

Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Malang

Suko Wahyono, Budi Prihatminingtyas, Annisa Purwatiningsih

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tribhuwana Tungadewi

sukoweha@gmail.com

Abstrak

Implementasi kebijakan merupakan suatu tindakan pemerintah dalam mengatur dan mengurus kebutuhan masyarakat dalam berbagai urusan termasuk pemenuhan layanan dasar kependudukan bagi masyarakat. Tujuan penulisan ini adalah menganalisis implementasi layanan dasar kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang. Metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif menunjukkan bahwa layanan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk menurut Survei Kepuasan Masyarakat hasilnya sangat baik. Sementara itu hasil implementasi menurut Edward III aspek komunikasi telah berjalan dengan baik melalui proses komunikasi antar staf dinas maupun di masyarakat. Aspek sumberdaya mengalami hambatan pada sumberdaya manusia lulusan Sekolah Menengah Atas dan sebagian telah lanjut usia. Kapasitas jaringan internet layanan masih belum optimal serta boros anggaran karena semua layanan belum sistem online. Aspek disposisi, memberikan sikap pada aparatur bahwa dengan diberikannya insentif dan tunjangan mereka mampu melaksanakan layanan yang sifatnya bukan dari masyarakat. Hal tersebut dikarenakan rumusan kebijakan ini melalui institusi pemerintah kota Malang sehingga harus mampu menjalankan tugas dengan sebaik-baiknya. Aspek Struktur birokrasi, memberikan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman tugas dan fungsi aparatur dalam melayani masyarakat. Untuk itu diperlukannya layanan yang baik dengan memperhatikan aspek sumberdaya manusia dan fasilitas yang mendukung efektifitas layanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang.

Kata Kunci: Implementasi, Kebijakan Publik, Layanan Dasar Kependudukan.

Abstract

Policy implementation is a government action in regulating and taking care of people's needs in various affairs including fulfilling basic population services for the community. The purpose of this paper is to analyze the implementation of basic population services at the Malang City Population and Civil Registration Service. The research method using qualitative descriptive shows that the services of family cards and identity cards

according to the Community Satisfaction Survey are very good results. Meanwhile the results of the implementation according to Edward III aspects of communication have gone well through the process of communication between the service staff and the community. Resource aspects experience barriers to human resources of high school graduates and some are elderly. The capacity of internet service networks is still not optimal and wasteful of the budget because all services are not online systems. The aspect of disposition, gives an attitude to the apparatus that with the provision of incentives and benefits they are able to carry out services that are not from the community. This is due to the formulation of this policy through the government institutions of the city of Malang so that they must be able to carry out their duties as well as possible. Aspects of the Bureaucratic Structure, provide Standard Operating Procedures (SOP) as guidelines for the duties and functions of the apparatus in serving the community. for this reason, good service is needed by paying attention to aspects of human resources and facilities that support the effectiveness of population services at the Malang City Population and Civil Registration Service
Keywords: Implementation, Public Policy, Basic Population Services.

Keywords : Implementation, Public Policy, Basic Population Services

Pendahuluan

Administrasi seperti yang dikemukakan oleh Hakim dimaksudkan untuk mengelola kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan cara mengarahkan kebijakan publik untuk mencapai tujuan bersama melalui kerjasama antar individu maupun kelompok sehingga kegiatan perencanaan, pengorganisasian, dan kepemimpinan merupakan bagian dari disiplin ilmu administrasi (Faturahman, 2017). Kebijakan tersebut diperlukan untuk mengatur segala urusan warga negara yang secara administratif terdiri dari warga nasional, provinsi, kabupaten, kecamatan, kotamadya dan hingga warga desa (Bakkour et al., 2015).

Dalam rangka memenuhi kebutuhan publik dalam pembangunan nasional banyak tergantung pada kerja dan kemampuan pegawai negeri sipil. Dari penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa kedudukan dan peranan aparatur pemerintah sangat penting dan menentukan keberhasilan pembangunan nasional. Dalam konteks negara modern, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Ia tidak lagi merupakan aktivitas sampingan, tanpa payung hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi di banyak negara berkembang pada masa lalu.

Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan

jiwa penduduk laki-laki, dan penduduk perempuan sebesar 448.221 jiwa. Tersebar di 5 Kecamatan (Klojen = 109.942 jiwa, Blimbing = 196.767 jiwa, Kedungkandang = 209.229 jiwa, Sukun = 206.298 jiwa, dan Lowokwaru = 172.546 jiwa). Terdiri dari 57 Kelurahan, 526 unit RW dan 3.935 unit RT.

Jauhnya lokasi kantor Dispendukcapil Kota Malang dirasa sedikit mengganggu kenyamanan masyarakat yang ingin mengurus administrasi kependudukannya. Hal ini terjadi dikarenakan kantor tidak terletak di tengah kota, melainkan di pinggiran kota. Lokasi kantor yang sangat jauh dari pusat Kota bahkan hanya beberapa ratus meter dari perbatasan dengan Kabupaten Malang dan jalan untuk menuju kantor Dispendukcapil juga sangat ramai karena harus melewati pasar terbesar di Kota Malang yang meluber hingga jalan raya, yakni Pasar Induk Gadang yang selalu macet jalannya. Masalah lainnya adalah loket pelayanan hanya terdiri dari 5 untuk melayani lima kecamatan, sedangkan penyebaran penduduk banyak terpusat di Kecamatan Klojen dan Kecamatan Lowokwaru sehingga apabila jumlah loket disamaratakan sesuai jumlah kecamatan maka didua loket kecamatan tersebut akan terjadi penumpukan

antrian terutama di Kecamatan Lowokwaru.

Selain karena lokasi jauh, sejak Juni 2015 persediaan blangko e-KTP di Dispendukcapil Kota Malang habis. Akibatnya, Dispendukcapil harus mengeluarkan surat keterangan sebagai pengganti KTP elektronik untuk warga yang sudah melakukan perekaman KTP elektronik mulai 24 Juni 2015 sampai sekarang. Berdasarkan pemberitahuan dari Dispendukcapil Kota Malang yang disampaikan ke Kelurahan melalui surat bernomor: 470/714/35.73.308/2017 tertanggal 26 April 2017, bahwa dropping Blanko e-KTP untuk tahap I di Kota Malang ini hanya berjumlah 10.000 keping. Jumlah yang sangat kurang dibandingkan dengan kebutuhan blangko E-KTP di Kota Malang yang saat ini mencapai 87.179 Keping. Sementara itu juga belum dapat dikonfirmasi dropping untuk tahap berikutnya, baik jumlah maupun waktunya (Surya Malang, 2017).

Pelayanan publik menjadi prioritas kepemimpinan Wali Kota Malang Moch Anton. Seperti halnya, layanan khususnya dalam pengurusan administrasi kependudukan, yang saat ini sudah menggunakan sistem online di 57 kelurahan tersebar di 5 kecamatan sejak bulan April 2016. Pelayanan menyedot anggaran sebesar Rp 1,2

miliar, kini memangkas sistem birokrasi pengurusan administrasi kependudukan. Biasanya, masyarakat akan mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) maupun akta kelahiran harus rela melalui mekanisme konvensional (Aminudin, 2016). Implementasi kebijakan publik ini menarik perhatian peneliti untuk meneliti lebih lanjut mengenai Implementasi Pelayanan KTP dan KK di Kota Malang.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis implementasi kebijakan publik pelayanan KTP dan KK di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang serta untuk mengetahui upaya-upaya yang telah dilakukan oleh Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang beserta Pemerintah Kota Malang untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam pelayanan KTP dan KK

Tinjauan Pustaka

Menurut Patton dan Sawicki (1993) bahwa implementasi berkaitan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan untuk merealisasikan program, dimana pada posisi ini eksekutif mengatur cara untuk mengorganisir, menginterpretasikan dan menerapkan kebijakan yang telah

diseleksi. Sehingga dengan mengorganisir, seorang eksekutif mampu mengatur secara efektif dan efisien sumber daya, Unit-unit dan teknik yang dapat mendukung pelaksanaan program, serta melakukan interpretasi terhadap perencanaan yang telah dibuat, dan petunjuk yang dapat diikuti dengan mudah bagi realisasi program yang dilaksanakan (Putra, Mindarti, & Faturahman, 2018).

Anderson yang disunting Winarno (2007: 20-21) memberikan definisi kebijakan publik sebagai kebijakan-kebijakan yang dibangun oleh badan-badan dan pejabat-pejabat pemerintah, di mana implikasinya adalah:

1. kebijakan publik selalu mempunyai tujuan tertentu / mempunyai tindakan-tindakan yang berorientasi pada tujuan;
2. kebijakan publik berisi tentang tindakan-tindakan pemerintah;
3. kebijakan publik adalah benar-benar dilakukan oleh pemerintah, jadi bukan apa yang masih dimaksudkan untuk dilakukan;
4. kebijakan publik yang diambil bisa bersifat positif yakni tindakan pemerintah mengenai segala sesuatu masalah tertentu, atau bersifat negatif dalam arti

keputusan pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu;

5. kebijakan pemerintah setidaknya-tidaknya dalam arti yang positif didasarkan pada peraturan perundangan yang bersifat mengikat dan memaksa.

Dye mendefinisikan kebijakan publik sebagai "*whatever government choose to do or not to do*" yang dalam bahasa Indonesia berarti apapun juga yang dipilih pemerintah, baik mengerjakan sesuatu ataupun tidak mengerjakan (mendiamkan) sesuatu. Kebijakan dipandang sebagai sebuah sistem yang mana terdapat elemen-elemen dalam kebijakan. Dye juga menggambarkan ketiga elemen kebijakan tersebut sebagai kebijakan publik/, pelaku kebijakan (policy stakeholders), dan lingkungan kebijakan/policy environment (Putra et al., 2018).

Berdasarkan pendapat Dunn (2003), implementasi suatu kebijakan publik merupakan proses yang inheren dengan kebijakan publik itu sendiri. Artinya implementasi kebijakan publik merupakan suatu proses yang (hendaknya) dirancang bersamaan dengan perancangan kebijakan publik yang bersangkutan.

Ditegaskan oleh Edward III dalam Juliartha (2009:58) bahwa masalah utama dari administrasi publik adalah *lack attention to implementation bahwa without effective implementation the decision of policymakers will not be carried out successfully*. Komunikasi berkenaan dengan bagaimana kebijakan dikomunikasikan kepada organisasi dan/atau publik, ketersediaan sumber daya untuk melaksanakan kebijakan, sikap, dan tanggapan dari para pihak yang terlibat dan bagaimana struktur organisasi pelaksanaan kebijakan. Terdapat 4 faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik yaitu :

- 1) Komunikasi, keberhasilan kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan (target group) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Apabila tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak diketahui sama sekali oleh kelompok sasaran, maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran,
- 2) Sumber daya, walaupun isi kebijakan sudah

dikomunikasikan secara jelas dan konsistensi, tetapi apabila implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, yakni kompetensi implementor, dan sumber daya financial. Sumber daya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Tanpa sumber daya, kebijakan hanya tinggal di kertas menjadi dokumen saja,

3) Disposisi, adalah watak dan karakteristik atau sikap yang dimiliki oleh implementor seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sifat atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif,

4) Struktur birokrasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (standard operating procedures) atau SOP. SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian dengan metode deskriptif kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (1975) dalam Moleong (2007) mengartikan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang membentuk data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang serta perilaku yang dapat diamati. Jenis penelitian ini menjelaskan gambaran keadaan obyek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang nampak sebagaimana adanya, dalam hal ini menggambarkan pelaksanaan kebijakan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang.

a) Tempat dan Waktu Pelaksanaan Penelitian

Waktu penelitian pada bulan Januari 2018 sampai dengan Februari 2018 dengan lokasi yang diambil adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang dengan alamat di Perkantoran Terpadu Gedung A, Jl. Mayjen Sungkono, Arjowinangun, Kedungkandang, Arjowinangun, Kedungkandang, Kota Malang serta Perwakilan Dispendukcapil di Kelurahan Arjowinangun Kota Malang.

b) Pengamatan dan Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan dan lengkap, penelitian ini menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data. Adapun teknik- teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah : 1) Observasi yaitu pengumpulan data dengan melihat atau mengamati secara langsung proses KTP dan KK di Kantor Dispendukcapil Kota Malang. 2) Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara dimana telah

ditetapkan terlebih dahulu masalah dan pertanyaan yang akan diajukan kepada pihak yang diwawancarai. Tujuan diadakannya wawancara dalam penelitian ini adalah untuk melengkapi dan mengecek ulang data dari hasil observasi di Kantor Dispendukcapil Kota Malang. 3) Dokumentasi merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah, dan bukan berdasarkan perkiraan dengan mengambil data yang sudah ada dan tersedia dalam catatan dokumen, buku-buku, jurnal ilmiah, dan hasil penelitian yang mengulas tentang Implementasi Kebijakan Publik di Dispendukcapil, cetak maupun online. Yang tak kalah penting juga adalah sumber data tersier yang berupa catatan, artikel atau pemberitaan media, baik cetak maupun online yang banyak menyinggung tentang Pelayanan KTP dan KK di Kota Malang serta catatan lapangan seperti peraturan perundang-

Dispendukcapil terus berusaha mengurangi sehingga pada akhir Desember 2017 berkurang menjadi 55.357 orang yang belum memiliki KTP. Menurut Kepala Dinas Dispendukcapil sulitnya mencapai 100 persen karena masih banyak warga Kota Malang yang ada di luar kota dan luar negeri sebagai pekerja maupun pelajar, serta warga yang berusia 17 tahun yang belum mengurus KTP.

Dalam rangka pembenahan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang

bersentuhan dengan pelayanan publik berkewajiban melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), sehingga dapat menjadi dasar dalam melakukan perbaikan atas penyelenggaraan pelayanan publik. Tujuan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta dapat dijadikan sebagai bahan penetapan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Tabel 1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan KTP Tahun 2016

No.	Unsur Pelayanan	Nilai	Kwalitas Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3.379	A (Sangat Baik)
U2	Prosedur pelayanan	3.359	A (Sangat Baik)
U3	Keramahan pelayanan	3.421	A (Sangat Baik)
U4	Kesopanan pelayanan	3.462	A (Sangat Baik)
U5	Kedisiplinan pelayanan	3.386	A (Sangat Baik)
U6	Kenyamanan pelayanan	3.417	A (Sangat Baik)
U7	Keamanan pelayanan	3.441	A (Sangat Baik)
U8	Waktu Penyelesaian pelayanan	3.283	A (Sangat Baik)
U9	Respon Keluhan / Pengaduan	3.386	A (Sangat Baik)
Nilai SKM		3.36	
Nilai Konversi SKM		83.97	
Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)	

Sumber : <http://dispendukcapil.malangkota.go.id/>

Hasil survei SKM pada pelayanan kartu tanda penduduk (KTP) memiliki tingkat kualitas pelayanan yang bernilai sangat baik. Adapun unsur pelayanan yang masuk ke kategori baik antara lain adalah; Keramahan, Kesopanan dan Kedisiplinan dan

keamanan pelayanan. Sedangkan yang memiliki kualitas dengan nilai terendah adalah waktu penyelesaian pelayanan dan respon keluhan / pengaduan. Sedangkan hasil survei SKM pada pelayanan kartu keluarga (KK) memiliki tingkat kualitas pelayanan

Koordinasi dengan bidang lainnya terutama dengan Dinas informasi akan membuat pelayanan KTP dan KK di Kota Malang menjadi lebih optimal. Selain itu untuk memperkuat layanan sampai masyarakat komunikasi juga dilakukan kepada RT/RW .

2. Sumberdaya

Jumlah sumber daya manusia (SDM) berjumlah 68 PNS masih kurang, apalagi untuk pelayanan KTP elektronik yang membutuhkan kemampuan komputer dan jaringan. Tenaga PNS yang hampir separuhnya lulusan SMA dan sudah berusia memiliki hambatan untuk bisa menguasai TIK, sehingga sangat diperlukan adanya penambahan tenaga operasional supaya target dan sasaran dalam pelayanan KTP dan KK terpenuhi.

Sarana dan prasarana yang lengkap perlu didukung oleh kecepatan internet yang memadai. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan kebutuhan kecepatan akses data dari pusat data baik untuk sinkronisasi maupun pengiriman data base maka internet yang cepat menjadi kebutuhan yang

mendesak. Pada tahun 2015 Koneksi Internet di semua kelurahan rata-rata dengan kecepatan terendah 512 Kbps sampai 2 Mbps, sehingga pelayanan administrasi kependudukan tak maksimal.

Sumberdaya berupa anggaran rutin sebesar Rp 4.500.000.000,00 juga ada anggaran lainnya yang khusus digunakan untuk mendukung implementasi kebijakan layanan KTP dan KK sebesar 1,2 milyar seperti yang di ungkapkan oleh walikota Malang dalam sebuah wawancara media online detiknews.com pada Jumat 29 April 2016 bahwa Pelayanan publik menjadi prioritas kepemimpinan Wali Kota Malang Moch Anton. Seperti halnya, layanan khususnya dalam pengurusan administrasi kependudukan, yang saat ini sudah menggunakan sistem online di 57 kelurahan tersebar di 5 kecamatan. Pelayanan menyedot anggaran sebesar Rp 1,2 miliar, kini memangkas sistem birokrasi pengurusan administrasi kependudukan.

3. Disposisi

kemauan untuk bekerja keras dengan komitmen untuk pencapaian tujuan program ini mendapat penghargaan dari Menteri PANRB, Asman Abnur memberikan langsung penghargaan tersebut kepada Wali Kota Malang, M. Anton. Penghargaan yang diserahkan tersebut merupakan tindak lanjut hasil monitoring dan evaluasi unit pelayanan publik tertentu di 59 kabupaten dan kota *role model* atas komitmen dalam memberikan pelayanan publik dengan baik.

Dalam sambutannya, Menteri PANRB, Asman Abnur mengatakan, penghargaan tersebut bertujuan untuk mengapresiasi dan memotivasi kepala daerah dan unit penyelenggara pelayanan publik yang memiliki komitmen tinggi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di daerahnya.

Kota Malang meraih dua penghargaan sekaligus yaitu dinas kependudukan dan pencatatan sipil sebagai *role model* penyelenggara pelayanan publik dengan kategori sangat baik dan badan pelayanan perizinan

terpadu (BP2T) sebagai *role model* penyelenggaraan pelayanan publik kategori A. Di sisi lain, Walikota Malang, M. Anton sangat mengapresiasi penghargaan yang telah diberikan kepada Kota Malang. Sehingga akan menjadi motivasi baru untuk terus memberi pelayanan kepada masyarakat.

4. Struktur organisasi

Dukungan dari aparatur berupa pembagian tugas dan fungsi sesuai bidang pekerjaan dan disertai dengan penyediaan *Standar Operating Procedure (SOP)* yang dapat mendukung pelaksanaan program yang telah ditetapkan. Dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan KTP dan KK pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota membutuhkan dukungan struktur organisasi. Aparatur pelaksana birokrasi suatu kebijakan harus dapat mendukung Implementasi Kebijakan Publik Pelayanan KTP dan KK pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang telah diputuskan secara politik dengan jalan melakukan koordinasi dengan baik. Kebijakan yang

mempercepat proses administrasi. Dinas Kominfo hanya menyediakan infrastrukturnya di kelurahan-kelurahan, karena semua pengurusan administrasi dilakukan oleh Dispenduk. Pemkot Malang mengoptimalkan *e-goverment* dengan memacu tiap kelurahan untuk meningkatkan kualitas SDM di bidang IT sehingga 57 kelurahan di kota Malang dan SKPD akan terintegrasi dengan sistem administrasi kependudukan.

b. Penambahan 75 Orang Tenaga Non-PNS di Dispendukcapil

Kurangnya sumberdaya yang ada di Dispendukcapil, sementara layanan kependudukan online dilakukan di tiap kelurahan. Sehingga layanan di kantor kelurahan sempat terhenti namun mulai 1 Februari 2017, pengurusan layanan kependudukan terutama KTP dan KK bisa kembali dilakukan di masing-masing Kantor Kelurahan. Hal ini menyusul perekrutan pada 75 orang tenaga Non-PNS Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil).

Dengan begitu, warga Kota Malang tidak perlu lagi jauh-jauh ke Kantor Dispendukcapil untuk mengurus berkas kependudukan.

Kepala Bidang Pendaftaran Pelayanan Penduduk Dispendukcapil, Slamet Utomo, menyatakan, 75 tenaga baru ini akan disebar untuk membantu pelayanan di 57 kelurahan dengan rincian . Rincinya, lanjut Slamet, 66 orang akan menjadi operator input data ke komputer, 2 orang menjadi penata arsip, 3 orang bertugas sebagai penata jaringan dan seorang kurir.

c. Penguatan Peran RT/RW Dalam Pelayanan Dokumen Kependudukan Berdasarkan Undang-undang No 24 Tahun 2013

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Malang menggelar acara sosialisasi bertajuk "*Penguatan Peran RT/RW Dalam Pelayanan Dokumen Kependudukan Berdasarkan Undang-undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan*" di Hotel Savana pada tanggal 27 Nopember 2017. Peran RT dan RW sangat penting dalam upaya menyukseskan pembangunan tak terkecuali membantu pemerintah dalam administrasi kependudukan. Sinergitas antara RT, RW dan pemerintah diharapkan mampu mewujudkan tata kelola (*governance*) layanan publik yang

KTP elektronik, termasuk menasar lingkungan sekolah (SMA dan sederajat). Dengan menasar lingkungan sekolah ini agar siswa tidak kesulitan mencari waktu untuk mengurus KTP-el. Banyaknya pemilih pemula ini kan siswa SMA dan sederajat. Jika mereka harus merekam data di kantor Dispendukcapil, mereka musti mengurus izin ke sekolah dan lain-lain. Karena harus mengurus izin untuk pengurusan KTP tersebut, banyak siswa yang memilih menunda mengurus KTP-nya. Oleh karenanya, Dispendukcapil yang berinisiatif jemput bola ke sekolah-sekolah. Teknisnya, Dispendukcapil membuat pengumuman bagi sekolah yang menjadi lokasi perekaman serta sekolah-sekolah yang berada di lingkungan sekitarnya.

Kegiatan perekaman di sekolah dilakukan setiap hari Sabtu agar tidak banyak mengganggu kegiatan pembelajaran karena rata-rata pada hari Sabtu untuk kegiatan ekstra kurikuler. Dispendukcapil Kota Malanag menargetkan hingga akhir Desember 2017, seluruh warga Kota Malang yang cukup umur (17 tahun) sudah melakukan perekaman KTP-el.

f. Perekaman KTP el di Car Free Day 5 Kecamatan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Malang terus menggencarkan pelaksanaan perekaman data KTP Elektronik (KTP-el) dengan cara jemput bola. Selain pada jam dan hari kerja aktif, perekaman ini dilakukan pada hari libur yaitu Sabtu dan Minggu seperti yang telah dilakukan sebelumnya yaitu pada *event Car Free Day* (CFD) dan sekarang di lima kantor kecamatan di Kota Malang.

Mulai 28 Agustus 2016 perekaman ini dilakukan serentak di lima kecamatan. *Weeked service* perekaman KTP-el ini dilaksanakan serentak di lima kecamatan setiap hari Sabtu dan Minggu dengan jam layanan mulai pukul 08.00- 14.00 WIB. Kesiapan sarana prasarana tidak ada masalah dan proses perekaman berjalan dengan lancar. Demikian juga dengan material KTP-el, hingga saat ini terpenuhi dengan baik. Begitu juga dengan antusias warga bisa dikatakan cukup tinggi, karena di setiap ada perekaman data, banyak warga yang datang.

Ketika Dispendukcapil melakukan perekaman data di area CFD, kantor kecamatan, atau tempat umum lainnya. KTP-el akan jadi dalam waktu tiga sampai empat hari dari waktu perekaman. Setelah melakukan perekaman data, warga akan diberi tanda terima dan KTP-el bisa diambil di kantor kelurahan masing-masing.

Kesimpulan

Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa 1) Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang sudah berhasil dalam pelayanan KTP dan KK dengan adanya peningkatan prosentase penduduk yang memiliki KTP el dan KK serta kepuasan masyarakat yang tinggi. Kebijakan Publik Dispendukcapil Kota Malang dalam Pelayanan KTP dan KK sudah berjalan dengan baik pada faktor komunikasi, disposisi dan struktur organisasi namun masih kekurangan pada sumber daya, baik sumber daya sarana (komputer dan internet) dan SDM sehingga jumlah dan kualitasnya perlu ditingkatkan, 2) upaya-upaya yang telah dilakukan oleh Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang beserta Pemerintah Kota Malang untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam pelayanan KTP dan KK antara lain

: a) Pelayanan Online di 57 Kelurahan , b) Sosialisasi RT/RW untuk mendukung pelayanan KTP dan KK, c) Penambahan 75 tenaga bantu (TPOK), d) Menyediakan mobil layanan keliling sebagai upaya jemput bola, e) Melakukan perekaman data KTP el untuk pemula di SMA dan SMK, f) Melakukan perekaman data KTP el di *Car Free day* 5 kecamatan

Saran

Implementasi Kebijakan Pelayanan KTP dan KK di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang sudah berjalan dengan baik, namun masih perlu ditingkatkan dengan penerapan pelayanan dengan slogan senyum, sapa, salam, sopan, dan santun perlu ditingkatkan supaya masyarakat yang dilayani puas dan peningkatan kualitas pelayanan melalui peningkatan kemampuan dan keahlian SDM, sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat.

Daftar Rujukan

Bakkour, D., Enjolras, G., Thouret, J. C., Kast, R., Mei, E. T. W., & Prihatminingtyas, B. (2015). The adaptive governance of natural disaster systems: Insights from the 2010 mount Merapi eruption in

- Indonesia. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 13, 167–188.
<https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2015.05.006>
- Faturahman, B. M. (2017). Pemetaan Potensi Wilayah untuk Menunjang Kebijakan Pangan Kabupaten Pacitan. *JISPO*, 7(2), 43–62.
- Faturahman, B. M. (2018a). Aktualisasi Nilai Demokrasi dalam Perekrutan dan Penjaringan Perangkat Desa. *SOSPOL*, 4(1), 132–148.
- Faturahman, B. M. (2018b). Kepemimpinan dalam Budaya Organisasi. *MADANI*, 10(1), 1–11.
- Faturahman, B. M. (2018c). STRATEGY OF EMERGENCY RESPONSE OF FLOOD AND LANDSLIDE DISASTER IN PACITAN REGENCY. *Jurnal Ilmu Administrasi (JIA)*, XV(2), 133–147.
- Faturahman, B. M., Rozikin, M., & Sarwono. (2017). Innovation of Local Government in Improving Food Security in Pacitan Regency. *IJMAS*, 4(06), 70–75.
- Putra, A. E., Mindarti, L. I., & Faturahman, B. M. (2018). Policy Implementation of City Park Utilization in Malang City. *MADANI Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 10(2), 30–49.
- Rusmiwari, S., Purwatiningsih, A., & Hardianto, W. T. (2014). ADVOKASI KEPEMIMPINAN STRATEGIK DAN BUDAYA ORGANISASI UNTUK MENGURANGI PATOLOGI AROGANSI LEGISLATIF DAN SIKAP APATISME MASYARAKAT. *Jurnal Reformasi*, 4(1), 44–48.
- Winarno, B. (2007). *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo.