



Contents lists available at [Journal IICET](#)
JPPi (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)
ISSN: 2502-8103 (Print) ISSN: 2477-8524 (Electronic)
Journal homepage: <https://jurnal.iicet.org/index.php/jppi>



Implementation of administrative service policy at the Makassar city population and civil registry service

Sumardi Sumardi^{*)}, Rusdin Nawi
Universitas Pancasakti Makassar, Indonesia

Article Info

Article history:

Received Des 19th, 2022
Revised Aug 09th, 2023
Accepted Jan 01st, 2024

Keyword:

Administration service policy,
Makasar city population,
Civil registry service

ABSTRACT

The problem in this study is that implementing policies at the Makassar City Population and Civil Registry Office could be more optimal. This study aims to analyze the implementation of administrative service policies at the Makassar City Population and Civil Registry Office. This type of research is qualitative research. Primary data sources were obtained through interviews with 18 informants and supported by observation and documentation review at the Makassar City Population and Civil Registry Office. Data collection techniques in this study used interviews, observations, and documentation review. The results showed that implementing administrative service policies had interpreted the above policies. However, the employee placement arrangement could be more effective because it only places two employees at the file verification counter, so its implementation results in long queues. This shows a need for coordination by implementers of existing service arrangements and procedures and a lack of socialization in the community, resulting in a weak ability to adapt to the procedures and service innovations that have been carried out.



© 2024 The Authors. Published by IICET.
This is an open access article under the CC BY-NC-SA license
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Corresponding Author:

Sumardi Sumardi,
Universitas Pancasakti Makassar
Email: mardierni69@gmail.com

Pendahuluan

Negara Indonesia adalah Negara Hukum sebagaimana tertuang di dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa negara hukum (*rechtsstaat*) secara sederhana adalah negara yang menempatkan hukum sebagai dasar kekuasaan negara dan penyelenggaraan kekuasaan tersebut dalam segala bentuknya dilakukan dibawah kekuasaan hukum. Negara hukum menentukan bahwa setiap warga negara harus tunduk pada hukum, termasuk pemerintah harus tunduk pada hukum. Selain itu Indonesia sebagai Negara yang memiliki jumlah penduduk sangat besar dan merupakan Negara berkepulauan yang menjadikan persebaran penduduk di Indonesia tidak merata (Oktamia & Fauziah, 2018). Sehingga masyarakat pada era reformasi sekarang ini harus semakin menyadari kewajibannya dan semakin kritis akan hak-haknya untuk memperoleh pelayanan yang baik.

Menurut (Thariq, 2013) Peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat ini cenderung beriringan dengan perkembangan dari kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat. Hal ini disebabkan masyarakat sudah jenuh dengan layanan yang bertele-tele, terlalu lama, berbelit-belit setiap pengurusan administrasi dengan rantai birokrasi yang Panjang. Sebagaimana Pasal 28D ayat (4) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia menyebutkan bahwa "Setiap orang berhak atas status kewarganegaraan". Selain itu tujuan Negara Indonesia yaitu untuk memajukan kesejahteraan umum sebagaimana yang dituangkan dalam pembukaan Undang-

Undang Dasar 1945. Bentuk Negara kesejahteraan awalnya diwujudkan untuk pencapaian kesejahteraan sosial melalui prinsip kebersamaan untuk mewujudkan rasa aman bagi kehidupan manusia (Karim et al., 2018).

Pelayanan administrasi di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif (Suprpto et al., 2021). Secara kualitatif hal tersebut dapat dengan mudah dibuktikan di mana-mana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan mereka sehari-hari banyak dilihat. Menurut (Naqibah et al., 2021) menyatakan bahwa pelayanan publik yaitu suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan serta menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait dengan produk secara fisik. Harus diakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Pelayanan administrasi merupakan tanggung jawab pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat.

Menurut (Lestari, 2022) menyatakan bahwa pelayanan administratif merupakan pelayanan yang diselenggarakan oleh pihak pemerintahan yang bertugas dalam mengurus administrasi publik maupun pihak pemberi layanan administratif lainnya yang seluruh kegiatannya berkaitan dengan masalah pendokumenan masyarakat seperti pencatatan sipil. Rasa puas masyarakat dalam pelayanan publik akan terpenuhi ketika apa yang diberikan oleh pegawai sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama ini. Pemerintah telah membuat suatu program dan kebijakan-kebijakan dalam rangka mengatur dan penataan administrasi kependudukan yang diantaranya meliputi pengaturan tentang hak dan kewajiban penduduk, kewenangan penyelenggara, pendaftaran penduduk, Catatan sipil, sistem informasi administrasi kependudukan, pengelolaan data kependudukan, sanksi administratif, ketentuan pidana dan aturan peralihan.

Dimana Administrasi kependudukan merupakan rangkaian 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 (Hidayat, 2019). Tanggung jawab pemerintah dalam bidang pelaksanaan administrasi kependudukan tertuang pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan (Republik Indonesia, 2013). Sebagaimana pasal 1 ayat 11 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 menyebutkan bahwa yang termasuk dalam peristiwa kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan/atau surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap. Sementara pada pasal 1 ayat 17 menyatakan bahwa yang dinamakan peristiwa penting adalah kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan.

Kemudian Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil di Daerah (Permendagri, 2005). Pelaksanaan administrasi kependudukan dengan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, Catatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain yang dilakukan kepada warga Negara dan penduduk yang bertempat tinggal di Indonesia yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah merupakan bagian dari pelayanan publik. Selanjutnya, diterbitkan pengaturan yang lebih teknis mengenai penjabaran ketentuan dalam Undang-Undang tentang Administrasi Kependudukan, yakni Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 9 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Di Kota Makassar (Perda, 2009). Kemudian lebih teknis lagi diatur dalam Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar No. 477 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

Terbentuknya Perda Kota Makassar No. 9 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Makassar, dimana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar (Perda, 2009), sebagai pelaksana kebijakan pelayanan publik yang mengatur tentang perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk yang berdomisili dan tercatat sebagai penduduk Kota Makassar. Secara empiris dalam implementasi kebijakan pelayanan publik dari hasil pengamatan diperoleh peneliti dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah adanya data base kependudukan dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan belum tervalidasi dengan baik, seperti penduduk yang tercatat/terdaftar dalam data base lebih dari satu tempat tinggal tertentu di wilayah Sulawesi Selatan, penduduk telah melakukan mutasi pindah masuk (dari Kabupaten lain ke Kota Makassar) sehingga diterbitkan Kartu Keluarga dan KTP di Kota Makassar, namun secara online ternyata datanya masih pada data yang lama (sebelum pindah).

Penduduk yang tercatat dalam data base Kota Makassar tapi secara nyata tinggal di luar Kota Makassar, begitu pun sebaliknya penduduk yang tercatat/terdaftar dalam data base Kabupaten Lain tetapi secara nyata tinggal di dalam kawasan Kota Makassar (karena pekerjaan atau mengikuti pendidikan), dan penduduk yang sudah meninggal dunia tetapi masih tercatat/terdaftar dalam data base. Disamping itu, masih ada kebijakan program pelayanan administrasi yang belum optimal antara lain yaitu masih banyak penduduk Kota Makassar yang belum memiliki KTP Elektronik. Hal ini dapat dilihat dari jumlah penduduk sebanyak 1.444.718 jiwa pada tahun 2019. Dari jumlah tersebut, sebanyak 988.000 jiwa yang sudah wajib KTP Elektronik. Namun hanya sebanyak 941.204 jiwa yang memiliki KTP Elektronik. Artinya, 46.796 jiwa yang belum memiliki KTP Elektronik. Pelayanan catatan penerbitan akte kelahiran yang masih sangat rendah dengan berbagai permasalahan dan kendala yang ada, baik dari masyarakat maupun keterbatasan jangkauan pelayanan, serta ketentuan perundang-perundangan yang berlaku. Pelayanan catatan penerbitan akte kematian yang minim sehingga masih banyaknya warga

Kota Makassar yang sudah meninggal namun masih tercatat namanya dalam administrasi kependudukan. Kurangnya kegiatan sosialisasi kepada masyarakat dalam arti penting administrasi kependudukan dan catatan sipil sehingga rendahnya kesadaran masyarakat dalam mengurus atau memiliki dokumen kependudukan, serta belum optimalnya kualitas pelayanan rutin berdasarkan indeks kepuasan masyarakat, seperti kecepatan pelayanan, kedisiplinan petugas, dan kepastian jadwal pelayanan. Selain itu pentingnya penertiban administrasi kependudukan yaitu guna mempermudah dalam hal menelusuri data warga serta menyediakan informasi penduduk secara akurat guna kepentingan masyarakat sendiri maupun pemerintah. Akan tetapi pada kenyataannya, pelayanan administrasi kependudukan hingga saat ini masih dinilai kurang tertib (Fildza & Noor, 2022).

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 9 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil, pada Pasal 18 jenis-jenis layanan administrasi kependudukan meliputi layanan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat keterangan pindah dalam kelurahan, Surat keterangan pindah antar kelurahan dalam satu kecamatan, Surat keterangan pindah antar kecamatan dalam kota, Surat keterangan pindah antar kabupaten kota dalam provinsi, Surat keterangan pindah antar provinsi, Surat keterangan pindah antar negara, Surat keterangan pindah Warga negara asing, Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Warga negara asing, dan Kartu identitas penduduk musiman. Sementara pasal 42, jenis-jenis layanan pencatatan sipil meliputi layanan pencatatan dan penerbitan kutipan Akta kelahiran, pencatatan dan penerbitan kutipan Akta perkawinan, pencatatan dan penerbitan kutipan Akta perceraian, pencatatan dan penerbitan kutipan Akta kematian, pencatatan dan penerbitan kutipan Akta pengakuan dan pengesahan anak, pencatatan dan penerbitan kutipan Akta pengangkatan anak, dan pencatatan Akta perubahan nama.

Namun karena jenis layanan pada lokus penelitian ini terlalu banyak sehingga menyebabkan cakupan penelitian yang luas, maka dilakukan pemilihan jenis layanan yang dianggap representatif atas semua layanan yang ada. Adapun jenis layanan administrasi kependudukan yang dianggap sebagai representatif adalah pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP El). Pemilihan jenis layanan tersebut dilakukan dengan pertimbangan KTP El sebagai big data karena memiliki chip pada KTP elektronik yang dapat merekam semua data kependudukan setiap masyarakat. Sementara layanan administrasi pencatatan sipil hanya dipilih jenis layanan pencatatan akte kelahiran dan akte kematian. Pemilihan ini didasari dengan pertimbangan pencatatan sipil pada awal kehidupan dengan akhir kehidupan setiap masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh (Posangi et al., 2020) menyatakan bahwa sosialisasi dan informasi administrasi kependudukan diberikan secara efektif kepada pemerintah kecamatan dan desa/kelurahan serta masyarakat. Kebijakan penyelenggaraan administrasi kependudukan dikomunikasikan secara jelas kepada semua pihak baik kepada pemerintah kecamatan dan kelurahan/desa maupun kepada masyarakat. Informasi atau informasi atau penjelasan mengenai kebijakan penyelenggaraan administrasi kependudukan disampaikan oleh petugas sesuai dengan apa yang telah ditetapkan atau tertuang dalam kebijakan, baik sesuai persyaratan setiap jenis pelayanan, prosedur pelayanan, biaya administrasi pelayanan, pelaksanaan pelayanan maupun hal-hal yang lainnya. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh (Cristianingsih, 2020) menyatakan bahwa implementasi kebijakan administrasi kependudukan masuk ke dalam kategori cukup baik.

Kenyataan ini mengindikasikan bahwa implementasi kebijakan administrasi kependudukan di Kabupaten Bandung belum optimal. Artinya konsep organisasi, interpretasi dan penerapan belum dipahami sepenuhnya oleh para pegawai. Penelitian yang dilakukan oleh (Siwu, 2013) menyatakan bahwa implementasi kebijakan pelayanan "pendaftaran penduduk" secara umum sudah berjalan dengan baik, namun kualitasnya belum maksimal, implementasi kebijakan pelayanan kebijakan pelayanan "pencatatan sipil" secara umum sudah terlaksana dengan baik, namun kualitasnya juga belum maksimal. Berangkat dari hasil penelitian ini maka perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan administrasi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung, antara lain dengan meningkatkan koordinasi dengan instansi terkait. Maka berdasarkan uraian diatas peneliti

ingin melakukan penelitian dengan tujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis proses implementasi kebijakan pelayanan administrasi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

Metode

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif yang mana menurut (Sugiyono, 2019) metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah, serta dalam penelitian ini menitikberatkan pada bagaimana implementasi kebijakan pelayanan administratif kependudukan berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2009 Kota Makassar. Sumber data dalam penelitian ini adalah data sekunder yang bersumber dari wawancara terhadap key informan dan melakukan observasi langsung di lapangan serta telaah terhadap dokumentasi. Sementara data sekunder diperoleh melalui penelusuran berbagai macam referensi yang erat kaitannya dengan fokus penelitian. Sample yang digunakan sebanyak 18 orang informan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, dan telaah dokumentasi. Dengan demikian, menggunakan instrumen penelitian pedoman wawancara, pedoman observasi, dan pedoman telaah dokumentasi. Selanjutnya, analisis data dilakukan dengan memulai pada tahap reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan atau verifikasi.

Results and Discussions

Proses pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar secara umum telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Namun, belum sepenuhnya maksimal. Hal tersebut dikarenakan kondisi yang belum sesuai dengan konsep kebijakan administrasi kependudukan tersebut. Implementasi merupakan proses umum tindakan administrasi yang dapat diiteliti pada tingkat program tertentu. Proses implementasi baru akan dimulai apabila tujuan dan sasaran telah ditetapkan, program kegiatan telah ditetapkan, program kegiatan telah tersusun dan dana telah siap dan disalurkan agar memudahkan dalam proses pencapaian tujuan (Mahioborang, 2015). Implementasi kebijakan pada dasarnya sebuah penghubung antara tujuan kebijakan dengan realisasi capaiannya. Implementasi kebijakan pada dasarnya membangun jaringan agar dapat mencapai tujuan yang ingin dicapai.

Interpretasi Kebijakan

Tahapan Interpretasi merupakan sebuah langkah awal dalam mengimplementasikan sebuah kebijakan. Tahap interpretasi adalah tahapan penjabaran sebuah kebijakan yang masih bersifat abstrak ke dalam kebijakan yang lebih bersifat teknis operasional. Aktivitas interpretasi kebijakan tidak sekedar menjabarkan sebuah kebijakan yang masih bersifat abstrak ke dalam kebijakan yang bersifat lebih operasional, tetapi juga diikuti dengan kegiatan sosialisasi agar seluruh masyarakat (stakeholders) dapat memahami apa yang menjadi arah, tujuan dan sasaran (target group) kebijakan.

Tahap ini seharusnya diperlukan persamaan persepsi dan pengejawantahan atas seluruh kebijakan yang ada terkait dengan pelayanan administrasi. Dibutuhkan sebuah forum bagi semua unsur terkait mulai dari pihak Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri), Pemerintah Daerah Provinsi, Walikota Makassar, dan pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sendiri. Tahapan ini sangat perlu guna memahami secara menyeluruh terkait kebijakan yang dimaksud tersebut. Melalui interpretasi yang efektif, tentu akan membantu implementor dalam melaksanakan sesuai dengan maksud dan tujuan dari kebijakan tersebut. Sebagaimana hasil wawancara yang dilakukan bersama Ibu APA selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar bahwa:

“Interpretasi kebijakan yang dibuat, baik kebijakan pusat maupun kebijakan daerah itu lurus (garis komando) yang sesuai dengan undang-undang No. 24 Tahun 2013 dan Peraturan Daerah Kota Makassar No.9 Tahun 2009. Kami tidak bisa keluar dari kebijakan itu karena sudah diatur oleh mendagri sampai pada hal-hal yang bersifat teknis”. (Wawancara tanggal 30 September 2020)

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa sistem perundang-undangan yang dibuat pada dasarnya memang harus linear atau sinkron antara kebijakan yang dibuat oleh pemerintah pusat dengan kebijakan daerah, bahkan kebijakan yang sifatnya operasional. Hal tersebut dikarenakan sistem perundang-undangan yang tersistematis antara pusat ke daerah atau dengan kata lain sistem kebijakan yang akan dibuat akan mengacu kepada tingkatan yang lebih tinggi sehingga kebijakan yang lahir tidak tumpang tindih. Tanggung jawab pemerintah dalam bidang pelaksanaan administrasi kependudukan tertuang pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Hal tersebut merupakan perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Sebagaimana Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pasal 1 ayat 11 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan berbunyi bahwa yang termasuk dalam peristiwa kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan/atau surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, sertastatus tinggal terbatas menjadi tinggal tetap. Sementara pada pasal 1 ayat 17 menyatakan bahwa yang dinamakan peristiwa penting adalah kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan. Untuk itu, setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting memerlukan bukti yang sah untuk dilakukan pengadministrasian dan pencatatan sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku. Sebagaimana disampaikan oleh Bapak EA selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, mengungkapkan bahwa:

“Jadi, sebelum kami membuat kebijakan, tentu perlu kita lihat dulu apa saja kebijakan yang ada di atasnya yang mengatur terkait dengan kebijakan yang akan kita buat. Nah, jika sudah ada, selanjutnya kami tentu lihat dulu apa-apa saja yang menjadi poin penting diatur dalam kebijakan itu. Setelah itu, barulah kita menyusun kebijakan tersebut. Hal ini tujuannya agar tidak tumpang tindih kebijakan yang akan dibuat pak. Cara menginterpretasikan agar berjalan lancar baik aturan-aturan dari pusat maupun daerah adalah kita harus berpegang pada suatu aturan dari pusat yang dituangkan ke daerah untuk dijalankan sesuai dengan situasi layanan terhadap masyarakat”. (Wawancara Hari Senin, 3 Agustus 2020)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, menunjukkan bahwa dalam pembuatan kebijakan di tingkat Kota Makassar khususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, senantiasa mengacu kepada peraturan atau kebijakan yang ada pada level pemerintahan di atasnya. Dengan demikian, kebijakan yang akan dibuat senantiasa linear dengan kebijakan yang ada di atasnya. Kebijakan yang lahir pada tataran pusat tidaklah dijalankan dengan kaku, melainkan diinterpretasikan secara fleksibel. Maksudnya adalah kebijakan sistem pelayanan seyogyanya akan melihat berdasarkan kondisi yang ada sehingga pelayanan kepada masyarakat tetap maksimal karena adanya aturan yang menjadi dasar hukum pelayanan administrasi pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap informan di atas, menunjukkan bahwa pada dasarnya seluruh kebijakan yang ada pada tingkat atau level di atasnya telah mampu diinterpretasikan dengan baik oleh pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Dengan demikian, akan mampu melahirkan kebijakan yang sifatnya lebih operasional untuk diterapkan dan tersistematis. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti di lapangan, menunjukkan bahwa pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar masih terkendala pada penyusunan visi dan misinya. Hal tersebut dikarenakan visi misi tersebut sudah lewat masa berlakunya karena adanya kekosongan jabatan Walikota Makassar (dijabat oleh PLT).

Sampai pada saat penelitian ini dilakukan, visi misi yang dipedomani oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar masih menggunakan versi lama (Periode Tahun 2014-2019) karena Jabatan Walikota Makassar masih dijabat oleh PLT yang tentunya visi misi Kota Makassar juga masih menggunakan versi periode lama. Dengan demikian, visi misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar harus menunggu pejabat walikota definitif untuk menyusun visi misi Kota Makassar yang kemudian menjadi acuan dalam penyusunan visi misinya.

Namun demikian, pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar harus tetap memaksimalkan programnya dengan tetap berlandaskan kepada visi misi yang lama (periode Tahun 2014-2019). Kemudian sembari menunggu dilantiknya pejabat definitif Walikota Makassar kemudian menyusun visi misi yang baru dengan berlandaskan pada visi misi Kota Makassar yang baru pula. Diperlukan koordinasi yang maksimal dalam mengejawantahkan seluruh kebijakan terkait administrasi kependudukan dan pencatatan sipil sehingga kebijakan tersebut dapat diimplementasikan dengan baik. Tidak sampai disitu, kebijakan yang sudah dibuat seyogyanya disosialisasikan kepada masyarakat secara maksimal agar seluruh masyarakat Kota Makassar mengetahuinya.

Sebagaimana diungkapkan (Melyanda, 2021), interpretasi adalah sebuah seni yang menggambarkan komunikasi secara tidak langsung, tetapi mudah dipahami. Interpretasi dilakukan untuk mendapatkan suatu pengertian dan pengetahuan yang lebih jelas. Kebijakan strategis akan dijabarkan ke dalam kebijakan manajerial, selanjutnya dijabarkan kedalam kebijakan operasional. Oleh karena itu, kegiatan pada tahap ini tidak hanya proses penjabaran saja, namun juga berupa proses komunikasi dan sosialisasi kebijakan peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan kepemimpinan.

Pengaturan

Telah dijelaskan sebelumnya bahwa lahirnya kebijakan yang baik tentu dengan melalui interpretasi yang baik juga atas kebijakan sebelumnya baik pada level yang sama tingkatannya maupun kebijakan yang ada di atasnya. Namun, sebaik-baik kebijakan yang lahir tentu dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya melalui pengaturan atau pengorganisasian atas kebijakan yang telah ada tersebut agar dapat diimplementasikan dengan efektif. Oleh karena itu, kebijakan terkait dengan pelayanan administrasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar perlu dilakukan pengaturan dan penataan atau perencanaan yang lebih baik oleh seluruh unsur pimpinan sehingga kebijakan tersebut dapat terlaksana dengan efektif agar dapat mempermudah masyarakat selaku pengguna layanan. Tahap ini dilakukan penyusunan dan penetapan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Pengaturan pegawai tersebut dilakukan agar sistem pelayanan yang diberikan dapat terlaksana dengan efektif. Oleh karena itu, sangat penting bagi pegawai agar mengetahui tugas pokok dan fungsinya (Tupkosi) masing-masing sehingga dapat melaksanakan tugasnya secara efektif. Sebagaimana hasil wawancara terhadap Ibu Mi selaku Kasubag Perencanaan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar mengungkapkan bahwa:

“Adapun yang kami lakukan adalah pertama, melalui keputusan berupa penyusunan SOP dan SP pelayanan (proses dan prosedur). Kedua, melalui program kerja yang merupakan penjabaran atas tupoksi (penyusunan Renja, DPA, dan RKA). Ketiga, melalui pelaksanaan kegiatan (DPA dan RKA). Penyusunan pemetaan proses bisnis antar layanan yang menggambarkan secara jelas proses dari fungsi yang satu dengan fungsi yang lainnya. Misalnya, proses dimulai dari perencanaan, ke bidang pelayanan dan ke bidang yang mendukung layanan”. (Wawancara Hari Kamis, 10 September 2020).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, menggambarkan bahwa untuk memudahkan dalam proses implementasi kebijakan, maka sangat dipengaruhi oleh sistem pengaturan atau pengorganisasian oleh pimpinan. Hal tersebut dilakukan mengingat perlunya pengidentifikasian dan pembagian pekerjaan oleh pimpinan sehingga kebijakan yang telah dibuat tersebut dapat terlaksana secara maksimal sesuai dengan harapan dan tujuan atas pembentukan kebijakan tersebut.

Kemudian diperkuat oleh hasil wawancara terhadap Ibu IS selaku Kepala Seksi Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, mengungkapkan bahwa:

“Sebagaimana telah Saya sampaikan tadi pak, bahwa salah satu inovasi pelayanan adalah dengan sistem pelayanan satu pintu. Jadi, Kami siapkan loket khusus di bagian depan sebelum pintu masuk. Nah, pegawai akan memeriksa seluruh kelengkapan berkas persyaratannya. Jadi, kalau lengkap akan diarahkan untuk masuk ke ruangan dan Anggota Satpol PP akan memberikan nomor antrian berdasarkan dengan jenis kebutuhan pelayanannya”. (Hasil Wawancara pada Hari Senin, 8 Februari 2021).

Salah satu metode sistem pelayanan administrasi yang dibuat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah dengan menghadirkan sistem pelayanan sistem satu pintu, yakni dengan membuat loket di depan pintu masuk yang bertugas pada bagian verifikasi data atau kelengkapan berkas persyaratan berdasarkan kebutuhan jenis layanannya. Tentu jika salah satu kelengkapan berkas tersebut ada yang kurang, maka diarahkan untuk melengkapi terlebih dahulu, sebelum memasuki ruang pelayanan karena jika tetap masuk ke ruang pelayanan namun kelengkapan berkas ada kurang, maka tetap tidak dilayani.

Selanjutnya disampaikan oleh Ibu Mi selaku Kasubag Perencanaan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar mengungkapkan bahwa:

“Pertama, penyusunan SOP melibatkan seluruh bidang dan seksi yang mengacu pada perubahan kebijakan yang ada. Kedua, penerapan evaluasi berbasis kinerja. Keterkaitan antar layanan DisDukCapil sangat mempengaruhi proses pelayanan masing-masing bidang dan seksi saling terkait”. (Wawancara Pada Hari Kamis, 10 September 2020)

Petikan wawancara di atas menunjukkan adanya pelibatan setiap stakeholder dalam penyusunan SOP yang telah ada. Hal tersebut dilakukan agar seluruh pegawai yang terkait dengan pelayanannya memasukkan dan membuat prosedur yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhannya. Seyogyanya SOP tersebut nantinya dapat diterapkan secara efektif oleh Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sehingga dapat memenuhi kebutuhan layanan administrasi masyarakat. Sebagaimana Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 khususnya pasal 5, mengatur bahwa pemerintah melalui Menteri Dalam Negeri (Mendagri) berkewajiban menyediakan blanko KTP El bagi kabupaten/kota dan menyediakan blanko dokumen kependudukan selain blanko KTP El melalui instansi pelaksana yaitu pemerintah kabupaten/kota yang bertanggungjawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan adminduk.

Selanjutnya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 khususnya pasal 6, berbunyi bahwa pemerintah provinsi berkewajiban melakukan koordinasi penyelenggaraan administrasi kependudukan, memberikan

bimbingan, supervisi, dan konsultasi pelaksanaan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pemerintah provinsi juga diberi kewenangan pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan administrasi kependudukan serta berwenang menyajikan data kependudukan berskala provinsi berasal dari data kependudukan yang telah dikonsolidasikan dan diberikan oleh kementerian yang bertanggungjawab dalam urusan pemerintahan dalam negeri.

Lebih lanjut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 khususnya pasal 7, berbunyi bahwa pemerintah kabupaten/kota berkewajiban dan bertanggungjawab atas pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat di bidang administrasi kependudukan. Pemerintah kabupaten/kota juga diberi tanggung jawab dalam pembentukan instansi pelaksana yang tugas dan fungsinya di bidang administrasi kependudukan, serta bertanggungjawab dalam pengaturan teknis penyelenggaraan administrasi kependudukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Lebih lanjut lagi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 khususnya pasal 8, bahwa Kantor Kecamatan selaku UPT instansi pelaksana, diberi tugas dan tanggungjawab dan kewenangan dalam menerbitkan dokumen pencatatan sipil. Selain itu, kewajiban UPT Instansi Pelaksana adalah wajib mendaftarkan, mencetak, menerbitkan, mendistribusikan, mendokumentasikan, serta menjaga kerahasiaan dan keamanan data kependudukan dan pencatatan sipil masyarakat. Berdasarkan amanat Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tersebut, maka sebagai leading sektor Pemerintah Kota Makassar dalam urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil mengatur beban kerja dan tugas pokok Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Hal tersebut bertujuan agar pelaksanaan pekerjaan pegawainya tidak menjadi tumpang tindih. Pengaturan beban kerja bertujuan agar lebih memudahkan dalam menjalankan fungsi-fungsi pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dalam memberikan pelayanannya. Dengan demikian, pembagian beban kerja ini akan menjadikan pegawai lebih profesional dalam bekerja dan akan menghindari over lapping kewenangan.

Pemerintah telah membuat suatu program dan kebijakan-kebijakan dalam rangka mengatur dan penataan administrasi kependudukan yang diantaranya meliputi pengaturan tentang hak dan kewajiban penduduk, kewenangan penyelenggara, pendaftaran penduduk, Catatan sipil, sistem informasi administrasi kependudukan, pengelolaan data kependudukan, sanksi administratif, ketentuan pidana dan aturan peralihan. Tanggung jawab pemerintah dalam bidang pelaksanaan administrasi kependudukan tertuang pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Hal tersebut merupakan perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Sebagaimana Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pasal 1 ayat 11 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan berbunyi bahwa yang termasuk dalam peristiwa kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karenamembawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan/atau surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap. Sementara pada pasal 1 ayat 17 menyatakan bahwa yang dinamakan peristiwa penting adalah kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan. Untuk itu, setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting memerlukan bukti yang sah untuk dilakukan pengadministrasian sesuai ketentuan yang berlaku. Proses pengorganisasian ini membuat pembagian kerja yang rasional menjadi kelompok-kelompok kegiatan dan menyatukan posisi-posisi yang mewakili pengelompokan kegiatan untuk pencapaian tujuan yang diinginkan. Melalui pengorganisasian yang efektif, akan memudahkan dalam proses pencapaian tujuan organisasi.

Menurut (Baharizqi, 2018) menambahkan bahwa fokus pertama pengorganisasian adalah menentukan aktivitas yang akan dilakukan oleh sumber daya manusia dalam organisasi dan bagaimana SDM tersebut dapat diselaraskan atau digabungkan dengan cara yang terbaik untuk mencapai tujuan organisasi. Pengorganisasian merupakan fungsi manajemen yang mengikuti perencanaan. Fungsi ini meliputi sinkronisasi dan kombinasi sumber daya manusia, fisik dan keuangan terjadi.

Selanjutnya diperkuat oleh Van Meter dan Van Horn didalam (Abdul & Wahab, 2005), proses implementasi kebijakan sebagai tindakan yang dilakukan, baik oleh individu maupun oleh kelompok/organisasi pemerintah dan swasta yang dapat mengarahkan pada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Konsep di atas menunjukkan bahwa implementasi kebijakan merupakan suatu proses dalam melaksanakan sebuah kebijakan yang ada. Hal tersebut dilakukan dengan berbagai macam metode dan sumberdaya yang dibutuhkan dalam proses pencapaian tujuan akhirnya akan terlihat dampak atau perubahan atas apa yang sudah dihasilkan oleh para implementor.

Sebagaimana hasil penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa pengorganisasian yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar belum efektif. Hal tersebut ditandai dengan pengaturan layanan dengan menempatkan pegawai hanya dua orang untuk melayani seluruh masyarakat yang berkunjung setiap harinya sehingga menimbulkan antrian yang panjang.

Penerapan Kebijakan

Implementasi bermuara pada aktifitas, adanya aksi, tindakan atau mekanisme suatu sistem. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi juga kegiatan dan terencana dan dilakukan secara maksimal berdasarkan aturan atau norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan. Sebagaimana telah dibahas sebelumnya bahwa kebijakan yang telah dibuat dapat diimplementasikan dengan baik jika diimbangi dengan pengaturan atau perencanaan yang baik pula. Namun, perlu kita sadari bersama bahwa sebaik apapun pengaturan yang telah dibuat, tentu akan dipengaruhi oleh aspek penerapannya. Oleh karena itu, dalam mengimplementasikan kebijakan yang sudah ada tersebut, maka diperlukan implementor yang handal.

Penerapan program tentu akan lebih efektif jika dibarengi dengan standar pelaksanaan yang efektif. Hal tersebut guna memastikan program yang akan dijalankan tersebut terlaksana sesuai dengan rencana sebelumnya. Oleh karena itu, diperlukan sebuah standar operasional sebagai acuan dalam pelaksanaan kebijakan program, khususnya program pelayanan administrasi kependudukan yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bersama Ibu APA selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar bahwa:

“Kita selalu mengacu kepada SOP. Karena kita masuk pada pelayanan publik, maka kita merujuk pada Undang-Undang pelayanan publik, termasuk penyusunan standar pelayanan. Misalnya dokumen A, itu sudah ada standar kelengkapan dokumen dan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan dokumen tersebut yang dituangkan dalam SOP. Bahkan setiap perubahan pelayanan seperti pelayanan tatap muka menjadi pelayanan online (karena pandemi) kami juga ubah SOP. Kami punya SOP fleksibel yang bisa menyesuaikan dengan kondisi”. (Wawancara pada tanggal 30 September 2020).

Hasil wawancara Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar di atas menunjukkan bahwa sangat menekankan kepada seluruh bawahannya (pegawai) untuk menjalankan setiap pelayanan sesuai dengan SOP yang sudah ada. Oleh karena itu, dibutuhkan kerjasama kepada masyarakat agar senantiasa mematuhi seluruh tahapan dan persyaratan yang telah ditetapkan dalam menerima layanannya. Kemudian ditambahkan hasil wawancara terhadap Ibu IS selaku Kepala Seksi Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, mengungkapkan bahwa:

“Nah, ini yang sedikit masalah dengan implementasinya pak karena SOP yang kita buat seperti itu (sebagaimana penjelasan sebelumnya), namun kadang dianggap ribet oleh masyarakat karena dianggapnya lama dan berbelit-belit. Padahal sesungguhnya pegawai kita siapkan di luar untuk memeriksa berkasnya supaya tidak terjadi tumpukan antrian 2x (antrian di luar dan di dalam ruangan). Ini kan antrian hanya di luar ruangan saja, tetapi setelah di dalam ruangan sisa stor berkas saja karena sudah diverifikasi kelengkapannya di luar. Kalau kerjasama pegawai saya pikir cukup baik. Hanya saja memang kadang masyarakat kadang tidak sabaran dalam menunggu antrian dan merasa dipermudah jika pribadinya dilayani duluan meskipun tanpa mengantri padahal itu budaya salah juga”. (Wawancara Hari Senin, 8 Februari 2021).

Melihat hasil wawancara di atas, semakin memperkuat bahwa pentingnya peranan sosialisasi dan koordinasi baik pada tataran internal terlebih pada tataran pihak eksternal Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Hal tersebut yang justru lemah karena minim dilakukan sehingga menimbulkan rendahnya pemahaman dan kesadaran masyarakat terkait pengetahuan atas SOP yang telah ada. Sebaik apapun SOP yang dibuat oleh pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar jika tidak di sosialisasikan kepada masyarakat, maka SOP tersebut tidak efektif. Begitupun dengan koordinasi, setinggi apapun toleransi dan kebijaksanaan masyarakat namun jika tidak dibarengi dengan koordinasi yang baik oleh pegawai, tentu dapat menimbulkan kesalahpahaman antara kedua belah pihak tersebut.

Sebagaimana hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti di area Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, menunjukkan bahwa panjangnya suasana antrian di Loker verifikasi berkas. Hal tersebut karena pada loket tersebut diperiksa seluruh dokumen persyaratan pada setiap layanan administrasi kependudukan. Kondisi tersebut dikeluhkan oleh sebagian besar masyarakat yang hendak mengurus administrasi kependudukannya lantaran ruang antri yang belum memadai. Dengan demikian, Masyarakat yang hendak mengurus sebagian besar menggunakan bangunan kantor atau pohon sebagai tempat bersandar dan berlindung dari panasnya terik matahari.

Awal tahun 2020 Dunia diguncang oleh Pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID 19) termasuk Indonesia. Kondisi tersebut memaksa Pemerintah Daerah Kota Makassar agar memberlakukan jam kerja yang fleksibel sehingga pegawai dapat bekerja dari rumah (Work From Home). Oleh karena itu, jam kerja pegawai atau pelayanan menjadi berkurang khususnya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Kemudian Bapak Cr selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, mengatakan bahwa:

“Ada edaran Walikota Makassar untuk pelaksanaan WFH selama Pandemi. Kemudian ditindaki dengan Keputusan Kadis Dukcapil tentang pelaksanaan kegiatan luar, pelayanan langsung dan pengaturan tim loket sesuai WFH”. (Wawancara Hari Rabu, 9 September 2020)

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa kebijakan terkait sistem pelayanan yang dibuat senantiasa runut atas kebijakan yang ada pada level di atasnya (baik pusat maupun tingkat provinsi bahkan tingkat Kota Makassar). Oleh karena itu, kebijakan yang lahir tentu akan sejalan dengan peraturan yang ada tersebut. Berdasarkan Surat Edaran Walikota Makassar Nomor 060/313/Ortala/VI/2020 pada tanggal 4 Juni 2020 Tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara dalam Tatanan Normal Baru Di Lingkungan Pemerintah Kota Makassar. Surat edaran tersebut diterbitkan dalam rangka mengatur jam kerja antara tetap bekerja di rumah (Work From Home/WFH) dengan tetap bekerja di kantor (Work From Office/WFO) bagi Aparatur Sipil Negara di Lingkup Pemerintah Kota Makassar secara umum dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar secara khusus dengan tetap mengacu pada aturan protokol kesehatan. Hal ini dilakukan dalam rangka masih tingginya angka penyebaran pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID 19) namun pekerjaan tetap dapat berjalan semaksimal mungkin.

Surat Edaran Walikota Makassar Nomor 060/313/Ortala/VI/2020 pada tanggal 4 Juni 2020 Tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Tatanan Normal baru Di Lingkungan Pemerintah Kota Makassar selain mengatur tentang jam kerja yang fleksibel terhadap ASN di lingkup pemerintah daerah Kota Makassar. Selain itu, juga terdapat adanya penekanan untuk penerapan kebijakan tersebut. Penekanan yang dimaksud adalah adanya ancaman pemberian sanksi bagi ASN yang tidak mengindahkan aturan/kebijakan tersebut. Sebagai tindak lanjut atas kebijakan pencegahan penularan COVID-19, maka Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar mengeluarkan surat tugas bagi pegawai yang dinaunginya. Berikut disajikan datanya.

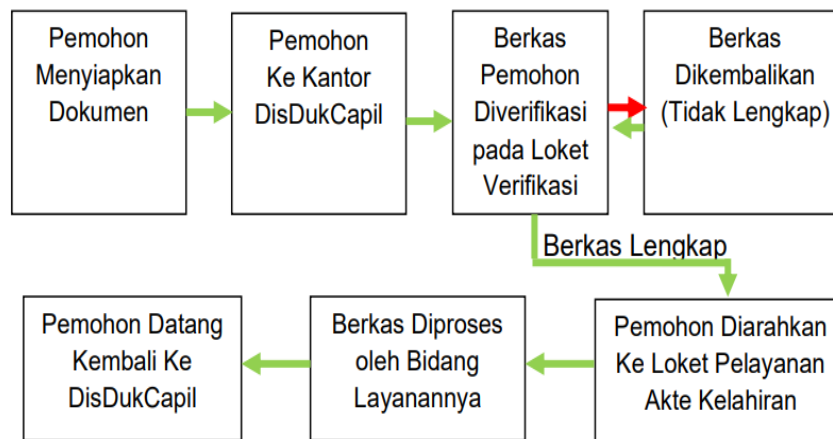
Sebagaimana Surat Tugas dengan Nomor 477/2034/ST/DukPil/XII/2020 pada tanggal 28 Desember 2020, menunjukkan adanya pengaturan jam kerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Surat tugas tersebut dibuat sebagai salah satu langkah awal dalam pencegahan virus COVID-19 sehingga pegawai bekerja di rumah (Work From Home). Namun, agar pelayanan tetap diberikan kepada masyarakat, dibuatlah surat tugas tersebut sebagai acuan jam kerja atau jam piket sehingga pelayanan tetap jalan namun meminimalisir kerumunan di area kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Berdasarkan hasil wawancara dari informan dan telaah dokumen penunjang yang telah didapatkan di lapangan, menunjukkan bahwa penerapan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar masih ditandai dengan banyaknya keluhan dari masyarakat selaku pengguna layanan terkait dengan sistem layanan yang telah dibuat. Panjangnya SOP pelayanan yang dibuat mengakibatkan antrian yang panjang khususnya pada loket pemeriksaan/verifikasi persyaratan kelengkapan berkas administrasi.

Akte kelahiran adalah dokumen catatan sipil yang diterbitkan oleh instansi yang berwenang (Rizky & Nurbaiti, 2022), dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kota Makassar. Sebagaimana Perda Kota Makassar Nomor 9 Tahun 2009 pasal 22 ayat (1) berbunyi “Setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada SKPD ditempat terjadinya peristiwa kelahiran paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahirannya”. Sebagaimana hasil wawancara terhadap Ibu MSP selaku Kepala Seksi Kelahiran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, mengungkapkan bahwa:

“Kami tetap mengacu kepada SOP yang ada secara umum. Tentu sebelum masyarakat diarahkan kepada loket pelayanan akte kelahiran tentu harus tetap lewat di loket verifikasi berkas persyaratan dulu guna memastikan kelengkapan berkasnya. Kerjasama pegawai dalam memberikan pelayanannya khususnya akte kelahiran Saya pikir cukup bagus juga pak. Nah, masyarakat yang kadang susah diajak kerjasama karena rata-rata memang maunya cepat dilayani baru kan kita tau mi pak banyak orang yang harus dilayani, tentu kita dahulukan yang duluan mendaftar”. (Wawancara hari Jumat, 5 Februari 2021)

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa rendahnya kerjasama yang baik yang terbangun antara pegawai dengan masyarakat khususnya yang mengurus akte kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Hal tersebut dikarenakan pegawai melayani sesuai dengan nomor antrian dan SOP yang ada, namun masyarakat yang kadangkala tidak sabaran menunggu dan maunya dilayani terlebih

dahulu meskipun masih ada nomor antrian di depannya. Tentu budaya tersebut kurang bagus untuk diterapkan karena tidak toleransi terhadap sesama (masyarakat). Berikut disajikan simulasi alur layanan pengurusan dokumen akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Simulasi alur layanan tersebut merupakan hasil olahan peneliti.



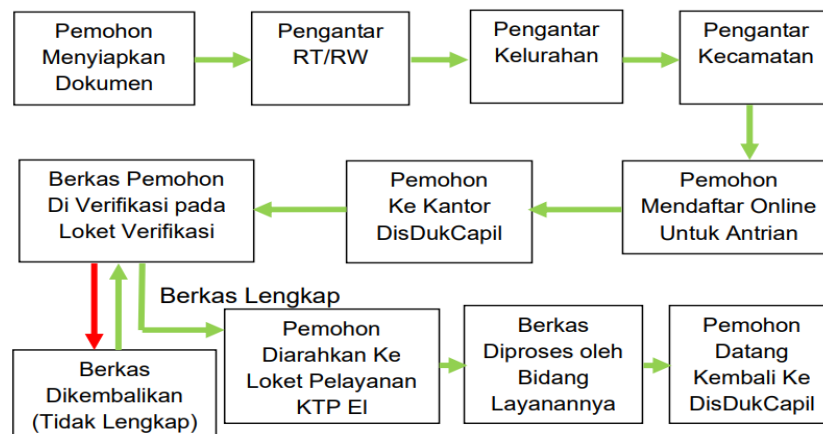
Gambar 1. Alur Pelayanan Akte Kelahiran

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2021

Berdasarkan gambar di atas, dapat dijelaskan bahwa sebagai langkah awal tentu masyarakat/pemohon terlebih dahulu menyiapkan segala dokumen-dokumen yang dipersyaratkan untuk menerbitkan dokumen akte kelahiran. Tahapan alur pelayanan sebagaimana telah digambarkan di atas tentu tujuannya adalah untuk mempermudah layanan khususnya pelayanan akte kelahiran. Untuk memudahkan, maka perlu disampaikan persyaratan kelengkapan berkasnya. berikut disajikan datanya. Setelah pemohon melengkapi dokumen tersebut, maka selanjutnya adalah datang ke Kantor Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Untuk masuk pada ruang pelayanan berdasarkan bidang kebutuhan layanan (bidang akte kelahiran), terlebih dahulu pemohon harus memeriksa kelengkapan berkas pada loket yang telah disiapkan disediakan pada bagian depan ruang layanan (loket verifikasi). Jika berkasnya sudah lengkap, maka pemohon diarahkan untuk mengambil antrian untuk memasukkan berkasnya. Namun jika berkasnya belum lengkap maka akan diserahkan kembali kepada pemohon untuk kembali melengkapinya kemudian diverifikasi kembali oleh petugas pada loket pemeriksaan berkas sampai pada akhirnya akan diarahkan masuk ke bidang pelayanannya.

Setelah berkas pemohon diterima, maka pemohon akan diminta untuk pulang kemudian diminta untuk datang kembali ke Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar seminggu kemudian (7 hari kedepan) untuk mengambil dokumen akte kelahirannya. Padahal, berdasarkan standar prosedur yang telah dibuat, penerbitan akte kelahiran membutuhkan waktu hanya 2 hari kerja saja. Kelemahan dari prosedur ini adalah masyarakat dapat mengakses layanannya di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, meskipun tanpa melalui proses administrasi di Kantor Kecamatan dan Kelurahan bahkan pada level paling di bawah dalam hal ini RT dan RW. Hal tersebut tentu akan menjadikan data yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar terekam dan tersimpan dengan baik, sementara tidak terekam di level pemerintah kecamatan dan pemerintah kelurahan sehingga data tidak tersinkronisasi dengan baik antara pihak pemerintah kelurahan, pihak pemerintah kecamatan dengan pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

Kartu Tanda Penduduk adalah dokumen kependudukan yang diterbitkan oleh instansi berwenang, dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Berdasarkan Undang-undang Nomor 24 tahun 2013 khususnya pasal 1 ayat (14) berbunyi "Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat KTP-el adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana". Sebagaimana kita ketahui bersama bahwa untuk memiliki dokumen kependudukan (KTP El) tentu melalui sebuah prosedur. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar tentu memiliki SOP beserta inovasi layanan yang dijadikan sebagai pedoman agar semakin memudahkan pelayanan KTP El. Berikut peneliti menyajikan simulasi alur layanan KTP El pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

**Gambar 2.** Alur Pelayanan KTP

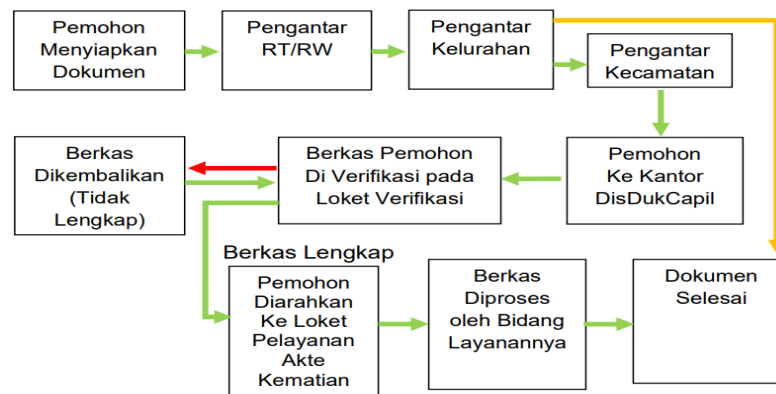
Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2021

Berdasarkan gambar di atas, dapat dijelaskan bahwa sebagai langkah awal tentu masyarakat/pemohon terlebih dahulu menyiapkan segala dokumen-dokumen yang dipersyaratkan untuk menerbitkan dokumen Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP EI). Adapun dokumen kelengkapan berkas yang dimaksud tersebut adalah: (1) Surat pengantar dari pemerintah kecamatan (untuk mendapatkannya harus ada surat pengantar dari pemerintah kelurahan, sementara pengantar surat pengantar kelurahan diperoleh jika ada surat pengantar dari RT/RW); (2) Dokumen kartu keluarga; (3) Dokumen ijazah terakhir (jika ada); (4) Dokumen akte kelahiran (jika ada). Penerbitan dokumen Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP EI) memiliki standar pelayanan yang cukup panjang. Hal tersebut dikarenakan dimulai dari pengurusan surat pengantar dari level pemerintahan paling di bawah (RT dan RW) yang akan dibawa kepada pemerintah kelurahan untuk diterbitkan surat pengantar kemudian ke pemerintah kecamatan untuk perekaman retina mata dan sidik jari. Selanjutnya diterbitkan surat keterangan telah perekaman kemudian akan di bawa ke Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar untuk diproses penerbitannya.

Selanjutnya pemohon datang ke Kantor Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Namun, sebelumnya harus mengambil nomor antrian via online (www.disdukcapilmakassar.ac.id). Pada website tersebut, pemohon mengupload dokumen persyaratan untuk mengambil antrian di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil untuk menyerahkan berkasnya secara manual (tatap muka). Pada antrian tersebut, pemohon mengatur sendiri jadwal kedatangannya sehingga pemohon akan datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar berdasarkan jadwal yang telah ditentukan sebelumnya. Setelah pemohon tiba di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sesuai jadwal yang telah ditentukan sebelumnya, maka terlebih dahulu pemohon harus memeriksakan berkasnya secara manual pada loket verifikasi yang telah disiapkan. Jika dokumen persyaratan belum lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi kemudian disetor kembali ke loket verifikasi berkas. Selanjutnya, pemohon diarahkan masuk pada loket pelayanan KTP EI, namun terlebih dahulu harus mengambil antrian lagi. Setelah berkas diberikan kepada petugas bidang KTP EI, maka pemohon diarahkan untuk pulang dan datang kembali 2 minggu kemudian (14 hari) untuk mengambil dokumen KTP EI nya. Padahal, berdasarkan standar pelayanan yang telah dibuat, penerbitan KTP EI hanya dibutuhkan waktu selama 5 hari kerja saja.

Kelemahan dari prosedur pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP EI) adalah pelayanan yang terlalu panjang dan waktu pelayanan yang terlalu lama. Butuh waktu yang lebih lama untuk menyelesaikan layanan tersebut. Bahkan, masyarakat sangat mengelukan karena kadangkala datang kembali pada waktu yang dijanjikan (2 minggu kemudian), namun belum selesai karena alasan kehabisan blanko KTP EI. Lebih aneh lagi, jika ada pemohon yang justru hanya membutuhkan waktu yang lebih singkat namun langsung terbit KTP EI nya karena alasan ada yang membantunya untuk mempercepat layanannya. Akta kematian adalah dokumen catatan sipil yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Sebagaimana Perda Kota Makassar Nomor 9 Tahun 2009 pasal 27 ayat (1) berbunyi “Setiap penduduk kota yang meninggal wajib dilaporkan oleh keluarganya atau yang mewakili kepada SKPD paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal kematian”.

Sebagaimana dokumen akta kelahiran dan dokumen KTP EI, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar juga tentu membuat prosedur layanan tersendiri atas pencetakan dokumen akta kematian. Berikut peneliti gambarkan simulasi alur layanan penerbitan dokumen akta kematian pada Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.



Gambar 3. Simulasi Alur Pelayanan Akta Kematian

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2021

Sebagaimana penerbitan akte kelahiran dan KTP El yang telah dijelaskan sebelumnya, untuk penerbitan dokumen akte kematian juga demikian. Sebagai langkah awal tentu masyarakat/pemohon terlebih dahulu menyiapkan segala dokumen-dokumen yang dipersyaratkan untuk menerbitkan dokumen akte kematian. Setelah melengkapi dokumen kelengkapan berkas layanan akte kematian, pemohon dimulai dari pengurusan surat pengantar dari level pemerintahan paling di bawah (RT dan RW) yang akan dibawa kepada pemerintah kelurahan untuk diterbitkan surat pengantar kemudian ke pemerintah kecamatan untuk kemudian mendapatkan rekomendasi Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar untuk diterbitkan dokumen akte kematian.

Selanjutnya pemohon datang ke Kantor Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Namun, terlebih dahulu pemohon harus memeriksa kelengkapan dokumennya pada loket verifikasi yang telah disiapkan. Jika dokumen persyaratan belum lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi kemudian disetor kembali ke loket verifikasi. Selanjutnya jika dokumen sudah lengkap, pemohon akan diarahkan masuk pada loket pelayanan akte kematian, namun terlebih dahulu harus mengambil antrian lagi. Setelah berkas diberikan kepada petugas bidang akte kematian, maka pemohon diarahkan untuk pulang dan datang kembali 1 minggu (tujuh hari) kemudian untuk mengambil dokumen akte kematian tersebut. Padahal, berdasarkan standar pelayanan yang telah dibuat, penerbitan akte kematian hanya dibutuhkan waktu selama 3 hari kerja saja.

Kelemahan dari prosedur pelayanan akte kematian ini adalah lemahnya posisi atau peran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dalam menerbitkan akte kematian. Hal tersebut dikarenakan surat keterangan kematian dapat diterbitkan di pemerintah kelurahan (jika masyarakat meminta surat keterangan kematian, bukan pengantar ke kantor kecamatan). Hal tersebut karena adanya organisasi baik pemerintah maupun swasta yang dapat menerima surat keterangan meninggal (sebagai kelengkapan berkas yang akan diurus oleh keluarganya) meskipun dari kelurahan sehingga masyarakat enggan untuk mengurus akte kematian keluarganya sampai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dalam bentuk akte kematian. Menurut (Sukaryati & Siminto, 2022) menyatakan bahwa penerapan program pada dasarnya merupakan suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Penerapan program pada dasarnya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap sempurna.

Sebagaimana diungkapkan oleh (Susilowati, 2022) implementasi bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktivitas, tapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan. Kemudian diperkuat oleh (Salabi, 2020) bahwa implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif. Perencanaan yang baik perlu ditunjang dengan eksekusi yang baik pula. Dengan demikian, akan semakin memudahkan dalam pencapaian tujuan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar secara optimal. Kemudian diperkuat oleh (Haryati et al., 2015) mengemukakan bahwa Implementasi adalah perluasan aktifitas yang saling menyesuaikan. Implementasi bermuara pada aktifitas, adanya aksi, tindakan atau mekanisme suatu sistem (Fatimah, 2021). Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi juga kegiatan dan terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di lapangan, menunjukkan bahwa kebijakan pelayanan administrasi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar belum diterapkan secara maksimal. Hal tersebut dapat dilihat pada penerapan model “Pelayanan Terpadu Satu Pintu” yang justru terlalu panjang

alur pelayanannya serta dengan menempatkan pegawai hanya dua orang saja pada loket verifikasi berkas sehingga menyebabkan panjangnya antrian. Dengan hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Cristianingsih, 2020) menyatakan bahwa implementasi kebijakan administrasi kependudukan masuk ke dalam kategori cukup baik. Kenyataan ini mengindikasikan bahwa implementasi kebijakan administrasi kependudukan di Kabupaten Bandung belum optimal. Artinya konsep organisasi, interpretasi dan penerapan belum dipahami sepenuhnya oleh para pegawai.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa proses implementasi kebijakan pelayanan administrasi pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar berdasarkan aspek interpretasi telah berjalan dengan cukup baik. Hal tersebut dikarenakan unsur pimpinan dalam membuat kebijakan terkait dengan pelayanan administrasi yang senantiasa mengkaji terlebih dahulu atas setiap kebijakan pada level di atasnya (Baik pemerintah pusat maupun pemerintah provinsi) sehingga kebijakan yang dibuat akan menjadi runut ke bawah (tersistematis dan terintegrasi). Selanjutnya pada aspek pengorganisasian, belum berjalan efektif. Hal tersebut dikarenakan sistem pengaturan yang kurang efektif (kurang jelas) atas penempatan sumber daya aparatur (pegawai) yang dilakukan oleh pihak pimpinan. Pimpinan hanya menempatkan dua pegawai pada loket terpadu (bagian verifikasi kelengkapan persyaratan) untuk melayani seluruh masyarakat yang datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Pada aspek penerapan belum efektif. Hal tersebut dikarenakan sistem pengaturan yang hanya menempatkan dua orang pegawai pada loket pemeriksaan berkas sehingga mengakibatkan panjangnya antrian pada loket tersebut. Berdasarkan kesimpulan di atas, maka disarankan bahwa perlunya diterapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang Optimal sehingga pelayanan administrasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar lebih efektif. Kemudian perlunya koordinasi yang efektif antar organisasi pelaksana, agar SOP dan inovasi layanan dibuat sesuai dengan kebutuhan organisasi dan masyarakat sehingga kebijakan pelayanan administrasi berjalan secara optimal.

Referensi

- Abdul, W. S., & Wahab, S. (2005). Analisis Kebijaksanaan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan Negara. Jakarta: Bumi Aksara.
- Baharizqi, M. T. (2018). Efektivitas Inspektorat Kabupaten Bekasi. Perpustakaan.
- Cristianingsih, E. (2020). Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Bandung. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 12(2).
- Fatimah, F. (2021). Implementasi Budaya Religius Dalam Membina Akhlak Siswa Di Mi Rahmatullah Kota Jambi. *Jurnal Pendidikan Guru*, 2(1).
- Fildza, S., & Noor, M. (2022). Implementasi Kebijakan Go Digital Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Mimbar Administrasi*, 19(2), 1–18.
- Haryati, S., Sudarsono, A., & Suryana, E. (2015). Implementasi Data Mining Untuk Memprediksi Masa Studi Mahasiswa Menggunakan Algoritma C4. 5 (Studi Kasus: Universitas Dehasen Bengkulu). *Jurnal Media Infotama*, 11(2).
- Hidayat, E. S. (2019). Analisis Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(4), 8–16.
- Kaelan. 2009. Filsafat Pancasila Pandangan Hidup Bangsa Indonesia. Yogyakarta: Paradigma.
- Karim, M. I. T., Moenta, A. P., & Riza, M. (2018). Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Di Bidang Kesehatan Masyarakat Melalui Jaminan Kesehatan Nasional. *Amanna Gappa*, 53–63.
- Lestari, S. I. A. (2022). Tindak Korupsi: Budaya Praktik Gratifikasi Dalam Pelayanan Administratif Masyarakat (Analisis Sosiologi Korupsi). *Jurnal Cahaya Mandalika*, 3(2), 120–125.
- Mahiborang, A. (2015). Kebijakan Pemerintah Dalam Penanggulangan Kemiskinan Masyarakat Nelayan (Suatu Studi Di Kabupaten Sangihe). *Politico: Jurnal Ilmu Politik*, 1(7), 1151.
- Melyanda, D. (2021). Implementation Of Educator Communications In Online Learning During The Pandemic For Early Age Children At Tk Cut Mutia Bandar Lampung. Universitas Lampung.
- Naqibah, L. S., Cikusin, Y., & Abidin, A. Z. (2021). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis E-Service (Studi Kasus Pelayanan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang). *Respon Publik*, 15(9), 22–30.
- Oktamia, D. S., & Fauziah, N. M. (2018). Implementasi Kebijakan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-El) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung. *Jman Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara*, 2(1), 1–19.

- Perda. (2009). Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Makassar.
- Permendagri. (2005). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil Di Daerah.
- Posangi, H. A., Lengkong, F., & Dengo, S. (2020). Komunikasi Dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dilakukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(94).
- Republik Indonesia. (2013). Undang-Undang (Uu) No. 24 Tahun 2013 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Rizky, F., & Nurbaiti, N. (2022). Analysis Of Birth Certificate Issuance Services At The Medan City Population And Civil Registration Service. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Keuangan*, 3(3), 1007–1010.
- Salabi, A. S. (2020). Efektivitas Dalam Implementasi Kurikulum Sekolah. *Education Achievement: Journal Of Science And Research*.
- Setiawan, Guntur. 2004. Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset.
- Siwu, A. (2013). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bitung. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1).
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D. Bandung: Cv Alfabeta.
- Sukaryati, S., & Siminto, S. (2022). Analisis Kebutuhan Implementasi Kurikulum Sekolah Penggerak Di Sdit Al-Amin Kapuas. *Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Kearifan Lokal*, 2(3), 150–167.
- Suprpto, S., Rifdan, R., & Gani, H. A. (2021). Strategi Pengembangan Kapasitas Perawat Dalam Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(1), 133–138.
- Susilowati, E. (2022). Implementasi Kurikulum Merdeka Belajar Pada Mata Pelajaran Pendidikan Agama Islam. *Al-Miskawaih: Journal Of Science Education*.
- Thariq, A. N. A. (2013). Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Malinau (Studi Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan). *Ejournal Pemerintahan Integratif*, 2013, 1 (3) : 331-345.