

Receive : 27 November 2024
Revised : 30 November 2024
Accepted : 02 December 2024

Jurnal ADMINISTRATOR

P-ISSN : 1858-084X

E-ISSN : 2808-5213

DOI : 10.55100/administrator.v6i2.91

Vol. 6 No. 2, December 2024, Hlm. 128-133



Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP dan Akta Kelahiran Di Kantor DUKCAPIL Provinsi Sulawesi Tengah Kota Palu

***Riskiyani¹, Fani¹, Zulvina¹, Mustainah¹, Intam Kurnia¹, Dandan Haryono¹**

E-Mail: : riskyani7@gmail.com

¹Universitas Tadulako

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di kantor dukcapil provinsi sulawesi tengah kota palu. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara dan observasi. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil adalah instansi pemerintah yang bertugas mencatat dan mendaftarkan peristiwa-peristiwa penting dalam kehidupan masyarakat. Fungsi utama dinas kependudukan dan pencatatan sipil adalah memastikan kepastian hukum bagi individu melalui pencatatan sipil yang akurat dan autentik yang berperan penting dalam administrasi kependudukan dan pembangunan sosial. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil mengelola data kependudukan, termasuk menerbitkan dokumen seperti kartu tanda penduduk (ktp) dan akte kelahiran dll. Kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil provinsi yang terletak di jln. Pramuka melayani pembuatan ktp dan akte kelahiran .Dokumen penting yang dikeluarkan oleh dukcapil provinsi.ktp berfungsi sebagai identitas resmi bagi warga negara indonesia dan asing yang memiliki izin tingkat sedangkan akte kelahiran mencatat peristiwa kelahiran yang penting untuk status hukum individu.

Kata Kunci : Administrasi Kependudukan, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik

LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat mendasar bagi instansi pemerintahan sebagai pelayanan masyarakat yang mempunyai kewajiban dan bertanggung jawab untuk memberi pelayanan yang baik dan secara profesional. Berdasarkan undang-undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*Customer satisfaction*).

Teori dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan dalam penelitian ini mengacu pada pendapat Ndraha yakni: 1. Kecepatan adalah aparat cepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan layanan sipil, serta merespons cepat apa yang keluhan masyarakat. 2. Ketepatan adalah kesiapan dari aparat pemerintah yang

selalu siap pada saat dibutuhkan. 3. Kemudahan adalah merupakan kemampuan dari aparat pemerintah dalam memberikan komunikasi yang baik dan dapat memenuhi keluhan pada masyarakat saat memberikan layanan. 4. Keadilan adalah kesamaan waktu dalam penyelesaian layanan dari masyarakat.

Disdukcapil merupakan tempat pelayanan yang bersifat wajib untuk masyarakat. Pelimpahan wewenang diharapkan pemerintah daerah mampu meningkatkan efisiensi dan daya tangkap pemerintah, serta akan membawa pemerintah daerah lebih dekat dengan masyarakat.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil sebagai lokasi penelitian, meneliti seperti apa kinerja pelayanan yang diberikan dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil kepada masyarakat apakah yang telah sesuai dengan yang diharapkan serta bagaimana menggunakan kewenangannya dalam mengatur masalah kependudukan dan pencatatan sipil apakah terealisasi sesuai dengan peraturan dari pusat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mencapai tujuan penelitian, yaitu mengevaluasi kualitas pelayanan publik dinas kependudukan dan pencatatan sipil di provinsi Sulawesi Tengah, Kota Palu. Penelitian ini dilakukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil

dengan waktu penelitian 3 hari mulai tanggal 26-28 november 2024. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dalam wawancara dan observasi.

PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Observasi

Berdasarkan pengamatan, dapat diketahui bahwa pegawai telah memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah. Dari hasil observasi yang dilakukan, penulis melihat bahwa sarana dan prasarana sudah tersedia cukup baik, ruang tunggu cukup luas meskipun kadang dihari hari tertentu tidak mampu menampung kapasitas masyarakat yang melakukan pengurusan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti dilapangan, mengenai respon masyarakat cukup puas dengan masalah pelayanan dan ketepatan waktu yang diberikan oleh petugas dalam waktu pengelesaiannya. Saat melakukan observasi yang didapatkan, tentang empati bahwa masyarakat yang melakukan pengurusan mendapatkan perlakuan yang baik dan sopan santun dalam pelayanan. Peneliti melihat respon dan pelayanan dari sopan santun para pegawai sudah cukup baik dalam memberikan informasi dan arahan kepada setiap masyarakat.

2. Pelayanan Pembuatan KTP

Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan salah satu proses administrasi penting yang harus dilalui

oleh seluruh warga negara Indonesia untuk mendokumentasikan identitas pribadinya. Proses ini dirancang agar mudah diakses dan sederhana bagi masyarakat umum. Beberapa pedoman dan peraturan telah diterapkan untuk mempercepat dan menyederhanakan pengelolaan. Pertama, seluruh warga negara Indonesia secara otomatis terdaftar dalam sistem manajemen kependudukan sejak lahir.

Bagi bayi baru lahir, setelah berusia 17 tahun pembuatan KTP akan lebih mudah karena data demografi akan tercatat dengan jelas di sistem. Untuk membuat KTP, Anda hanya perlu mengisi beberapa dokumen penting: seperti akta kelahiran dan Kartu Keluarga (KK). Kedua dokumen ini merupakan syarat terpenting untuk memastikan data identitas seseorang tercatat dengan benar dalam sistem pengelolaan kependudukan. Dalam DUKCAPIL provinsi sulawesi tengah, kota palu dalam pembuatan KTP tidak di pungut biaaya. Tujuan dari kebijakan ini adalah untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat tanpa menimbulkan biaya administrasi . Hal ini memungkinkan masyarakat mengakses layanan ini tanpa khawatir akan biaya tambahan yang tidak perlu.

Proses pembuatan KTP sendiri seharusnya tidak menyulitkan masyarakat. Pengolahan dokumen ini biasanya dilakukan melalui Catatan Sipil Kependudukan (Disdukcapil) dan dalam

kondisi tertentu, pembuatan KTP dapat diselesaikan dengan mudah tanpa memerlukan banyak langkah yang rumit. Kecepatan layanan sangat bergantung pada kondisi jaringan dan sistem yang ada. Jika jaringan berjalan lancar, proses ini biasanya memakan waktu sekitar satu jam. Namun jika kondisi jaringan buruk, latensinya mungkin lebih lama, bahkan hingga satu hari. Pasalnya, apabila seseorang awal melakukan pembuatan KTP proses pencatatan KTP membutuhkan waktu untuk memproses dan mengirimkan datanya ke sistem.

Namun kendala teknis dalam pengelolaan data belum terlalu mempengaruhi proses pembuatan KTP saat ini. Salah satu keunggulannya adalah sistem pelaporan yang otomatis dan terintegrasi. Setelah data kependudukan dikumpulkan dan diproses, informasi tersebut secara otomatis dihubungkan dengan data pusat. Hal ini memudahkan pemantauan dan pengelolaan data kependudukan, sehingga pengelolaan data menjadi lebih efisien dan meminimalisir kesalahan. Secara keseluruhan, pembuatan KTP di Indonesia saat ini dirancang berdasarkan prinsip kenyamanan, efisiensi dan aksesibilitas tinggi. Dengan pedoman gratis dan sistem yang terintegrasi dengan baik, prosesnya tidak menjadi rumit bagi pengelolaannya. Meski terdapat beberapa kendala teknis terkait jaringan, namun masyarakat umum dapat

mengakses layanan ini dengan cukup cepat dan mudah.

3. Peran Utama Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Provinsi Sulawesi Tengah Dalam Pengelolaan Data Kependudukan Daerah

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) bertugas menjamin seluruh warga negara mempunyai kendali atas data kependudukan. Dukcapil berperan penting dalam pengelolaan data kependudukan di tingkat daerah.

Itu direkam dengan baik. Pengelolaan data kependudukan yang akurat dan terkini menjadi landasan berbagai kebijakan pemerintah dan membantu memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Apalagi, pengelolaan data ini juga penting untuk menjamin hak-hak warga negara, seperti hak mengikuti pemilu, hak memberikan bantuan sosial, dan berbagai pelayanan publik lainnya.

4. Kerja Sama Dukcapil Sulawesi Tengah Dengan Instansi Lain

Dukcapil Sulawesi Tengah telah melakukan berbagai kerjasama dengan instansi lain terkait pengelolaan data kependudukan. Salah satu bentuk kerjasamanya adalah dengan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) DLL. Melalui kerja sama ini, data kependudukan yang dikelola Dukcapil akan digunakan untuk validasi data peserta BPJS dan persyaratan administrasi

perpajakan, sehingga memberikan integrasi yang memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan.

Khusus BPJS, Dukcapil dan BPJS otomatis terikat. Begitu seseorang terdaftar di sistem Dukcapil, otomatis datanya terintegrasi dengan data BPJS sehingga mempermudah proses administrasi dan pelayanan kesehatan. Dukcapil provinsi Sulawesi Tengah berupaya meningkatkan kesadaran masyarakat, Salah satu tantangan yang dihadapi Dukcapil Sulawesi Tengah adalah rendahnya kesadaran sebagian masyarakat akan pentingnya pengelolaan kependudukan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Dukcapil di Sulawesi Tengah giat mendekatkan pelayanan dan sosialisasi kepada masyarakat. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan melakukan kegiatan sosialisasi di tingkat kecamatan dan kelurahan.

Melalui kegiatan ini, Dukcapil memberikan edukasi tentang pentingnya pengelolaan kependudukan seperti KTP, akta kelahiran, dan pembuatan kartu keluarga.

Masyarakat yang kesulitan mengakses layanan atau belum memahami pentingnya pengelolaan kependudukan kini bisa lebih mudah memahami dan mengakses layanan langsung di wilayahnya.

5. Teknologi Yang Digunakan Dukcapil Sulawesi Tengah Dalam Pengelolaan Data Kependudukan

Untuk mempermudah pengelolaan data kependudukan, Dukcapil Sulawesi Tengah menggunakan teknologi. Salah satu teknologi yang digunakan adalah aplikasi SIAK (Sistem Informasi Pengelolaan Kependudukan). Aplikasi ini memungkinkan pengelolaan data kependudukan lebih efisien, memfasilitasi verifikasi dan validasi data, serta mempercepat proses pengelolaan kependudukan kota. Selain itu, Dukcapil juga menggunakan aplikasi SIAZILA aplikasi ini dapat diakses melalui jaringan VPN (Virtual Private Network) dan memerlukan username dan password untuk mengaksesnya.

SIAZILA merupakan aplikasi yang lebih aman dan digunakan oleh pejabat instansi terkait untuk tugas administratif yang lebih kompleks, serta sebagai penghubung antar instansi yang memerlukan data kependudukan lebih detail. Pemanfaatan aplikasi tersebut tidak hanya meningkatkan efisiensi pengelolaan data di Dukcapil, Sulawesi Tengah, namun juga memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan pengelolaan kependudukan secara cepat dan aman

KESIMPULAN

Dukcapil provinsi Sulawesi Tengah mempunyai peranan yang sangat penting dalam pengelolaan data kependudukan,

Receive : 27 November 2024
Revised : 30 November 2024
Accepted : 02 December 2024

P-ISSN : 1858-084X
E-ISSN : 2808-5213
DOI : 10.55100/administrator.v6i2.91

yang tidak hanya mencakup pengumpulan dan pemutakhiran data, namun juga integrasi data antar instansi terkait pelayanan publik. Kerjasama Dukcapil dengan lembaga lain seperti BPJS dan NPWP akan menjadikan pengelolaan data lebih terorganisir dan lebih mudah diakses oleh masyarakat. Dukcapil juga melakukan upaya sosialisasi secara intensif untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pengelolaan kependudukan dan pemanfaatan teknologi untuk mempermudah pengelolaan data. Langkah-langkah tersebut diharapkan dapat membuat pengelolaan kependudukan di Sulawesi Tengah dapat berfungsi lebih efektif dan efisien

Publik (Studi Pada Biro Umum Sekertariat Daerah Provinsi Sumatera Utara), 2(1), 23-34.
https://ojs.uma.ac.id/index.php/adm_inpublik/article/view/945/955

Setiawan, F. (2022). Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Adnistrasi Negara. *Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bariton Selatan*, 6(1), 109-121.
https://hl=id&as_sdt=0%2C5&q=kualitas+pelayanan+publik+dukcapil&q=d=gs_qabs&t=1733230715260&u=%23p%3D_DFXHgnK330J

DAFTAR PUSTAKA

- Erliati, D. (2019). Jurnal Admnistrasi Publik Dan Bisnis. *Kualitas Pelayanan Publik*, 1(1), 9-18.
<https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.3>
- Irawan, B., Santoso, D., dan Subarno, A. (2022). Pendidikan Administrasi Perkantoran. *Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kepada Masyarakat*, 1-9.
<https://media.neliti.com/media/publications/116990-ID-kinerja-pelayanan-dinas-kependudukan-dan.pdf>
- Rinaldi, R. (2012). Jurnal Administrasi Publik. *Analisis Kualitas Pelayana*