

Implementasi Kebijakan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan

Roni Biringan^{a,1}, Evie Mesangi^{b,2}, Itje Pangkey^{c,3}

^{a,b,c} Universitas Negeri Manado

¹ ronibiringan@gmail.com; ² evielviramasengi@gmail.com; ³ itjepangkey@unima.ac.id

INFO ARTIKEL

Sejarah Artikel:

Diterima: 6 Oktober 2024

Direvisi: 1 November 2024

Disetujui: 17 November 2024

Tersedia Daring: 5 Desember 2024

Kata Kunci:

Implementasi

Kualitas Layanan

Administrasi Kependudukan

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bitung. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi kebijakan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Bitung dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan simpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bitung telah terlaksana namun belum terlaksana secara efektif dan optimal. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bitung adalah faktor koordinasi antar bidang, faktor sarana prasarana pendukung dan faktor ketersediaan anggaran.

ABSTRACT

Keywords:

Implementation

Service Quality

Population Administration

This study is motivated by the suboptimal quality of population administration services in Bitung City. The aim of this research is to examine the implementation of the Ministry of Home Affairs Regulation Number 19 of 2018 on Improving the Quality of Population Administration Services in Bitung City and the factors influencing it. This research employs a qualitative descriptive method. Data sources were obtained through observation, interviews, and documentation. The data analysis techniques used include data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results indicate that the implementation of the Ministry of Home Affairs Regulation Number 19 of 2018 on improving population administration services in Bitung City has been carried out but has not been effective and optimal. Factors influencing the quality of population administration services in Bitung City include inter-departmental coordination, supporting infrastructure, and budget availability.

©2024, Roni Biringan

This is an open access article under CC BY-SA license



1. Pendahuluan

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan Negara Republik Indonesia antara lain memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna bahwa negara berkewajiban memenuhi hajat hidup orang banyak melalui suatu sistem pemerintahan yang

mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, pelayanan publik, dan pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi pemerintahan adalah pelayanan penyediaan dokumen oleh pemerintah, meliputi sejak seseorang lahir memperoleh akta kelahiran sampai dengan meninggal dunia dan memperoleh akta kematian, meliputi segala hal yang dibutuhkan penduduk dalam menjalani kehidupannya, seperti pengurusan izin mendirikan bangunan, izin usaha, surat keterangan tanah, dan surat keterangan nikah.

Kependudukan merupakan salah satu aspek fundamental kehidupan berbangsa dan bernegara yang meliputi berbagai data dan informasi mengenai warga negara. Data tersebut penting sebagai bahan yang digunakan dalam berbagai konteks, meliputi perencanaan pembangunan, perumusan kebijakan publik, serta pelayanan administrasi yang efektif dan efisien. Pemenuhan kepemilikan identitas kependudukan bagi setiap penduduk melalui dokumen kependudukan secara akurat dan cepat menuntut adanya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, semakin mendesak kebutuhan untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan agar lebih terpadu dan mudah diakses oleh masyarakat. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pegawai negeri sipil kepada masyarakat. Oleh karena hampir seluruh kegiatan pembangunan, baik sektoral maupun lintas sektoral, berkaitan dengan kependudukan, atau dengan kata lain penduduk harus menjadi subjek sekaligus objek pembangunan, maka unsur kependudukan memegang peranan penting dalam berbagai bidang, khususnya dalam bidang pembangunan nasional sebagai komponen fundamental dalam rangka penyusunan strategi di bidang kewarganegaraan (Christianingsih, 2020).

Administrasi kependudukan sebagaimana yang dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 adalah proses penyelenggaraan dan penyebarluasan dokumen dan data kependudukan melalui pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik dan sektor lainnya. Sistem pengelolaan data dan informasi kependudukan, meliputi kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, dan migrasi penduduk disebut administrasi kependudukan. Untuk melaksanakan pengelolaan tersebut, pemerintah menggunakan lembaga khusus seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, jujur, dan bertanggung jawab, diperlukan administrasi kependudukan yang efektif dan efisien. Salah satu tugas wajib yang dilimpahkan pemerintah pusat kepada pemerintah daerah adalah urusan kependudukan dan pencatatan sipil. Salah satu pelayanan publik yang wajib diberikan kepada masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan, yang meliputi pencatatan sipil dan pendaftaran penduduk. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 menyebutkan “Bupati/Walikota wajib melakukan peningkatan mutu pelayanan administrasi kependudukan”. Mewujudkan hal tersebut tentu menjadi tugas pemerintah. Dalam melaksanakan penyelenggaraan administrasi kependudukan, peristiwa penting kependudukan seperti kelahiran, kematian, kelahiran mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak dan lain-lain yang wajib dicatat dalam pencatatan sipil harus diatur sebaik-baiknya dalam bentuk pelayanan publik kepada masyarakat. Dalam rangka penyelenggaraan pengelolaan kependudukan yang efektif, kelahiran dan kematian merupakan peristiwa demografi penting yang perlu didokumentasikan dan diintegrasikan dalam administrasi.

Pengembangan pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di era digital telah meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan transparansi pelayanan publik. Pemerintah dapat memberikan pelayanan yang lebih responsif dan sesuai dengan kebutuhan penduduk dengan memanfaatkan teknologi seperti e-Government, aplikasi mobile, telemedicine, dan big data. Namun, untuk menjamin manfaat digitalisasi dapat dirasakan di seluruh lapisan masyarakat,

perlu diberikan perhatian khusus terhadap isu-isu seperti keamanan data dan kesenjangan digital. Perkembangan ini menunjukkan komitmen pemerintah dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan agar lebih cepat, mudah diakses, dan terintegrasi dengan layanan publik lainnya. Inisiatif tersebut terus dilakukan seiring dengan perkembangan terkini dalam industri layanan publik. Layanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh lembaga birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga negara (Rodiyah dkk., 2021:68).

Kebijakan dan penyelenggaraan administrasi kependudukan meliputi kegiatan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi kependudukan baik di tingkat pusat maupun daerah, dalam pelaksanaannya kebijakan dan penyelenggaraan administrasi kependudukan dipengaruhi oleh berbagai aspek yang mempengaruhinya, meliputi aspek landasan hukum, aspek kelembagaan dan sumber daya manusia, aspek penerapan teknologi dan sistem pelayanan, aspek pendaftaran, aspek demografi (kesadaran masyarakat), dan yang terakhir aspek pengolahan data kependudukan (Rohman, 2013:966). Jumlah penduduk Provinsi Sulawesi Utara berdasarkan Data Konsolidasi Bersih (DKB) Semester 1 Tahun 2024 sebanyak 2.643.125 jiwa yang tersebar di 11 kabupaten dan 4 kota dengan komposisi berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh laki-laki sebanyak 1.350.269 jiwa dan perempuan 1.292.856 jiwa. Sedangkan jumlah kepala keluarga sebanyak 925.459 kepala keluarga. Kota Bitung berdasarkan data netto konsolidasi Semester 2 Tahun 2023 sebanyak 219.063 jiwa dengan komposisi 111.986 jiwa laki-laki dan 107.077 jiwa perempuan. Sementara jumlah kepala keluarga sebanyak 76.234 kepala keluarga, kepemilikan e-KTP sampai dengan 31 Desember 2023 sebanyak 152.333 jiwa atau 92,7 persen, masih ada 7 persen yang belum memiliki. Untuk kepemilikan akta kelahiran anak usia 0-18 tahun sebanyak 96,7 persen yang belum memiliki 3,1 persen dan untuk akta kelahiran umum sebanyak 59,4 persen yang belum memiliki 48,6 persen.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mempunyai kewenangan di bidang urusan wajib nondasar di Bidang Administrasi Kependudukan berupaya melakukan berbagai inovasi pelayanan guna mengakselerasi setiap pelayanan guna memenuhi kebutuhan masyarakat akan dokumen kependudukan. Meskipun segala percepatan terus mengalami peningkatan yang signifikan, namun jajaran Disdukcapil masih memiliki permasalahan berupa: (1) Pelayanan yang lambat dan tidak efisien, yaitu masih belum sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan yaitu 1x24 jam, terdapat berkas yang bisa memakan waktu lebih dari satu hari bahkan bisa sampai satu bulan (2) Keterbatasan Sumber Daya Manusia, dengan jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) 29 orang dan Pekerja Harian Lepas (THL) 15 orang, dari SDM yang ada hanya 16 orang PNS yang dapat mengoperasikan SIAK dan hampir separuh dari jumlah pegawai tersebut belum memahami TUPOKSI secara menyeluruh, (3) Infrastruktur teknologi yang belum memadai, dengan jumlah penduduk tahun 2023 sebanyak 219.063 jiwa, seharusnya ketersediaan perangkat teknologi sudah memadai, server yang tersedia hanya 1 unit, seharusnya minimal 3 unit, PC yang tersedia sebanyak 20 unit, seharusnya 35 unit sehingga akan ada loket pelayanan untuk mempercepat pencetakan dokumen, printer yang tersedia sebanyak 14 unit sedangkan printer yang tersedia sebanyak 11 unit, dan printer yang tersedia sebanyak 15 unit. rusak, tersedia printer e-KTP 5 unit, sedangkan yang rusak ada 3 unit dan alat perekam e-KTP, tersedia 5 unit bagus namun ada 2 unit rusak (4) Jaringan dan sistem komputer yang sering terputus atau tidak terhubung sebagaimana mestinya, (5) Data tidak aktif seperti yang dilaporkan oleh Dinas Sosial atau perbankan yang NIK-nya tidak terbaca saat masyarakat mengklaim BPJS dan melalui perbankan saat akan bertransaksi merupakan contoh data yang tidak terintegrasi dengan baik antar instansi atau daerah, sehingga menyulitkan verifikasi dan validasi data kependudukan. (6) Data Kependudukan Tidak Akurat: Karena masyarakat memiliki dua NIK yang berbeda, maka sering terjadi data anomali dan duplikat ketika masyarakat lain menggunakan NIK masyarakat tersebut karena potongan datanya sebanding dengan milik sendiri atau karena datanya terbaca di tempat lain. (4) Data yang tidak terbaru atau duplikat mengakibatkan terjadinya

ketidaksesuaian data dengan kondisi lapangan; adanya data duplikat tersebut mengakibatkan jumlah penduduk berbeda dari yang seharusnya karena masyarakat hanya memiliki satu NIK, tetapi seolah-olah memiliki dua data karena adanya duplikasi. (5) Korupsi dan Penyalahgunaan Wewenang: Kesejahteraan menjadi tema dalam setiap Rapat Koordinasi Nasional (RAKORNAS) Dukcapil. Meskipun sebagian Disdukcapil Kabupaten/Kota menerima Tunjangan Tambahan Penghasilan (TPP), namun hal tersebut tidaklah seberapa dibandingkan dengan risiko, tanggung jawab, dan beban kerja yang ada. Tidak dapat dipungkiri pula bahwa muncul calo-calo yang melihat hal ini sebagai peluang untuk menyumbangkan sejumlah uang untuk proses pengurusan dokumen kependudukan, dan ada pula daerah yang memang sangat membutuhkan dokumen kependudukan untuk keperluan waris, jaminan kesejahteraan, bahkan asuransi, dan perbankan. (6) Kurangnya Sosialisasi dan Edukasi kepada Masyarakat, keberhasilan pelayanan apabila masyarakat sudah memahami ketentuan yang berlaku dalam sistem pelayanan. Kurangnya informasi membuat masyarakat bingung dan tidak mengetahui tentang sistem, mekanisme dan prosedur dalam suatu pelayanan. Maka pentingnya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat yang membuat pelayanan tersebut lebih dikenal banyak orang.

Kota Bitung merupakan salah satu kota yang sedang berkembang sangat pesat dalam berbagai sektor pembangunan. Semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat, berbagai kemudahan akses pelayanan pun semakin berubah untuk memenuhinya. Pertumbuhan penduduk pun semakin pesat. Sebagai kota pelabuhan yang menjadi daya tarik bagi para pendatang untuk mengadu peruntungan dalam dinamika pembangunan di Kota Bitung. Maka pelayanan yang diberikan untuk dokumen kependudukan pun sangat tinggi sesuai dengan jumlah penduduk yang terus bertambah.

Pemerintah Kota Bitung melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) menyadari pentingnya modernisasi dan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Salah satu langkah strategis yang ditempuh adalah dengan menerapkan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan terpadu. Kebijakan ini diharapkan dapat mengatasi berbagai permasalahan yang ada dalam pelayanan administrasi kependudukan, seperti keterlambatan pemrosesan dokumen, kurangnya aksesibilitas layanan, serta minimnya koordinasi antar unit kerja terkait. Selain untuk meningkatkan kebahagiaan masyarakat dan efektivitas operasional, penerapan kebijakan layanan terpadu ini juga bertujuan untuk memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik. Dengan sistem terpadu, diharapkan pengelolaan administrasi kependudukan menjadi lebih cepat, transparan, dan akuntabel, termasuk dalam hal pembuatan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, dan Kartu Tanda Penduduk (KTP dan KK).

Biodata, Kartu Keluarga, KTP-El, KIA, IKD, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Nikah, Akta Cerai, Pengesahan Anak, dan Pengangkatan Anak merupakan beberapa layanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung. "Layanan Terpadu dilaksanakan dalam bentuk paket," sesuai dengan Pasal 2 Ayat 3 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan, menjadi dasar dilakukannya integrasi layanan tersebut.

Setelah persyaratan lengkap, penerbitan dokumen kependudukan di layanan kependudukan dan catatan sipil selesai dalam waktu 1X24 jam. Apabila jaringan komunikasi data (JARKOMDAT) atau prasarana dan sarana yang mendukung pengisian dokumen kependudukan terganggu, maka tidak termasuk. Namun, terdapat sejumlah kendala dalam penerapan strategi ini. Di antaranya adalah ketersediaan komputer, server, desktop, laptop, dan tablet yang masih di bawah standar, serta kesiapan infrastruktur teknologi informasi. Dimana jumlah 60 unit dari kebutuhan 120 unit, jaringan yang digunakan untuk akses internet sangat terbatas walaupun kita menggunakan LAN untuk mengakses Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) namun dalam mendukung akses kecepatan layanan menggunakan aplikasi Bitung Digital City

(BDC) hanya tersedia 100 Mpbs, dari kebutuhan 200 Mpbs, kualitas sumber daya manusia sangat penting dalam menggerakkan perangkat yang tersedia, idealnya jumlah pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung adalah 40 orang PNS dan 20 orang Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (P3K) dengan kompetensi IT sebanyak 35 orang sehingga kualitas layanan semakin baik dengan berbagai inovasi karena dukungan dari sumber daya manusia yang ada dan resistensi terhadap perubahan dari pihak internal maupun eksternal, seiring dengan perkembangan zaman yang semakin pesat dan agresif yang menuntut kesiapan seluruh instrumen layanan, diperlukan kesiapan layanan yang konsisten dan perubahan ke arah yang baik, perubahan kepemimpinan dan perangkat yang ada akan mengubah pola yang sudah baik dan dengan pola penerimaan layanan oleh masyarakat yang semakin ingin diberikan kemudahan dan kenyamanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung harus mampu menyesuaikan diri secara efektif dengan lembaga yang mengawasi mutu pelayanan, seperti Ombudsman dan Kemenpan RB.

2. Metode

Pendekatan deskriptif kualitatif akan menjadi metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Pendekatan ini difokuskan pada penyelidikan masalah dunia nyata; informasi yang dikumpulkan untuk penelitian ini pertama-tama diakumulasi, kemudian diklarifikasi, dan akhirnya diperiksa. Sugiono (2014:2) mengklaim bahwa meskipun metode penelitian kualitatif masih baru dan baru-baru ini populer, ia juga dikenal sebagai pendekatan postpositivistik karena didasarkan pada ideologi postpositivistik. Pendekatan ini juga dikenal sebagai metode interpretatif karena data penelitian lebih difokuskan pada interpretasi data yang ditetapkan di lapangan, dan juga dikenal sebagai metode artistik karena proses penelitian lebih artistik (kurang berpola).

Penelitian ini akan menggunakan metode pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Salah satu metode pengumpulan data dalam penelitian adalah observasi, yaitu melakukan pengamatan langsung di lapangan. Untuk menarik kesimpulan atau mendiagnosis peristiwa sosial yang terjadi, kegiatan observasi dilakukan dengan mencari dan mengumpulkan data dari berbagai sumber data (Suharsaputra, 2012:209). Komunikasi langsung antara narasumber dan pewawancara merupakan fase interaksi dalam wawancara (Yusuf, 2014:372). Meskipun dokumentasi merupakan proses investigasi yang dilakukan oleh peneliti terhadap bahan-bahan tertulis seperti buku, terbitan berkala, catatan harian, dan sebagainya (Hermawan, 2019:77), namun dalam penelitian ini metode analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

3. Hasil dan Pembahasan

A. Melaksanakan ketentuan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan

Dengan menitikberatkan pada efektivitas, efisiensi, dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 ini bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia. Untuk menjamin kualitas pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat, kebijakan ini dilaksanakan melalui sejumlah langkah yang terukur. Peningkatan efektivitas pelayanan, aksesibilitas, kapasitas sumber daya manusia (SDM), dukungan kelembagaan dan regulasi, serta kepuasan masyarakat menjadi kunci utama dalam pelaksanaan kebijakan ini. Dengan penerapan strategi ini, diharapkan pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih cepat, mudah, dan efektif, sehingga kesejahteraan masyarakat dapat meningkat.

Pelayanan administrasi terpadu di Bitung memudahkan masyarakat dalam memperoleh berbagai layanan melalui satu pintu atau daring, termasuk pembuatan KTP, Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan Akta Kematian. Diharapkan dengan adanya layanan ini, waktu tunggu dapat dipersingkat dan masyarakat dapat lebih mudah dalam mengurus dokumen kependudukan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung telah menindaklanjuti Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang peningkatan mutu pelayanan administrasi kependudukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan, berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan. Pelayanan administrasi terpadu memungkinkan terlaksananya Peraturan Menteri Dalam Negeri tersebut. Meskipun kebijakan ini telah diberlakukan secara umum, namun efektivitasnya belum sepenuhnya dirasakan.

Hal ini terlihat dari beberapa program yang belum terlaksana, antara lain sosialisasi dan penyuluhan kepada masyarakat yang mengalami kendala dalam pencatatan kependudukan. Program ini belum terlaksana karena berbagai kendala. Sosialisasi dan penyuluhan sangat penting untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi kependudukan. Kedua pendekatan tersebut bertujuan untuk memastikan pemenuhan hak administratif penduduk dapat dilakukan secara lebih cepat dan mudah, sekaligus mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Hingga semester I tahun 2024, capaian layanan dokumen kependudukan terpadu adalah:

No	Layanan	Berkas Masuk	Hasil Dokumen Terintegrasi	Keterangan
1.	Akte Perkawinan	850	127	723 Berkas kurang lengkap, petugas tidak proses
2.	Akte Kematian	1.949	1.244	705 Berkas petugas tidak proses
3.	Akte Kelahiran	5.823	3.522	2.301 Berkas petugas tidak memproses

Keterangan: Terkadang masyarakat tidak menyertakan surat permohonan pindah menikah dengan domisili berbeda, sehingga berkas yang diinginkan tidak lengkap dengan dokumen yang dibuat. Petugas tidak meminta kelengkapan saat mengurus akta kelahiran atau saat mencetak kartu identitas anak. Lain halnya dengan penerbitan akta kematian, petugas hanya menerbitkan akta kematian yang dipersyaratkan saat penyerahan di acara pemakaman, tidak mengurus KK dan KTP sendiri. Akibatnya masyarakat terpaksa harus mengurus ulang dokumen lainnya. Agar masyarakat mendapatkan surat terpadu, petugas yang tidak mampu melayani dengan jujur dan sungguh-sungguh seharusnya memiliki berkas pelayanan terpadu.

B. Unsur-unsur yang Mempengaruhi Pelaksanaan Kebijakan untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Bitung

Karena secara langsung mempengaruhi berbagai aspek kehidupan masyarakat dan pemerintahan, maka upaya peningkatan mutu pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bitung menjadi sangat penting. Karena urusan administrasi merupakan bagian dari upaya masyarakat untuk mewujudkan hak-hak fundamentalnya sebagai warga negara, maka hal ini menjadi hal yang krusial. Untuk mewujudkan hal tersebut, maka diperlukan sejumlah unsur atau faktor penentu yang mempengaruhi efektivitas pelaksanaan kebijakan untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan Kota Bitung.

Keberhasilan pelaksanaan kebijakan sangat dipengaruhi oleh variabel-variabel yang mempengaruhi terselenggaranya pelayanan administrasi kependudukan Kota Bitung. Untuk memastikan tercapainya pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan berkeadilan bagi masyarakat, maka faktor-faktor tersebut perlu diidentifikasi. Selain itu, hal ini juga dapat mendukung pembangunan yang berkelanjutan, peningkatan pelayanan publik, dan stabilitas sosial.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara peneliti di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat sejumlah faktor yang mempengaruhi masalah mutu pelayanan administrasi kependudukan Kota Bitung. Pertama, belum terjalinnya kerjasama yang baik antar dinas di lingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung. Kedua, ketersediaan sarana dan prasarana seperti formulir, printer, dan alat perekam biometrik. Ketiga, khususnya Sosialisasi kepada masyarakat belum terlaksana. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan dapat terganggu akibat kurangnya koordinasi sektoral di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung. Penyampaian informasi tidak dapat berjalan dengan baik jika terjadi kontak antar sektor yang tidak efektif. Hal ini dapat menghambat proses kerja karena sektor yang berbeda mungkin tidak memiliki pemahaman yang sama tentang prosedur atau tujuan yang harus dicapai. Akibatnya, pelayanan administrasi menjadi lebih lambat dan tidak efisien.

Kurangnya koordinasi menyebabkan proses pelayanan berjalan lebih lambat dan menimbulkan lebih banyak kesalahan dan inefisiensi administrasi. Semua itu berdampak buruk pada kualitas pelayanan masyarakat. Akibatnya, warga Kota Bitung yang mengurus dokumen sering kali merasa tidak puas dengan pelayanan yang lambat atau tidak efisien, yang menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi pemerintah. Ketersediaan infrastruktur menjadi kendala lain dalam peningkatan kualitas pelayanan, selain kurangnya koordinasi. Printer dokumen dan peralatan perekam biometrik yang menangkap informasi biometrik seperti sidik jari, iris mata, dan foto wajah merupakan contoh infrastruktur yang dinilai kurang memadai. Proses pelayanan yang efisien dapat terhambat oleh tidak tersedianya perangkat seperti PC, printer, atau perangkat pendukung lainnya. Misalnya, jika infrastruktur yang tersedia tidak memadai, proses penerbitan KTP, KK, atau akta kelahiran akan memakan waktu lebih lama. Penumpukan permohonan dapat terjadi karena keterbatasan sarana dan prasarana yang memperlambat proses pengurusan dokumen, serta minimnya ketersediaan dana untuk berbagai kegiatan, termasuk sosialisasi. Akibatnya, masyarakat harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan layanan. Sarana dan prasarana yang kurang memadai atau sudah ketinggalan zaman membuat kesalahan dalam pencatatan dan pengolahan data lebih mungkin terjadi, yang dapat berujung pada penerbitan dokumen palsu atau tidak benar.

Hal ini sesuai dengan penilaian Andi (2019:115) bahwa ketiadaan sarana dan prasarana sangat mengganggu proses pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, dan Akta Kelahiran, sebagaimana terlihat dari hasil wawancara. Sarana dan prasarana yang kurang memadai menyebabkan penumpukan permohonan pembuatan KK dan E-KTP, yang juga berdampak pada fungsi perangkat.

Hal ini menjadi penyebab keterlambatan pemrosesan, selain itu proses pembuatan KK dan E-KTP yang lama juga dikeluhkan oleh masyarakat. Aspek lain yang menentukan kualitas pelayanan administrasi kependudukan adalah faktor dana. Keterbatasan anggaran menyebabkan sejumlah kegiatan sosialisasi, edukasi, dan penyuluhan masyarakat di Kota Bitung tidak dapat terlaksana. Selain itu, sejumlah inisiatif telah direncanakan untuk meningkatkan standar layanan publik, seperti pembangunan fasilitas di kantor Disdukcapil Kota Bitung yang belum selesai karena keterbatasan dana. Hal ini sesuai dengan pernyataan Andi (2019:113) bahwa unsur anggaran merupakan salah satu pendorong utama

penyelenggaraan pelayanan publik. Tentunya dalam hal ini tersedia dana karena penyelenggaraan pelayanan, khususnya pelayanan administrasi kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran, tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya anggaran atau dana yang memadai. Pelayanan e-KTP dan Kartu Keluarga dapat ditingkatkan apabila dilakukan upaya peningkatan mutu pelayanan terkait.

Kualitas pelayanan administrasi kependudukan sangat dipengaruhi oleh dana. Sarana seperti komputer, printer, jaringan internet, dan peralatan lain yang dibutuhkan untuk menangani dokumen kependudukan dapat disediakan dengan anggaran yang memadai. Proses pelayanan dapat terhambat oleh sarana yang sudah usang atau tidak memadai apabila dana terbatas. Perawatan rutin terhadap peralatan yang digunakan untuk melayani masyarakat dapat didukung oleh ketersediaan anggaran. Keterlambatan proses perbaikan atau penggantian dapat menghambat kelancaran pelayanan akibat minimnya dana. Selain itu, pelayanan dapat ditingkatkan dengan berbagai cara dengan dana yang cukup, antara lain waktu pelayanan yang lebih cepat, fasilitas yang lebih baik, dan pelatihan sumber daya manusia. Kepuasan masyarakat meningkat sebagai akibat langsung dari hal ini. Di sisi lain, keterbatasan anggaran dapat mengakibatkan layanan yang lamban dan tidak efektif, yang akan mengurangi kepuasan masyarakat.

4. Kesimpulan

Meskipun kebijakan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bitung telah dilaksanakan, namun belum berjalan secara optimal dan efisien. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bitung dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain ketersediaan anggaran, sarana prasarana pendukung, serta kerja sama antara Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bitung sangat dipengaruhi oleh beberapa aspek penting tersebut.

5. Daftar Pustaka

- Cristianingsih, E. (2020). Implementasi kebijakan administrasi Kependudukan di kabupaten bandung. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 12(2).
- Islami, S. N., & Rodiyah, I. (2021). Public Awareness in the Management of Death Certificates for Population Administration Order at the Population and Civil Registration Office of Sidoarjo Regency. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 15, 10-21070.
- Rohman, D. F. (2013). *Implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan terpadu* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung
- Andi, N. (2019). Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Metro Utara (Aplikasi Metode Importance Performance Analysis). *Jurnal Simplex*, 2(2).