat Desa pada Kantor Desa Sampalowo Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 4(9), 485–489. <https://doi.org/https://doi.org/2623-2022>
- Azharada, A., & Meiwanda, D. G. (2022). Implementation of Regent Regulation Number 24 of 2017 Concerning the Establishment of Services Work Units in Population Administration Services in Pesisir Selatan Regency. *Jurnal Administrasi Negara*, 28, 113.
- Bahlamar, A. R. U. (2015). *Hukum Administrasi Negara*. Umsida Press.
- Budiharjo. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) pada Kantor Kelurahan Binong Kecamatan Curug Tangerang. *Spektrum*, 14(1), 36–55.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gajah Mada University Press.
- Hernaman, A. (2018). Evaluation of In Vitro Digestibility of Dried Matter and Organic Matter of Solid Waste of Bioethanol Fermentation from Cassava by *Trichoderma Viride* and *Saccharomyces Cerevisiae*. *Journal of Asian Scientific Research*, 5(1).
- Indonesia, P. R. (2006). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan*.
- Indonesia, P. R. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Bphn.Go.Id*, 2003(1), 3.
- LAN, P. K. M. P. (2009). *Standar Pelayanan Publik* (1st ed.). Perpustakaan Nasional: Katalog Dalam Terbitan (KDT) Standar.
- Larasati, A. S., Puspitaningrum, C. V., Amallia, S., Hakim, F. S., Choiriyah, L., & Yanti, D. A. M. I. D. (2020). Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan pada E-KTP Masyarakat Penghayat Kepercayaan (Studi pada Dispendukcapil Kota Malang). *Pangripta*, 3(2), 540–549.
- Mansur, J. (2021). Implementasi Konsep Pelaksanaan Kebijakan Dalam Publik. *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, VI(II).
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: a methods sourcebook (Third edit)*. SAGE Publications, Inc.
- Oktamia, D. S., & Fauziah, N. M. (2018). Implementasi Kebijakan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik (JMAN)*, 02(01), 1–19.
- Putra, F. P., & Nangameka, T. I. (2018). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 41–58. <https://doi.org/10.33701/jt.v10i1.410>
- Rislan, M., Mahsyar, A., & Burhanuddin. (2022). Disiplin Kerja Perangkat Desa Pasca Pemekaran di Desa Buriko Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo. *Unismuh*, 3(4).
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65.
- Salim, A., & Pranawa, B. (2018). Implementasi Kebijakan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Kependudukan di Desa Jetis Kecamatan Kaliwungu Kabupaten Semarang. *Jurnal Bedah Hukum*, 2(1), 51–61.
- Siswoyo, H., & Nadlir, M. (2016). *Enam Masalah Pelayanan KTP Elektronik di Indonesia*.
- Suwardi. (2018). *Akhmad Basori: Hindarkan Aparat Desa dari Jerat Hukum*. <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/akhmad-basori-hindarkan-aparat-desa-dari-jerat-hukum>

Conflict of Interest Statement: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright © 2024 Ahmad Riyadh Umar Bahlamar. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). The use, distribution or reproduction in other forums is permitted, provided the original author(s) and the copyright owner(s) are credited and that the original publication in this journal is cited, in accordance with accepted academic practice. No use, distribution or reproduction is permitted which does not comply with these terms.