

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMERINTAH
TENTANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**
*(Studi Kajian tentang Sistem Pelayanan Kependudukan
di Kecamatan Sindang Beliti Ilir Kabupaten Rejang Lebong)*

Oleh:

Tri Purwanti¹ Ren Suharyadi²

Email : tripurwanti141@yahoo.com

ABSTRAK

Administrasi kependudukan adalah bagian sistem dari administrasi negara, memiliki peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan penyelenggaraan administrasi kependudukan. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan implementasi kebijakan pemerintah tentang administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sindang Beliti Ilir Kabupaten Rejang Lebong, menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan pada kantor kecamatan Sindang Beliti Ilir Kecamatan Rejang Lebong sudah memiliki landasan ketentuan perundang-undangan yang cukup komprehensif. Sistem dan prosedur pelayanan sudah dilaksanakan sesuai standar ketentuan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, selanjutnya standar pelayanan publik mengacu pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sumber daya manusia pelaksanaan pelayanan tidak ada permasalahan berarti kecuali kurangnya personel yang sanggup menangani database SIAK secara utuh. Berkenaan dengan komunikasi Organisasi yang dilakukan Kantor Kecamatan adalah dua bentuk, komunikasi organisasi internal serta komunikasi organisasi eksternal (antar instansi/lembaga).

Kata Kunci: *Implementasi Kebijakan, dan Administrasi Kependudukan.*

¹ Dosen Tetap Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Bengkulu

² Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Bengkulu

A. PENDAHULUAN

Administrasi kependudukan adalah bagian sistem dari administrasi negara, memiliki peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan penyelenggaraan administrasi kependudukan. Sejalan dengan itu, maka pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sebagai bagian-bagian sistem pilar administrasi kependudukan harus ditata dengan rapi supaya memberikan manfaat dalam perbaikan pemerintahan dan pembangunan.

Berdasarkan UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan ditegaskan bahwa lembaga pelaksana administrasi kependudukan untuk wilayah kabupaten/kota adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang berwenang memberikan pelayanan kepada tiap-tiap penduduk berkenaan dengan pelaporan peristiwa peristiwa penting dan kependudukan. Administrasi kependudukan mencatat peristiwa penting kependudukan mulai dari peristiwa kelahiran, perkawinan, pengesahan anak, pengakuan anak, perceraian, kematian, lahir mati, dan lain-lain. Namun harus dilakukan secara menyeluruh seperti kelahiran dan kematian serta yang lainnya harus dilakukan pendataan dan menjadi bagian penting dalam administrasi. Seperti halnya pada pendaftaran kelahiran dalam pendaftaran penduduk dibuktikan adanya akta kelahiran. Akta kelahiran merupakan akta catatan sipil dari pencatatan peristiwa kelahiran seseorang. Jika anak belum atau tidak mempunyai akta kelahiran maka secara *de jure* keberadaannya dianggap tidak ada oleh negara. Sehingga mengakibatkan anak lahir tersebut belum tercatat namanya, silsilah dan kewarganegaraannya serta belum terlindungi keberadaannya.

Selanjutnya seperti pada pendaftaran peristiwa kematian penduduk yaitu dibuktikan dengan akta kematian. Kesadaran masyarakat untuk mengurus akta kematian masih sangat rendah. Hal ini terkait dengan minimnya pemahaman masyarakat mengenai fungsi akta kematian itu. Padahal akta tersebut berhubungan erat dengan status hukum seseorang, baik hukum privat maupun publik. Bahkan, beberapa tahun ke depan akta kematian akan menjadi salah satu prasyarat penting bagi kepengurusan dokumen lain.

Observasi yang dilakukan oleh peneliti terlihat bahwa, baik dari lingkungan kelurahan maupun di kecamatan dan dari pihak masyarakat sendiri dalam pelaksanaannya terdapat beberapa kendala dalam menerapkan pelayanan dalam pendaftaran administrasi

kependudukan. Seperti dalam penerbitan Surat Keterangan Lahir, masyarakat di kecamatan Sindang Beliti Ilir belum memiliki kesadaran untuk segera mengurus surat keterangan lahir secara tepat waktu. Masyarakat di Kecamatan Sindang Beliti Ilir masih memiliki paradigma bahwa Surat Keterangan Lahir dan Surat Keterangan Kematian tidak begitu penting sampai masyarakat benar-benar membutuhkannya seperti dalam mengurus anak yang akan masuk sekolah dan manfaat dari akta kematian bagi ahli waris diantaranya untuk mengurus penetapan ahli waris, pensiunan, klaim asuransi, maupun persyaratan perkawinan bagi duda atau janda. Pentingnya membuat akte kematian sebagai database perencanaan pembangunan dan untuk melindungi hak-hak sipil warga.

Berdasarkan pemaparan tersebut, maka menarik untuk dikaji bagaimana implementasi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Rejang Lebong. Sehingga penulis mengambil salah satu fokus penelitiannya adalah pada Kantor Kecamatan Sindang Beliti Ilir, Rejang Lebong dengan judul: "Implementasi Kebijakan Pemerintah Tentang Administrasi Kependudukan (Studi Kajian tentang Sistem Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Sindang Beliti Ilir Kabupaten Rejang Lebong)"

B. LANDASAN TEORI

1. Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Selanjutnya pengertian publik itu sendiri adalah sekelompok orang yang memiliki kesamaan berfikir, harapan, perasaan, sikap dan tindakan yang baik dan benar berdasarkan nilai norma yang mereka punya. Sehingga pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan sekelompok orang yang memiliki kesamaan berfikir, harapan, perasaan, sikap dan tindakan yang baik dan benar berdasarkan nilai norma yang mereka punya.

Pengertian pelayanan publik yang dikutip dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik selanjutnya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menjabarkan pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang

dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di daerah dan pusat, dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan maupun dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan pengertian di atas disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan seluruh kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh paratur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dalam suatu instansi atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang pelaksanaannya mengacu pada peraturan perundang-undangan.

Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik dibagi atas 3 kelompok berdasarkan wujud pelayanan itu sendiri, yaitu:

1. Kelompok pelayanan administratif, yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik, seperti Akte Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk, Akte Kematian, Akte Pernikahan, Izin Mendirikan Bangunan, Surat Izin Mengemudi, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor, dan lain sebagainya.
2. Kelompok pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk barang kebutuhan publik, seperti air bersih, listrik, jaringan telepon, dan sebagainya.
3. Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pemeliharaan kesehatan, pendidikan, transportasi, pos, dan lain sebagainya.

Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan. Dalam hal ini prosedur/tatacara pelayanan diselenggarakan secara tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan
2. Kejelasan. Pelayanan yang diberikan harus memberikan kejelasan kepada penerima pelayanan, terutama dalam hal:
 - a. Prosedur/tatacara umum, baik

teknis maupun administratif

- b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan publik
 - c. Rincian biaya/tarif pelayanan publik yang dikenakan.
3. Kepastian Waktu, pelayanan yang dimaksud harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
 4. Akurasi, produk pelayanan publik harus dapat diterima dengan benar, tepat dan sah secara hukum.
 5. Keamanan. Proses dan produk pelayanan harus dapat memberikan rasa aman bagi penerima pelayanan dan kepastian hukum.
 6. Tanggung Jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik harus bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian serta penanganan keluhan atas persoalan yang muncul dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan informatika.
 8. Kemudahan Akses. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.
 9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahtamahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah serta memberi pelayanan dengan ikhlas.
 10. Kenyamanan. Pelayanan harus tertib, teratur dan disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan lainnya seperti parkir dan toilet.
- Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi;
1. Prosedur Pelayanan. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
 2. Waktu Penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat

pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.

3. Biaya Pelayanan. Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
4. Produk Pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

2. Administrasi Kependudukan

Administrasi dalam arti sempit berasal dari kata *administratie*, yang meliputi kegiatan mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, agenda dan lain sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. Dalam arti luas, menjelaskan administrasi adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, negara atau swasta, sipil atau militer, usaha yang besar dan kecil yang pada intinya melingkupi seluruh kegiatan dari pengaturan hingga pengurusan sekelompok orang yang memiliki diferensiasi pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan bersama.

Pengertian administrasi kependudukan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan adalah 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 dan pembangunan sektor lain.

Setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh fasilitas-fasilitas publik dalam hal kependudukan (Fulthoni, 2009:8) , diantaranya:

1. Dokumen kependudukan;
2. Pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
3. Perlindungan atas data pribadi;
4. Kepastian hukum atas kepemilikan dokumen;
5. Informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan

sipil atas dirinya dan/atau keluarganya; dan

6. Ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta penyalahgunaan data pribadi oleh instansi pelaksana.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, pelayanan administrasi kependudukan terdiri dari 2 (dua) bentuk pelayanan yaitu:

1. Pendaftaran Penduduk. Pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan. 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.
2. Pencatatan Sipil. Pelayanan pencatatan sipil adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan. Pelayanan pencatatan sipil meliputi pencatatan peristiwa penting, yaitu: (i) Kelahiran, (ii) Kematian, (iii) Lahir Mati, (iv) Perkawinan, (v) Perceraian, (vi) Pengakuan Anak, (vii) Pengesahan Anak, (viii) Pengangkatan Anak, (ix) Perubahan Nama, (x) Perubahan Status Kewarganegaraan, (xi) Pembatalan Perkawinan, (xii) Pembatalan Perceraian, dan (xiii) Peristiwa penting lainnya.

Pengertian dokumen kependudukan menurut Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Bentuk-bentuk dokumen kependudukan adalah sebagai berikut:

1. Biodata Penduduk. Biodata penduduk memuat keterangan tentang nama, tempat dan tanggal lahir, alamat dan jati diri lainnya secara lengkap, serta perubahan data sehubungan dengan peristiwa penting dan peristiwa kependudukan yang dialami
2. Kartu Keluarga. Kartu Keluarga adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga.
3. Kartu Tanda Penduduk. Kartu Tanda Penduduk adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
4. Akta Pencatatan Sipil. Akta pencatatan sipil terdiri dari register akta pencatatan sipil; dan kutipan akta pencatatan sipil. Register akta pencatatan sipil memuat seluruh data peristiwa penting sedangkan kutipan akta pencatatan sipil terdiri dari akta kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, dan pengakuan anak.
5. Surat Keterangan Kependudukan. Surat Keterangan Kependudukan memuat keterangan tentang nama lengkap, NIK (Nomor Induk Kependudukan), jenis kelamin, tempat tanggal lahir, agama, alamat, peristiwa penting dan peristiwa kependudukan yang dialami oleh seseorang. Surat Keterangan Kependudukan meliputi surat-surat sebagai berikut:
 - 1) Surat Keterangan Pindah;
 - 2) Surat Keterangan Pindah Datang;
 - 3) Surat Keterangan Pindah ke Luar Negeri;
 - 4) Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri;
 - 5) Surat Keterangan Tempat Tinggal;
 - 6) Surat Keterangan Kelahiran;
 - 7) Surat Keterangan Lahir Mati.
 - 8) Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan;
 - 9) Surat Keterangan Pembatalan Perceraian;
 - 10) Surat Keterangan Kematian;
 - 11) Surat Keterangan Pengangkatan Anak;
 - 12) Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia;

13) Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas; dan

14) Surat Keterangan Pencatatan Sipil.

3. Kerangka Pemikiran

Pelayanan publik merupakan bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk jasa publik maupun barang publik yang dilaksanakan dan menjadi tanggung jawab Instansi Pemerintah. Salah satunya pelayanan administrasi kependudukan yang merupakan bentuk pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, pengelolaan informasi administrasi kependudukan.

Apabila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar pelayanan administrasi di daerah tempat masyarakat memperoleh layanan maka akan sangat berguna sebagai informasi atau acuan dasar dalam memberikan pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Berdasarkan prinsip dan standar pelayanan publik yang dijabarkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, ada beberapa faktor yang harus dipenuhi dalam penerapan pelayanan publik di antaranya kesederhanaan, kejelasan (prosedur/tatacara umum, unit kerja atau pelaksana pelayanan, rincian biaya), kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan serta kenyamanan.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian Metode penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif yang bertujuan menguraikan penerapan pelayanan administrasi kependudukan untuk masyarakat di Kantor Kecamatan Sindang Beliti Ilir Kabupaten Rejang Lebong. Informan dalam penelitian ini adalah Camat, Sekcam, Kasubbag Umum dan Kepegawaian, Kasubbag Keuangan, Kasubbag Perencanaan, dan Kepala Seksi Pemerintahan sebagai informan kunci (*key informan*), sedangkan sebagai informan biasa adalah 5 orang pegawai kecamatan dan 15 orang masyarakat yang sedang mengurus administrasi kependudukan di Kecamatan Sindang Beliti Ilir. Pengumpulan data melalui teknik observasi dan wawancara untuk data primer serta teknik dokumentasi untuk data sekunder. Selanjutnya data dianalisis secara kualitatif mulai dari proses reduksi data, penyajian data sampai dengan penarikan kesimpulan.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Ketentuan Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa ketentuan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan telah memiliki landasan ketentuan perundang-undangan yang cukup komprehensif. Dalam menyelenggarakan suatu pelayanan, diperlukan adanya suatu standar operasional prosedur yang diketahui baik oleh pelaksana pelayanan maupun pengguna pelayanan. Adapun standar operasional prosedur yang dilaksanakan dalam pelayanan administrasi kependudukan seperti yang diutarakan Camat sebagai key informan adalah “standar operasional prosedur yang kita lakukan adalah pihak kelurahan selaku pelaksana pelayanan akan menerima berkas permohonan dari masyarakat. Setelah surat dikeluarkan, maka masyarakat dapat membawa surat ini sebagai dasar seperti untuk menerbitkan Akte di Dinas Kependudukan”.

Prosedur atau tatacara pelayanan serta prinsip pelayanan publik harus dilaksanakan secara tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami sehingga pembentukan pelayanan harus didasarkan pada ketentuan yang telah diatur sebelumnya. Meskipun telah ada ketentuan berupa undang-undang, namun perlu produk turunan berupa peraturan daerah yang pada akhirnya mampu mengakomodir kebutuhan daerah sesuai dengan semangat otonomi daerah itu sendiri.

2. Sistem dan Prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan

Dalam penerapan pelayanan akan selalu memberikan konsekuensi baik bagi masyarakat yang dipengaruhinya maupun bagi pelaksana pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara, didapat bahwa sumber yang diperlukan dalam pelayanan administrasi kependudukan adalah berupa beberapa dokumen pendukung sebagai dasar bagi setiap pengurusan surat misalnya bukti identitas diri dan surat keterangan dari rumah sakit/tenaga medis yang menerangkan kelahiran atau kematian seorang penduduk. Menyangkut pengurusan KTP elektronik yang belum selesai, maka masyarakat dapat menggunakan KTP yang lama atau Resi KTP.

3. Sumber Daya

Sumber daya manusia mempunyai peranan yang sangat penting di setiap penyelenggaraan kebijakan ataupun di setiap regulasi yang dicanangkan oleh pemerintah. Tidak adanya sumber daya manusia yang terampil dan cakap, maka sulit mencapai sasaran. Dari hasil

penelitian, dapat diketahui bahwa secara pelaksanaan pelayanan Administrasi Kependudukan, tidak ada permasalahan yang berarti terutama yang menyangkut kemampuan dari segi sumber daya manusia. Permasalahan yang ditimbulkan yaitu berkenaan dengan kurangnya personel yang sanggup dan mengerti dalam menangani database Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) secara utuh. Berkenaan hal tersebut pihak kecamatan mencoba untuk mengantisipasi dengan mengikutsertakan stafnya ke bimbingan teknis, pelatihan, maupun diklat berkenaan dengan pengelolaan database kependudukan.

4. Standar dan Sasaran Pelayanan Administrasi Kependudukan

Penerapan pelayanan administrasi kependudukan pada kantor Camat Sindang Beliti Ilir Kabupaten Rejang Lebong telah diselenggarakan sesuai dengan standar ketentuan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pelayanan Administrasi Kependudukan, selanjutnya berkenaan dengan standar pelayanan publik mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Sasaran penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di samping sebagai wujud pelayanan publik kepada masyarakat juga guna memperoleh informasi dan data yang akurat berkenaan dengan penurunan atau peningkatan jumlah penduduk terutama di wilayah kerja Kecamatan Sindang Beliti Ilir.

Berkenaan dengan pelayanan administrasi kependudukan ini terjadi pelimpahan wewenang kepada Kantor Kecamatan dengan pelaporan berkala dan prinsip koordinasi. Sebuah kebijakan akan menjangkau masyarakat luas apabila semua sumber daya dapat dimanfaatkan dengan baik dengan proses komunikasi disposisi yang baik dalam struktur birokrasi itu sendiri.

5. Database

Tujuan utama administrasi kependudukan sebagai usaha pemerintah agar mendapat informasi yang valid dan akurat mengenai kependudukan dan dinamika permasalahan yang berkembang dalam masyarakat, maka database menjadi hal yang sangat perlu untuk diperhatikan. Hasil penelitian yang dilakukan pada kantor kecamatan sindang beliti Ilir, diketahui database kependudukan telah diintegrasikan ke dalam suatu aplikasi SIAK atau (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan). Database tersebut sangat bermanfaat bagi pemerintah daerah guna mengetahui secara lebih akurat jumlah

pengurangan dan penambahan penduduk dalam suatu jangka waktu tertentu sehingga dapat menunjukkan secara eksplisit persebaran penduduk di tiap kecamatan sebagai acuan dalam rangka merumuskan suatu kebijakan publik.

6. Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi merupakan suatu proses interaksi antar bagian suatu organisasi dalam melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan guna mencapai tujuan yang sebelumnya telah ditetapkan. Kantor Kecamatan Sindang Beliti Ilir sebagai organisasi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan administratif kepada masyarakatnya juga mempunyai komunikasi internal antar personel maupun dengan instansi yang dibawahinya seperti kantor Desa atau Kelurahan. Dari hasil penelitian, diketahui bahwa pada Kantor Kecamatan Sindang Beliti Ilir telah melaksanakan komunikasi organisasi dalam dua bentuk, pertama Komunikasi Organisasi Internal yaitu komunikasi antar personil dalam kantor Kecamatan Sindang Beliti Ilir sendiri terutama berkenaan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dan kedua Komunikasi Organisasi Eksternal yaitu komunikasi organisasi antar lembaga atau instansi pemerintah terutama yang berhubungan dengan koordinasi penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan serta tindaklanjut atas penyelenggaraan program-program yang sifatnya insidental.

Prinsip komunikasi organisasi sangat dibutuhkan dalam penerapan pelayanan sebagai bentuk penyampaian dan penerapan pelayanan secara konsisten dan jelas kepada bawahan dan lembaga terkait supaya pelaksanaan pelayanan dapat tercapai. Penyampaian informasi pelayanan kepada bawahan seperti pendelegasian wewenang, dan konsultasi pelayanan telah dilakukan pada kantor kecamatan Sindang Beliti Ilir dengan cukup baik sehingga tidak menimbulkan hambatan berarti dalam penyelenggaraan tugas sehari-harinya.

Kantor Kecamatan Sindang Beliti Ilir sudah melakukan berbagai kerjasama berkenaan dengan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Pihak yang memiliki hubungan kerjasama langsung antara lain Dinas Kependudukan Kabupaten Rejang Lebong dan Kantor Desa baik dalam hal pelaporan data dan administrasi surat-menyerat. Selanjutnya untuk keperluan insidental, pihak Kantor Kecamatan Sindang Beliti Ilir juga menjalin kerjasama dengan

Badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) dan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Rejang Lebong.

7. Karakteristik Badan Pelaksana

Karakteristik berarti ciri-ciri yang melekat erat sebagai identitas khas sebuah individu atau organisasi. Berkenaan dengan penelitian ini, karakteristik Kantor Kecamatan Sindang Beliti Ilir sebagai yang bertanggungjawab serta sebagai badan pelaksana atas penyelenggaraan administrasi kependudukan memiliki kesamaan karakteristik seperti sebagian besar instansi pemerintahan lainnya dimana penyelenggaraannya mengacu pada ketentuan pemerintah, bertujuan memenuhi kebutuhan publik.

Berkaitan dengan temuan hasil penelitian adanya ketidakpercayaan masyarakat akan karakteristik Kantor Kecamatan yang membawahi pemerintah desa/kelurahan dalam menangani pelayanan administrasi kependudukan, dikarenakan karakteristik badan pelaksana ini bersentuhan langsung kepada masyarakat umum sehingga perlu adanya perbaikan mendasar menyangkut disiplin, etos kerja, dan integritas.

8. Kecenderungan Sikap Pelaksana

Kecenderungan sikap pelaksana merupakan penilaian awal atau sikap yang dilihat masyarakat berkenaan pelayanan yang disuguhkan oleh suatu instansi kepada masyarakatnya itu sendiri. Berkenaan dengan kecenderungan sikap yang dinampakkan oleh pelaksana, hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap pelaksana pada kantor Kecamatan Sindang Beliti Ilir masih belum menunjukkan seperti yang diharapkan dari seorang aparatur. Karena sebagian besar masyarakat memberikan penilaian negatif berkenaan dengan sikap pelaksana kecamatan. Berdasarkan standar dan prinsip pelayanan publik, kecenderungan sikap pelaksana/ implementator yang menunjukkan perlakuan negatif akan melemahkan kepercayaan masyarakat akhirnya akan menjadi penghambat penyelenggaraan pelayanan itu sendiri. Sikap pelaksana ini sepatutnya menjadi masalah yang harus serius dibahas sebelum akhirnya ketidakpercayaan masyarakat itu berubah menjadi antipati.

F. Penutup

Ketentuan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan pada kantor kecamatan Sindang Beliti Ilir Kecamatan Rejang Lebong sudah memiliki landasan ketentuan perundang-undangan yang cukup komprehensif. Sistem dan prosedur pelayanan

sudah dilaksanakan sesuai standar ketentuan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, selanjutnya standar pelayanan publik mengacu pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Sumber daya manusia pelaksanaan pelayanan tidak ada permasalahan berarti kecuali kurangnya personel yang sanggup menangani database SIAK secara utuh. Berkaitan dengan komunikasi Organisasi yang dilakukan Kantor Kecamatan adalah dua bentuk, komunikasi organisasi internal serta komunikasi organisasi eksternal (antar instansi/lembaga).

Sebagai lembaga yang mempunyai karakteristik kantor sama seperti kebanyakan instansi pemerintahan lainnya dalam memenuhi kebutuhan publik kecenderungan sikap pelaksana Kantor Kecamatan Sindang Kelinci Iir masih jauh dari apa yang diharapkan aparaturnya.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek (Edisi Revisi VI)*. Jakarta: Rineka Cipta.

Fulthoni, Renata Arianingtyas, dkk. 2009. *Buku Saku Untuk Kebebasan Beragama; Memahami Kebijakan Administrasi Kependudukan*. Jakarta: The Indonesian Legal Resource Center.

Sinambela, Lijan Poltak, Dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Subarsono, Ag. 2007. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Peraturan :

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

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

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

