



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 6 Tahun 2023 Page 4801-4809

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar)

Amrin

Politeknik Maritim AMI Makassar

Email: amrinpettarani72@gmail.com¹

Abstrak

Penelitian ini dilakukan sebagai respons terhadap peningkatan jumlah penduduk di Kota Makassar, yang mendorong perlunya pencatatan data kependudukan yang baik. Data kependudukan yang akurat sangat penting dalam perencanaan dan evaluasi pembangunan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan secara terpadu di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, serta untuk menganalisis faktor pendukung dan penghambat implementasi kebijakan tersebut. Penelitian ini memiliki jenis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus utama dari kebijakan administrasi kependudukan terpadu dalam penelitian ini adalah pada pelayanan dasar Kartu Tanda Penduduk (KTP). Aspek-aspek yang diteliti melibatkan dasar kebijakan atau peraturan yang digunakan, wewenang dan tanggung jawab organisasi pelaksana, prosedur pelayanan pembuatan KTP, dokumen administrasi yang diperlukan, serta faktor pendukung dan penghambat implementasi kebijakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan sentralisasi pengurusan KTP merupakan langkah maju dari Pemerintah Kota Makassar, terutama dalam konteks pelayanan publik. Sentralisasi ini bertujuan untuk merapikan sistem administrasi kependudukan ke dalam satu tempat terpusat, memudahkan pemerintah Kota Makassar dalam mengakses data yang kongkrit. Kesimpulan ini didasarkan pada analisis terhadap dasar kebijakan, prosedur pelayanan, dan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan tersebut.

Kata Kunci: *Penduduk, Implementasi, Kebijakan*

Abstract

This research was conducted in response to the increasing population in Makassar City, which has encouraged the need for good population data recording. Accurate population data is very important in development planning and evaluation. The aim of this research is to analyze the implementation of integrated population administration service policies in the Makassar City Population and Civil Registry Service, as well as to analyze supporting and inhibiting factors for the implementation of these policies. This research has a descriptive type with a qualitative approach. The main focus of the integrated population administration policy in this research is on basic Population Identity Card (KTP) services. The aspects studied involve the basis of the policy or regulations used, the authority and responsibility of the implementing organization, KTP making service procedures, required administrative documents, as well as supporting and inhibiting factors for policy implementation. The research results show that the policy of centralizing KTP management is a step forward for the Makassar City Government, especially in the context of public services. This centralization aims to streamline the population administration system into one centralized place, making it easier for the Makassar City government to access concrete data. This conclusion is based on an analysis of the basic policies, service procedures, and factors that influence the implementation of these policies.

Keywords: Population, Implementation, Police

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah serangkaian tindakan atau serangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan hukum bagi setiap warga negara dan penduduk, terutama terkait dengan barang, jasa, atau layanan administratif yang disediakan oleh pemerintah. Berbagai layanan administratif, seperti pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pembuatan akte kelahiran, sertifikasi tanah, dan proses perizinan, merupakan upaya untuk menjamin hak-hak dan kebutuhan dasar warga negara. Pelayanan KTP dan akte kelahiran memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan warga, karena keduanya mencakup aspek keberadaan dan identitas warga serta hak-hak sipil yang terkait. Oleh karena itu, pelayanan semacam itu memiliki urgensi yang tinggi dan merupakan bagian integral dari pelayanan publik yang harus dijalankan oleh negara (Dwiyanto, 2010).

Kota Makassar dengan jumlah penduduk sampai tahun 2023 sebanyak 1.432.200 jiwa. Kepadatan penduduk tersebar di 15 kecamatan. Kebijakan administrasi kependudukan di Kota Makassar diinisiasi sejak tahun 2007 dengan dikeluarkannya Peraturan Daerah Kota Makassar No.15 Tahun 2007, yang kemudian diperkuat oleh Peraturan Walikota Makassar No. 11 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Lingkungan Pemerintah Kota Makassar. Definisi Administrasi

Kependudukan menurut Peraturan Daerah Kota Malang No. 15 Tahun 2007 mencakup kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Namun, terdapat masalah mendasar dalam administrasi kependudukan terkait dengan definisi penduduk yang digunakan. Pemerintah Daerah, termasuk Kota Makassar, masih menggunakan konsep *de jure*, di mana yang didaftar hanya penduduk resmi. Sementara itu, Undang-Undang RI No. 23 tahun 2006 menegaskan bahwa pendaftaran penduduk seharusnya didasarkan pada azas domisili atau tempat tinggal (*de facto*). Dari permasalahan ini, terlihat bahwa masih banyak tantangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Makassar, seperti juga di tempat lain di Indonesia, mengalami kendala dalam efektivitas dan efisiensi pelayanannya. Salah satu contoh permasalahan adalah kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, baik yang merupakan penduduk lokal maupun pendatang, terkait tata cara dan prosedur untuk pembuatan dokumen identitas diri.

Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan terpadu di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, dan (2) menganalisis faktor pendukung dan penghambat pada pelayanan administrasi kependudukan terpadu oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Denzin dan Lincoln (dalam Albi. A dan Johan. S, 2018:7) menyatakan, penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Sehingga dalam penelitian ini dalam pengumpulan data pada suatu latar alamiah dimaksudkan untuk menafsirkan fenomena yang terjadi. Selain itu untuk mendapatkan analisis yang sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah menggunakan berbagai literature pustaka dari jurnal ilmiah, buku dan informasi dari internet.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dengan pertumbuhan penduduk yang cepat dan perpindahan penduduk yang dinamis di Kota Makassar, diperlukan kebijakan atau peraturan yang lebih spesifik untuk

mengatur pelayanan administrasi kependudukan. Implementasi kebijakan yang berkualitas oleh aparatur pemerintahan sangat penting dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan. Kebijakan administrasi kependudukan di Kota Makassar telah diinisiasi sejak tahun 2007 dengan diterbitkannya Peraturan Daerah Kota Makassar No.9 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Lingkungan Pemerintah Kota Makassar. Sentralisasi pengurusan kependudukan di Kota Makassar merupakan suatu terobosan yang tidak lazim digunakan oleh Pemerintah Daerah pada umumnya. Ini mencerminkan implementasi konkret dari kebijakan publik di mana Pemerintah Kota Makassar, melalui Dispendukcapil, menciptakan solusi yang inovatif dalam mengelola kependudukan.

Kebijakan dan implementasi administrasi kependudukan melibatkan kegiatan pendaftaran kependudukan, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi kependudukan di tingkat pusat dan daerah. Praktek implementasi kebijakan ini dipengaruhi oleh berbagai aspek, seperti aspek landasan hukum, kelembagaan, sumber daya manusia, penerapan teknologi dan sistem pelayanan, registrasi, kesadaran masyarakat, serta pengolahan data penduduk.

Penting untuk diingat bahwa implementasi kebijakan tidak dapat dipisahkan dari perumusan kebijakan itu sendiri. Keberhasilan suatu kebijakan sangat tergantung pada tatanan kebijakan tersebut. Di Kota Makassar, kebijakan administrasi kependudukan sudah benar-benar diimplementasikan dengan konkrit, menunjukkan keseriusan dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat.

1. Wewenang dan Tanggung Jawab Organisasi Pelaksana

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah pelaksana Otonomi Daerah di bidang kependudukan, catatan sipil, dan transmigrasi. Kepala Dinas memimpin pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dinas ini, dan secara hierarki bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Struktur organisasinya melibatkan Sekretariat yang dipimpin oleh Sekretaris, dan Bidang yang dipimpin oleh Kepala Bidang. Kedua jabatan tersebut berada di bawah dan bertanggung jawab pada Kepala Dinas. Wewenang dan tanggung jawab organisasi pelaksana ini diatur dalam Bab III Pasal 4 dan Pasal 5 Peraturan Daerah Kota Makassar No. 09 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil. Dengan demikian, tugas, tanggung jawab, dan hierarki kepemimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Makassar telah ditetapkan secara resmi dalam peraturan daerah setempat.

Keberhasilan proses implementasi kebijakan sangat tergantung pada kemampuan untuk memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Dalam konteks administrasi kependudukan terpadu, tahap-tahap tertentu dan keseluruhan proses implementasi memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan tugas masing-masing. Kesuksesan pelaksanaan administrasi kependudukan terpadu, khususnya dalam meningkatkan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk, tidak terlepas dari optimalisasi sumber daya yang dibutuhkan. Sumber daya yang dapat dioptimalkan meliputi sumber daya manusia dan materi peralatan. Dalam hal ini, Dispendukcapil Kota Makassar memiliki pegawai yang menjalankan tugas pelayanan sesuai dengan pembagian tugas masing-masing. Selain itu, mereka juga dibantu dengan alat-alat pendukung pekerjaan untuk memastikan bahwa proses pelayanan dapat dilaksanakan dengan cepat dan efisien.

Optimalisasi sumber daya manusia mencakup penempatan pegawai sesuai dengan keahlian dan tanggung jawabnya, sementara materi peralatan mencakup penggunaan teknologi dan alat pendukung lainnya. Dengan memanfaatkan sumber daya ini secara efektif, Dispendukcapil dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat Kota Malang dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk.

2. Prosedur Pembuatan KTP

Proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk mempunyai dua macam alur, yakni: untuk penerbitan Kartu Tanda Penduduk yang baru dan untuk perpanjangan Kartu Tanda Penduduk yang lama. Prosedur pembuatan kartu tanda penduduk tersebut dalam pelaksanaannya dapat dipermudah dengan alur sebagai berikut:



Gambar 1. Alur pengurusan KTP

Sumber: Dukcapil Kota Makassar

3. Dokumen Administrasi

Proses pendaftaran untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, melibatkan beberapa dokumen administratif sebagai persyaratan, baik untuk pembuatan KTP baru maupun perpanjangan KTP yang sudah ada. Berikut adalah beberapa syarat yang diperlukan:

- a. Surat Pengantar: Surat pengantar dari Ketua RT atau RW, yang menunjukkan bahwa pemohon benar-benar terdaftar dan tinggal di wilayah tersebut.
- b. Fotokopi Kartu Keluarga: Dokumen ini dibutuhkan sebagai bukti bahwa pemohon merupakan bagian dari suatu keluarga yang terdaftar.

Selain dokumen-dokumen tersebut, persyaratan dan alur pembuatan KTP dapat diakses melalui internet atau dilihat di papan informasi (mading) kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Informasi ini biasanya mencakup panduan langkah-langkah yang harus diikuti oleh pemohon untuk memudahkan mereka dalam proses pembuatan atau perpanjangan KTP. Penting untuk selalu memeriksa persyaratan terbaru yang mungkin berubah sesuai dengan kebijakan dan regulasi yang berlaku. Dengan memahami persyaratan dan alur proses, pemohon dapat mengikuti langkah-langkah yang diperlukan dengan lebih efisien.

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai penyediaan layanan yang memenuhi keperluan individu atau masyarakat sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan ini bertujuan untuk memenuhi kegiatan dan kebutuhan masyarakat oleh pihak penyelenggara negara. Negara, sebagai entitas yang didirikan oleh masyarakat, memiliki tujuan utama untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Dalam konteks ini, penting untuk dicatat bahwa negara, bukan hanya pemerintah atau birokrat, memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan yang dimaksud bukan hanya kebutuhan individu, melainkan berbagai kebutuhan yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat secara kolektif.

Menurut Dwiyanto (2010), pemahaman pelayanan publik melibatkan kriteria-kriteria tersebut. Pelayanan publik mencakup beragam kegiatan, termasuk pelayanan untuk memenuhi kebutuhan barang publik, kebutuhan dan hak dasar masyarakat, kewajiban pemerintah, dan komitmen nasional. Dengan demikian, pemahaman pelayanan publik harus melibatkan pengakuan terhadap keberagaman dan kompleksitas kebutuhan masyarakat serta tanggung jawab negara dalam memenuhinya.

1) Faktor pendukung

Keberhasilan implementasi kebijakan tidak hanya bergantung pada faktor-faktor yang berasal dari organisasi atau badan penyelenggara. Kelompok sasaran juga

memiliki peran yang signifikan dalam menentukan keberhasilan implementasi suatu kebijakan, bergantung pada tingkat dukungan yang diberikan oleh subjek kebijakan. Dalam konteks penelitian ini, disebutkan bahwa faktor pendukung utamanya berasal dari internal sendiri. Sebagai contoh, dalam pelayanan pembuatan administrasi kependudukan di kantor Dispendukcapil Kota Makassar, salah satu keunggulan yang mencolok adalah ketepatan waktu dan akurasi data. Pengakuan ini berasal dari wawancara dengan masyarakat Kota Makassar yang menjadi narasumber, yang menyatakan bahwa pelayanan tersebut bagus asalkan mereka mengetahui alur prosedur yang harus diikuti dan syarat-syarat yang harus dipenuhi.

Fasilitas Pendukung yang Optimal, kebijakan ini telah dipersiapkan secara maksimal, dan pemerintah Kota Malang turut mendukungnya dengan menyediakan peralatan pendukung atau perangkat keras yang memadai. Berdasarkan pengamatan penulis di kantor Dispendukcapil, terlihat bahwa terdapat banyak komputer, mesin print out, dan mesin fotocopy yang disiapkan untuk mendukung kelancaran dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk. Selain faktor sumber daya manusia dan infrastruktur, peran penting juga diemban oleh peralatan atau alat yang tersedia.

2) Faktor penghambat

Setiap pelaksanaan kebijakan memiliki potensi risiko kegagalan, dan para ahli seperti Hogwood dan Gunn (dalam Abdul Wahab, 2008) mengategorikan kegagalan kebijakan menjadi dua, yaitu: a). Non-implementation (tidak bisa terimplementasikan): Ini berarti suatu kebijaksanaan tidak dilaksanakan sesuai dengan rencana, mungkin karena pihak-pihak yang terlibat dalam pelaksanaannya tidak mau bekerjasama, bekerja secara tidak efisien, bekerja setengah hati, atau karena mereka tidak sepenuhnya menguasai permasalahan. b). Unsuccessful implementation (implementasi tidak berhasil), Ini terjadi ketika suatu kebijaksanaan telah dilaksanakan sesuai rencana, tetapi mengingat kondisi eksternal yang tidak menguntungkan, kebijaksanaan tersebut tidak berhasil dalam mencapai dampak atau hasil akhir yang dikehendaki. Faktor-faktor yang dapat menyebabkan kebijaksanaan gagal melibatkan pelaksanaan yang buruk (bad execution) dan kebijakan yang berada di bawah nasib buruk (bad luck).

Dalam konteks penelitian ini, faktor penghambat implementasi kebijakan juga diidentifikasi. Faktor ini dapat berasal dari internal atau eksternal, meskipun belum mencapai tingkat unsuccessful implementation atau bahkan Non implementation, tetapi perbaikan tetap diperlukan agar kebijakan mencapai hasil yang optimal. Salah satu faktor penghambat yang disebutkan adalah:

- a. Lokasi tidak Terpusat dari Kota, jarak yang jauh dari pusat kota dari kantor Dispendukcapil Kota Makassar dianggap mengganggu kenyamanan masyarakat yang ingin mengurus administrasi kependudukannya. Hal ini terjadi karena kantor tersebut tidak terletak di pusat kota, melainkan di batas kota, sehingga hanya menguntungkan masyarakat di daerah tertentu. Lokasi yang sangat jauh dari pusat Kota, bahkan hanya beberapa ratus meter dari perbatasan dengan Kabupaten Gowa, dan jalan menuju kantor yang dan seringkali macet, menyebabkan ketidaknyamanan bagi masyarakat.
- b. Terbatasnya Jumlah Loker Pelayanan, Kota Makassar terbagi menjadi lima belas kecamatan, seharusnya loket yang tersedia bisa menampung jumlah masyarakat yang datang sehingga mereka tidak perlu menunggu terlalu lama.
- c. Kurangnya Sosialisasi pada Masyarakat, penggabungan alur pengurusan surat kependudukan dari kelurahan yang tersentral ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar membuat masyarakat merasa bingung, karena banyak yang belum terbiasa dengan sistem baru ini. Minimnya sosialisasi kepada masyarakat menjadi salah satu penyebabnya. Faktor keberhasilan sektor swasta dalam memasarkan produknya seringkali disebabkan oleh investasi besar dalam promosi. Dalam konteks kebijakan publik, pemahaman yang baik oleh semua pihak, baik pemerintah sebagai penyedia layanan maupun masyarakat sebagai konsumen, menjadi kunci keberhasilan suatu kebijakan. Promosi atau sosialisasi yang baik sangat penting untuk memastikan pemahaman yang menyeluruh.

SIMPULAN

Kebijakan sentralisasi pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan langkah maju yang diambil oleh Pemerintah Kota Makassar, khususnya dalam upaya meningkatkan pelayanan publiknya. Tujuan utama dari langkah ini adalah untuk merapikan sistem administrasi kependudukan dengan mengintegrasikannya ke dalam satu tempat terpadu. Hal ini bertujuan untuk memudahkan Pemerintah Kota Makassar dalam memetakan masyarakatnya, sehingga data yang dimiliki lebih konkret dan valid. Data yang kongkret dan valid tersebut kemudian dapat digunakan untuk merancang kebijakan yang lebih efektif, serta untuk mendukung pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya. Meskipun ada kemajuan dalam langkah sentralisasi, masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperhatikan. Salah satunya adalah pengaturan jumlah loket yang disamaratakan, tanpa mempertimbangkan bahwa jumlah penduduk di setiap

kecamatan mungkin berbeda. Akibatnya, daerah dengan penduduk banyak mungkin akan mengalami peningkatan waktu pelayanan yang lebih lama. Oleh karena itu, perlu adanya penyesuaian agar pelayanan dapat tetap efisien dan merata.

Administrasi Publik dijelaskan sebagai sistem kerjasama antar individu dalam organisasi publik. Keterkaitan antara Administrasi Publik dan Kebijakan Publik sangat erat, karena Kebijakan Publik menjadi dasar bagi individu yang berada dalam organisasi publik untuk mencapai tujuan Negara. Dalam perspektif ini, kepuasan masyarakat dianggap sebagai hal yang sangat penting, sehingga diharapkan ke depannya kendala-kendala yang dapat menghambat implementasi kebijakan dapat diminimalisir. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik dan mencapai tujuan organisasi publik secara efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. (2008) Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Bandung, CV Alfabeta.
- Dwiyanto, Agus. (2010) Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Peraturan Daerah Kota Malang No. 2 tahun 2008 tentang Retribusi Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Akta Catatan Sipil.
- Peraturan Daerah Kota Malang No.15 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- Peraturan Pemerintah No. 37 tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU No. 23 tahun 2006.
- Peraturan Walikota Malang No. 11 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan Lingkungan Pemerintah Kota Malang.
- Sinambela, dkk. (2006) Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Syafi'ie, Inu Kencana dkk. (2006) Ilmu Administrasi Publik. edisi kedua, Jakarta, PT Rineka Cipta.
- Undang-Undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Wahab, Solichin Abdul. (2008) Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Malang, UMM Press.
- Winarno, Budi. (2007) Kebijakan Publik: Teori dan Proses. Yogyakarta, Med Press.
- Zauhar, Susila. (2001) Administrasi Publik. Malang, Universitas Negeri Malang Press.