

ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK KADANG CINTA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARANGANYAR

Kinanti Lanjaran Ilmi¹, Sri Riris Sugiyarti²

Universitas Slamet Riyadi^{1,2}

E-mail : kinantilanjaranilmi@gmail.com¹ ririss68@gmail.com²

ABSTRAK

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar menerbitkan program “Kadang Cinta” untuk pelayanan aktivasi IKD. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis standar pelayanan publik “Kadang Cinta” pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Jenis penelitian menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dan kesimpulan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan enam dimensi teori Ridwan dan Sudrajat (2009) yang terdiri dari: (1) Prosedur Pelayanan, (2) Waktu Penyelesaian, (3) Biaya Pelayanan, (4) Produk Pelayanan, (5) Sarana dan Prasarana, dan (6) Kompetensi Petugas. Berdasarkan hasil penelitian, ditunjukkan dengan hasil sebagai berikut: (1) Dimensi prosedur pelayanan belum sesuai dengan standar pelayanan dilihat dari kepemilikan syarat, masyarakat bingung dan belum menyadari keberadaan IKD, (2) Dimensi waktu penyelesaian belum sesuai dengan standar pelayanan dilihat dari masih adanya kendala koneksi *server* sehingga menghambat proses pelayanan. (3) Dimensi biaya pelayanan sudah sesuai dengan standar pelayanan dilihat dari kesesuaian biaya yang ditetapkan dan terdapat transparansi biaya sehingga tidak terjadi pungli, (4) Dimensi produk pelayanan sudah sesuai standar pelayanan dilihat dari produk pelayanan yang dihasilkan sesuai dengan dasar hukum, ketentuan dan yang dipublikasikan, (5) Dimensi sarana dan prasarana sudah sesuai dengan standar pelayanan dilihat dari sarana dan prasarana yang memadai terdapat papan informasi dan sarana aduan, (6) Dimensi kompetensi petugas sudah sesuai dengan standar pelayanan dilihat dari petugas pelayanan dapat memberikan pelayanan yang baik ketika terdapat kendala.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Standar Pelayanan, IKD

ABSTRACT

The Population and Civil Registration Office of Karanganyar Regency issued the “Kadang Cinta” program for IKD activation services. This study aims to describe and analyze the “Kadang Cinta” public service standards at the Karanganyar Regency Population and Civil Registration Office. This type of research uses qualitative research with a descriptive approach. Data collection and conclusions using interviews, observation and documentation. This study uses the six dimensions of Ridwan and Sudrajat's theory (2009) which consists of: (1) Service Procedures, (2) Completion Time, (3) Service Fees, (4) Service Products, (5) Facilities and Infrastructure, and (6) Officer Competence. Based on the research results, it is shown with the following results: (1) The dimension of service procedures is not in accordance with service standards as seen from the ownership of requirements, the community is confused and has not realized the existence of IKD, (2) The dimension of completion time is not in accordance with service standards as seen from the server connection constraints that hamper the service process.

- (3) *The dimension of service costs is in accordance with service standards as seen from the suitability of the fees set and there is transparency of costs so that there is no extortion,*
(4) *The dimension of service products is in accordance with service standards as seen from the service products produced in accordance with the legal basis, provisions and those published,* (5) *The dimension of facilities and infrastructure is in accordance with service standards in Indonesia.*

Keywords : Public Services, Service Standards, IKD

PENDAHULUAN

Pemerintah sebagai pihak pelaksana pelayanan publik berusaha untuk memberikan pelayanan publik yang optimal guna memenuhi kebutuhan setiap masyarakat sebagai warga negara melalui sistem pemerintahan. Pemerintah memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyatakan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Berdasarkan pada ketentuan undang- undang tersebut, maka pemerintah berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan setiap masyarakat sebagai pemohon dan penerima pelayanan. Tidak hanya sekedar memenuhi kebutuhan masyarakat tetapi pemerintah tidak hanya itu melaikan harus memperhatikan pelayanan yang akan diselenggarakan selaras dengan standar pelayanan publik yang sudah ditetapkan. Seluruh penyelenggara pelayanan publik seharusnya memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan untuk memberikan rasa kenyamanan bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan sebagai tolak ukur dalam suatu pelayanan yang wajib dilakukan oleh pemberi pelayanan dan penerima pelayanan. Instansi pemerintah pusat serta instansi pemerintah daerah telah banyak menggunakan pelayanan publik berbasis digital. Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia telah mengeluarkan inovasi berupa Identitas Kependudukan Digital (IKD) sejak awal tahun 2023. Menurut Permendagri No. 72 Tahun 2022 Pasal 13 ayat 2, IKD atau Digital ID adalah KTP-el berbentuk digital yang memuat informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui gawai pintar (*smartphone*) yang menyajikan data pribadi sebagai identitas yang bersangkutan. KTP Digital atau biasanya lebih dikenal dengan IKD merupakan perubahan dokumen identitas kependudukan dari berbentuk fisik berupa kartu menjadi berbentuk digital baik KTP-el, kartu keluarga maupun dokumen kependudukan lainnya. Dalam IKD tersedia beraneka macam fitur terutama tentang identitas kependudukan yang memuat KTP Digital dan data keluarga. Dengan adanya IKD diharapkan dapat memangkas anggaran pengadaan blangko KTP-el. Selain itu, IKD dapat mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih mudah, cepat, efektif dan efisien.

Penyelenggara pelayanan publik juga dikenal sebagai “penyelenggara” yang mencakup setiap instansi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen, dan badan hukum lain yang dibentuk dengan tujuan melaksanakan kegiatan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik berupa pelayanan aktivasi IKD adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

sebagai instansi pelaksana berwenang melaksanakan segala persoalan administrasi kependudukan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Sebagai pelaksana pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar membuat sebuah program terkait dengan pelayanan aktivasi IKD dengan nama program “Kadang Cinta” Kami Datang Catat Identitas Digital Anda dengan pelayanan sehari selesai. Program “Kadang Cinta” diciptakan dalam rangka menindaklanjuti Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 untuk mengoptimalkan seluruh pelayanan dokumen kependudukan di Kabupaten Karanganyar yang cepat dan mudah.

Sesuai dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar Nomor 473.3/300 Tahun 2023 Tentang Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar inovasi “Kadang Cinta” dibuat dengan maksud dan tujuan :

1. Mempercepat pelayanan dokumen kependudukan.
2. Mempermudah prosedur dan mekanisme pelayanan dokumen kependudukan.
3. Mencegah adanya pungutan liar dalam pengurusan dokumen kependudukan.
4. Mencegah adanya calo dalam pengurusan dokumen kependudukan
5. Melaksanakan perayanan prima yang bertujuan untuk membahagiakan masyarakat.

Selama diberlakukannya “Kadang Cinta” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar menurut Kepala Dinas Kependudukan dan Pecatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam wawancara di *soloPOS.com* terdapat urgensi permasalahan. Urgensi permasalahan dalam pelayanan ini adalah lemahnya sinyal menjadi hambatan dalam pelayanan aktivasi IKD. Berdasarkan pra-survey yang dilaksanakan oleh peneliti ditemukan juga bahwa pelayanan aktivasi IKD belum berjalan secara maksimal dikarenakan terdapatnya hambatan dalam pelayanan berupa koneksi *server* yang kurang maksimal sehingga menghambat proses pelayanan. Dengan permasalahan tersebut menimbulkan kendala dalam pelayanan publik seperti standar pelayanan yang kurang maksimal.

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisis Standar Pelayanan Publik KADANG CINTA Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar".

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang “Analisis Standar Pelayanan Publik KADANG CINTA Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar” merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dimana pendekatan tersebut digunakan dalam menggambarkan secara detail dan jelas terhadap situasi dan kondisi secara rinci.

Penelitian ini masuk dalam penelitian deskriptif berupa analisis data yang mengumpulkan data dengan cara wawancara untuk memecahkan masalah. Penelitian ini bertujuan dalam mengatasi masalah serta dapat menjawab pertanyaan dalam situasi nyata berdasarkan praktik nyata dan fakta yang ada di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik “Kadang Cinta” diharapkan dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan sesuai harapan masyarakat. Dalam konteks ini, penulis bertujuan untuk menjelaskan analisis standar pelayanan publik “Kadang Cinta” pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Sesuai dengan teori yang dinyatakan oleh Ridwan dan Sudrajat (2009) yaitu standar pelayanan publik tidak terlepas dari beberapa dimensi, apabila tiap dimensi dapat dijalankan sesuai standar dan ketentuan maka analisis standar pelayanan publik “Kadang Cinta” pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dapat berjalan dengan kategori baik dan sesuai dengan harapan masyarakat. Dimensi-dimensi tersebut diantaranya :

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan serangkaian proses pelayanan yang berhubungan antara tahap satu dengan tahap yang lainnya. Sehingga jika ada tahapan jelas dan pasti sesuai dengan tahapan-tahapan yang harus dilaksanakan dalam tahapan suatu pelayanan. Prosedur pelayanan mencakup kesederhanaan yang berarti tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan “Kadang Cinta” Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar memberikan prosedur pelayanan yang sederhana, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar sudah memberikan video dan materi untuk prosedur pelayanannya, namun masih terdapat kendala dalam kepemilikan *handphone* yang masih belum sesuai persyaratan dan masyarakat belum memiliki kesadaran sepenuhnya tentang kepemilikan IKD.

Selain itu, menurut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar terdapat kendala dari sisi masyarakatnya mulai dari kurangnya kesadaran masyarakat mengenai kepemilikan IKD, masyarakat lupa *password*, salah input *e-mail* dan versi *handphone* yang dimiliki masyarakat. Sedangkan dari sisi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar terdapat kendala jika sistem dari pusat mengalami gangguan. Menurut masyarakat, persyaratan untuk mendapatkan layanan “Kadang Cinta” mudah namun masih dirasa sulit untuk masyarakat yang sudah berusia lanjut karena tidak memiliki *handphone* sebagai salah satu pemenuhan syarat melakukan proses pelayanan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian dalam pelayanan publik adalah bersangkutan dengan kehandalan dan daya tangkap pelayanan yang diberikan. Kehandalan dalam pelayanan publik merupakan kemampuan yang dimiliki penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan sesuai dengan harapan masyarakat. Kehandalan dalam kecepatan waktu memberikan dampak positif terhadap penilaian masyarakat dalam pemberian pelayanan. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada pemohon dengan waktu yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan waktu penyelesaian yang ditentukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar belum sesuai dengan yang terjadi dilapangan. Masyarakat

mengalami keterlambatan pelayanan dari waktu yang sudah ditentukan yang seharusnya 2-5 menit namun mengalami kendala dalam *server* sehingga lebih dari waktu yang telah ditentukan. Namun, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar sudah megusahakan sebaik mungkin agar pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat sehingga dapat memenuhi standar pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat. Sedangkan waktu yang akan dilaksanakan di pelayanan keliling sudah sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan yaitu setiap Sabtu di Alun-Alun Karanganyar jam 08:00-11:00 dan setiap Minggu di CFD Colomadu jam 06:30-09:00.

3. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan adalah seluruh biaya dalam pelayanan sebagai imbalan jasa dalam pemberian pelayanan publik yang jumlah dan metode pembayarannya ditentukan oleh pemerintah yang terlibat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan adanya transparansi mengenai biaya dapat dengan mengurangi pertemuan antara penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan. Pemberi pelayanan seharusnya tidak menerima imbalan/pembayaran secara langsung dari penerima pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan “Kadang Cinta” tidak terdapat biaya atau gratis dan terdapat transparansi biaya dalam pelayanan yang terdapat disetiap samping pelayanan sehingga pegawai tidak melakukan pungutan liar (pungli) kepada masyarakat.

4. Produk Pelayanan

Penyelenggara pelayanan publik wajib mempublikasikan produk pelayanannya agar produk pelayanannya diketahui oleh masyarakat sehingga keberlangsungan pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas dapat terwujud dan selalu terjaga. Penerima pelayanan publik harus mendapatkan produk pelayanan yang sesuai.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa produk pelayanan sudah sesuai dengan dasar hukum, sesuai dengan ketentuan dan sesuai dengan yang dipublikasikan. Dasar hukum yang dilakukan dalam aktivasi IKD adalah Peraturan Kemendagri Nomor 72 Tahun 2022 yang berisikan tentang IKD itu sendiri. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar sebagai penyelenggara pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan sudah melakukan sesuai dengan instruksi pemerintah pusat dengan dasar hukum yang ada sehingga menciptakan produk pelayanan yang sesuai dengan ketentuan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyelenggara pelayanan yang berstandar pasti didukung dengan fasilitas sarana dan prasarana yang layak. Hal ini perlu terwujud agar penerima pelayanan memperoleh rasa nyaman saat menggunakan pelayanannya.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar memadai dan terdapat informasi-informasi yang lengkap mengenai aktivasi IKD.

Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar memberikan fasilitas berupa sarana aduan masyarakat sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sangat terbuka atas penilaian dari saran dan masukan masyarakat.

6. Kompetensi Petugas

Kompetensi petugas seharusnya ditentukan dengan tepat sesuai dengan pengetahuan, keterampilan, keahlian dan sikap yang diperlukan. Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan tepat sesuai dengan teori dan praktik.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki pegawai yang mampu membina komunikasi yang baik, memberikan solusi dan memberikan respon positif kepada masyarakat. Menurut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pegawai sesekali dibina di sebuah pertemuan untuk diberikan arahan agar dapat melayani masyarakat dengan baik, membina komunikasi, memberikan respon positif dan dapat memberikan solusi terhadap keluhan masyarakat sehingga pelayanan dapat sesuai dengan harapan masyarakat. Dan yang terjadi di lapangan menurut masyarakat yang telah di wawancara mengatakan bahwa pegawai sudah berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan sampai selesai walaupun terbilang sedikit lama dikarenakan terkendala dalam *server*-nya sehingga menghambat proses pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian perdimensi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa masih adanya dimensi yang belum sesuai dengan standar pelayanan yaitu dimensi prosedur pelayanan yang dapat dilihat dari kebingungan dan kesadaran masyarakat yang masih belum menyadari keberadaan IKD dan kepemilikan *handphone* sebagai salah satu syarat dalam pelayanan. Dimensi waktu penyelesaian yang belum sesuai dengan standar pelayanan yang dapat dilihat dari waktu pelayanan masih terhambat karena adanya kendala koneksi *server* sehingga menghambat proses pelayanan yang belum sesuai standar pelayanan dan harapan masyarakat.

BILIOGRAFI

Buku

Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, Achmad. 2009. *Hukum Aministrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung : Nuansa

Perundang-Undangan

Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar Nomor 473.3/300 Tahun 2023 Tentang Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar Tahun 2023

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022 Tentang Standart dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tnda Penduduk Elektronik Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik