

**ANALISIS YURIDIS PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DALAM LAYANAN KEPENDUDUKAN OLEH PEMERINTAH KOTA
BATAM
(STUDI PENELITIAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
CIPIL KOTA BATAM)**

M.Ari Tratama Noviansyah¹, Lagat Parroha Patar Siadari¹, Lia Fadjriani²

¹*Department of Law, Faculty of Law, Batam University, Indonesia.*

E-mail: ari.tratama@gmail.com; lagat_siadari@yahoo.com;

²*Department of Notary, Faculty of Law, Batam University, Indonesia.*

E-mail: lia.uniba@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords:

Standards, Public Services, Services, Population

Coresspondent:

Fakultas Hukum
Universitas Batam,
Jalan UNIBA No. 5,
Batam Center, Telp:
0778-7485055, Fax.
0778-7485054
Email: zonakeadilan@
univbatam.ac.id;
lppm@univbatam.
ac.id

ABSTRACT

Juridical Analysis of Application of Public Service Standards provided by the Government, especially the Batam City Government in providing Population and Civil Registration services which must be in accordance with Law Number 25 of 2009 concerning Public Services and general principles of good governance mandated in Law Number 28 of 1999 concerning state administrators who are free and clean from collusion, corruption and nepotism in every implementation of their public service activities. This study aims to determine the implementation of population services according to the principles of good governance that must be applied in every activity of government agencies as well as activities in terms of population and civil registration in order to serve the Indonesian people, especially in the Batam City area as well as the legal basics related to it. with this thesis. This writing uses the empirical normative research method, in empirical research is carried out to obtain primary data, namely by interviewing the Head of the Division or the Head of the Section at the Batam City Population and Civil Registry Service, while normative research is carried out through a study of statutory regulations and literature. scientific paper literature related to the title of this thesis, then the data is analyzed by qualitative methods. The results showed that the implementation of services in terms of population by the Batam City Government, namely the Batam City Population and Civil Registry Service, has been running according to procedures or not and also how obstacles and overcoming these obstacles during the service.

ABSTRAK

Analisis Yuridis Penerapan Standar Pelayanan Publik yang diberikan oleh Pemerintah terkhusus Pemerintah Kota Batam dalam memberikan layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang harus sesuai dengan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta asas-asas umum pemerintahan yang baik yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang penyelenggara negara yang bebas dan bersih dari Kolusi, Korupsi dan Nepotisme dalam setiap penyelenggaraan kegiatan pelayanan publiknya agar masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan Pemerintah. Studi ini bertujuan mengetahui Pelaksanaan Pelayanan Kependudukan sesuai Asas Pemerintahan Yang Baik yang harus diterapkan dalam setiap kegiatan Instansi Pemerintahan serta kegiatan-kegiatan dalam hal Kependudukan dan juga Pencatatan Sipil dalam rangka untuk melayani masyarakat Indonesia terutama di wilayah Kota Batam. Penulisan ini menggunakan metode penelitian normatif empiris, dalam penelitian empiris dilakukan untuk memperoleh data primer, yaitu dengan wawancara dengan Kepala Bidang ataupun Kepala Seksi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam, sedangkan penelitian normatif dilakukan dengan melalui kajian terhadap Pengaturan Perundang-undangan dan literatur-literatur karya tulis ilmiah yang berkaitan dengan Judul Skripsi ini, kemudian data di analisis dengan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Pelayanan dalam hal kependudukan oleh Pemerintah Kota Batam yakni Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam sudah jalan sesuai prosedur atau belum serta juga bagaimana hambatan dan mengatasi hambatan tersebut selama menjalankan pelayanan tersebut.

Kata Kunci: Standar, Pelayanan Publik, Layanan, Kependudukan

PENDAHULUAN

Adanya tuntutan akan pemenuhan kebutuhan manusia yang semakin meningkat dan kompleks, serta sulit dipenuhi secara individual, dan keterbatasan sumber daya manusia, mewarnai perkembangan kehidupan manusia dewasa ini. Hal ini mendorong manusia melakukan kerjasama, baik secara individual, maupun secara organisasi. Itu sebabnya dikatakan bahwa dunia modern adalah dunianya kerjasama, sebab tanpa kerjasama, tapi individu, organisasi, bahkan negara dan pemerintahan, tidak akan dapat *survive*. Meskipun aktivitas kerjasama sudah ada sejak adanya peradaban manusia, namun pada zaman sekarang ini bentuk kerjasama tersebut semakin menunjukkan kompleksitas dan menyangkut hampir semua aspek kehidupan dan

memerlukan sistem peadministrasian yang kompleks pula.

Terjadinya reformasi di segala aspek bidang yang berhubungan dengan suatu kebutuhan serta kepentingan masyarakat luas pada umumnya dalam, suatu Negara, maka Negara harus mampu menyediakan dan menjalankan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat agar dapat terciptanya Negara yang mensejahterakan rakyatnya (*welfare state*) serta apakah sudah menerapkan umum pemerintahan yang baik sebagaimana ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Kolusi, Korupsi dan Nepotisme.

Dalam hal ini yakni suatu kegiatan administrasi yang semakin intensif

dalam memenuhi tuntutan kepentingan rakyat sehingga roda pemerintahan tidak hanya terjadi di pusat dengan melihat sistem yang dianut Negara Indonesia yakni Desentralisasi. Desentralisasi dapat diartikan sesuai juga yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yakni kekuasaan tidak betumpu kepada pusat maka Pemerintahan Daerah (otonom), dihadirkan untuk menggerakkan kebutuhan-kebutuhan segala aspek/bidang yang ada di daerah dengan tetap mengikuti instruksi yang diperintahkan Pemerintah Pusat. Selanjutnya desentralisasi ketatanegaraan dapat dibagi (dua) macam, yakni: 1) Desentralisasi teritorial adalah pelimpahan kekuasaan untuk mengatur dan mengurus masing-masing (otonom), 2) Desentralisasi fungsional adalah pelimpahan kekuasaan untuk mengatur dan mengurus sesuatu atau beberapa kepentingan tertentu. Desentralisasi semacam ini dikehendaki agar kepentingan-kepentingan tertentu diselenggarakan oleh golongan-golongan yang bersangkutan sendiri.

Dengan adanya otonomi yang luas, pada dasarnya makna otonomi ini bukan sekadar pemencaran penyelenggaraan pemerintah untuk mencapai efisiensi dan efektivitas pemerintahan, akan tetapi otonomi dimaknai sebagai sebuah tatanan ketatanegaraan dan bukan hanya tatanan administrasi negara. Sebagai tatanan ketatanegaraan, otonomi berkaitan dengan dasar-dasar bernegara dan susunan organisasi negara. Adapun pengertian Hukum Administrasi Negara merupakan instrument untuk terselenggaranya

pemerintahan yang baik. Hal itu berarti HAN merupakan konkritisasi hubungan antara pemerintah dengan masyarakat. Ada juga menurut E. Utrecht Hukum administrasi negara adalah himpunan peraturan-peraturan hukum yang timbul sejak negara mengambil alih sebagian inisiatif para individu, sebagian anggota masyarakat terutama dalam lapangan ekonomi dalam mewujudkan kesejahteraan umum.

Dengan adanya otonomi yang luas, pada dasarnya makna otonomi ini bukan sekadar pemencaran penyelenggaraan pemerintah untuk mencapai efisiensi dan efektivitas pemerintahan, akan tetapi otonomi dimaknai sebagai sebuah tatanan ketatanegaraan dan bukan hanya tatanan administrasi negara. Sebagai tatanan ketatanegaraan, otonomi berkaitan dengan dasar-dasar bernegara dan susunan organisasi negara. Adapun pengertian Hukum Administrasi Negara merupakan instrument untuk terselenggaranya pemerintahan yang baik. Hal itu berarti HAN merupakan konkritisasi hubungan antara pemerintah dengan masyarakat. Ada juga menurut E. Utrecht Hukum administrasi negara adalah himpunan peraturan-peraturan hukum yang timbul sejak negara mengambil alih sebagian inisiatif para individu, sebagian anggota masyarakat terutama dalam lapangan ekonomi dalam mewujudkan kesejahteraan umum. Adanya tuntutan terhadap peningkatan kinerja pemerintahan khususnya yang berkaitan dengan fungsi dan tugas-tugas pemerintah sangatlah diharapkan oleh masyarakat. Dengan terjadinya perubahan paradigma penyelenggaraan pemerintahan yang

sudah lebih berorientasi pada konsep *governance* ketimbang pada konsep *government*, telah memberikan pula dorongan lebih cepat terhadap tuntutan kebutuhan dan kepentingan warga masyarakat tersebut.

Tetapi ada pula yang berpendapat lain yaitu bahwa justru penduduk yang jumlahnya sedikit yang dapat mempercepat proses pembangunan ekonomi ke arah yang lebih baik. Disamping kedua pendapat ini, adapula pendapat yang mengatakan bahwa jumlah penduduk suatu negara harus seimbang dengan jumlah sumber-sumber ekonominya, baru dapat diperoleh kenaikan pendapatan nasionalnya. Adapun istilah Pencatatan Sipil, Departemen Kehakiman (Dalam Nico Ngani), berpendapat bahwa, Pencatatan Sipil adalah suatu lembaga yang bertugas untuk mencatat atau mendaftarkan setiap peristiwa yang diamati oleh warga masyarakat, misalnya kelahiran, perkawinan, kematian dan lain sebagainya. Tujuannya adalah untuk mendapatkan data selengkap mungkin, agar status warga masyarakat dapat diketahui. Maka dari itu perlunya kegiatan pencatatan sipil dan kegiatan kependudukan lainnya dalam hal menunjang efektifitas dari masyarakat umum.

Sehingga dalam penelitian ini mengangkat lingkup di tingkat Pemerintah Kota yakni Kota Batam. Batam adalah sebuah kota terbesar di Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia. Wilayah Kota Batam terdiri dari Pulau Batam, Pulau Rempang dan Pulau Galang dan pulau-pulau kecil lainnya di kawasan Selat Singapura dan Selat Malaka. Pulau Batam, Rempang, dan Galang terkoneksi oleh Jembatan

Barelang serta salah satu kota dengan letak yang sangat strategis. Selain berada di jalur pelayaran internasional, kota ini memiliki jarak yang sangat dekat dan berbatasan langsung dengan Singapura dan Malaysia. Sebagai kota terencana, Batam merupakan salah satu kota dengan pertumbuhan terpesat di Indonesia. Ketika dibangun pada tahun 1970-an oleh Otorita Batam (saat ini bernama BP Batam), kota ini hanya dihuni sekitar 6.000 penduduk dan dalam tempo 40 tahun penduduk Batam bertumbuh hingga 158 kali lipat. Sehingga Pemerintah Kota Batam dalam hal ini melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam dan salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik di wilayah Kota Batam. Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), surat pindah, dan Kartu Identitas Anak (KIA), sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta perceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, dan pencatatan perubahan kewarganegaraan.

Disduk Capil Bisa adalah aplikasi yang dibuat untuk Pelayanan Online Disduk Capil, dalam rangka mempermudah proses permohonan dokumen warga, sebagai inovasi pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam terus berupaya memberikan layanan yang

memudahkan masyarakat untuk memperoleh dokumen kependudukan. Bertujuan membantu warga agar memproses data nya via aplikasi website yaitu disdukcapilbisa.batam.go.id ketika dokumen nya sudah jadi, maka warga baru datang ke kantor Disduk Capil di Sekupang, Batam..Kemudian Inovasi online tersebut berupa Pengajuan KTP Batam Secara Online via Whatsapp merupakan salah satu langkah/upaya dari Pemerintah dalam hal ini Pemerintah Kota Batam dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dalam hal kependudukan. Ide ini dibangun agar masyarakat tidak perlu lagi datang ramai-ramai ke Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam namun hanya melalui aplikasi whatsapp dengan kirim ke nomor whatsapp yang sudah ditentukan maka pemohon dapat mengajukan pembuatan KTP khusus warga/masyarakat Kota Batam.Kemudian adapun juga jika terdapat permasalahan dalam proses pengajuan KTP tersebut dapat mengirimkan Pelayanan dan Pengaduan ke nomor whatsapp yang sudah ditentukan.

Layanan Kependudukan dan Catatan Sipil online tersebut sesuai dengan yang di amanatkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Secara Daring serta terdapat dalam pasal 1 ayat 1 bahwa” Administrasi Kependudukan Secara Daring yang selanjutnya disebut Adminduk

Daring adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan berbasis elektronik melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.”

RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana Pengaturan Hukum Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Publik dalam Layanan Kependudukan oleh Pemerintah Kota Batam (Studi Penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam) ?
2. Bagaimana implementasi, kendala dan solusi Standar Pelayanan Publik dalam Layanan Kependudukan oleh Pemerintah Kota Batam (Studi Penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam) ?

METODOLOGI

Pendekatan Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini penulis menggunakan metode penelitian hukum empiris yang mana peneliti lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam serta didukung dengan metode penelitian hukum normatif yang peneliti lakukan dengan studi dokumen/kepuustakaan dan juga wawancara. Analisis penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif karena akan menggambarkan keadaan subjek dan/atau objek penelitian yang meliputi instansi pemerintah dan/atau instansi swasta lembaga, organisasi dan masyarakat.

Sumber Data Dan Alat Pengumpulan Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yang bersumber dari hasil wawancara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam Pengumpulan data sekunder dilakukan melalui penelitian kepustakaan dengan cara mengkaji buku-buku, jurnal, hasil penelitian, konvensi dan peraturan perundang-undangan serta melalui media internet berkenaan dengan hal yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.

Data primer diperoleh dengan melakukan Penelitian lapangan dengan cara mewawancarai pihak informan dan responden yang berkaitan dengan objek penelitian ini. Adapun yang menjadi informan dan responden seperti Kepala Bidang dan Kepala Seksi.

Analisis Data

Data yang telah diperoleh tersebut, baik data primer dari penelitian lapangan, maupun data sekunder yang diperoleh dari penelitian kepustakaan digeneralisakan yang selanjutnya dianalisis secara kualitatif. Analisis data ini sebagai upaya mencari dan menata data secara sistematis untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang masalah yang diteliti dan menyajikannya sebagai suatu temuan penelitian. (Idham, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis permasalahan merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mencari solusi atau jalan keluar terhadap suatu permasalahan yang diteliti dan menjelaskan kaidah-kaidah terhadap suatu masalah

tersebut. Analisis permasalahan digunakan untuk melatih seseorang dalam memecahkan sebuah kasus sehingga didapat solusi dan jalan keluar terkait permasalahan yang akan di bahas. Didalam analisis penulis dapat memaparkan pendapat serta solusi atas permasalahan yang akan dibahas. Terhadap analisis tersebut maka akan timbul sebuah kesimpulan yang mana dari kesimpulan tersebut akan didapat saran yang nantinya berguna agar permasalahan yang ada tidak terjadi lagi.

Pada bab III ini penulis akan menganalisa setiap permasalahan dengan menggunakan Grand Theory yang merupakan teori utama yang menghubungkan kesemua variable dalam penelitian. Pada grand theory penulis menggunakan teori Jeremy Bentham dan Rudolf yakni teori *Utilities* dimana lebih menekankan kepada kemanfaatan dan kesejahteraan bagi orang banyak. Pada middle theory penulis menggunakan teori Mahmoedin. Teori Mahmoedin menjelaskan mengenai teori Pelayanan yang mengandung tentang pengertian dan konsep terjadinya suatu layanan yang diberikan satu orang ke orang lainnya. Selanjutnya, applied theory penulis menggunakan Teori Nico Ngani dan I Nyoman Budi Jaya yakni teori penduduk dan catatan sipil adalah suatu lembaga yang bertugas untuk mencatat atau mendaftarkan setiap peristiwa yang dialami oleh warga masyarakat, misalnya kelahiran, perkawinan, kematian dan sebagainya.

Pemerintah Kota Batam awalnya adalah merupakan sebuah kecamatan dalam wilayah Kabupaten Kepulauan

Riau dengan nama Kecamatan Belakang Padang (UU Darurat nomor 19 Tahun 1957). Dimana Pusat Pemerintahan Kecamatan Belakang Padang bertempat di Kelurahan Belakang Padang, Kecamatan Belakang Padang terdiri dari 1 Kelurahan yaitu Kelurahan Belakang Padang dan 11 desa yaitu : Desa Kasu, Desa Pemping, Desa Pecong, Desa Pulau Terong, Desa Pulau Buluh, Desa Patam, Desa Nongsa, Desa Sungai Beduk, Desa Ngenang dan Desa Temoyong. Dengan adanya Peraturan Pemerintah nomor 34 tahun 1983, maka terbentuklah Kota Administratif Batam, yang wilayahnya mencakup 3 Kecamatan yaitu Kecamatan Belakang Padang, Kecamatan Batam Barat dan Kecamatan Batam Timur.

Pencatatan data penduduk suatu daerah yang melalui sistem informasi administrasi kependudukan menjadi tanggung jawab pemerintah kabupaten dan kota dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa dan kelurahan sebagai awal dari pendataan penduduk disuatu daerah. SIAK adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan data kependudukan ditingkat Penyelenggara dan Instansi Pelaksana sebagai satu kesatuan yang selanjutnya memasukan data-data tersebut kedalam satu pusat data (data center) di Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan.

Disdukcapil Kota Batam memiliki visi dan misi yakni terwujudnya sistem administrasi kependudukan Kota Batam secara tertib akurat dan dinamis dan mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat dalam

bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Oleh karena itu kali ini penulis akan menjelaskan lebih detail tentang Pelayanan tentang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Indonesia terkhusus wilayah Kota Batam.

1. Pengaturan Hukum Tentang Penerapan Standar Pelayanan dalam Layanan Kependudukan Oleh Pemerintah Kota Batam (Studi Penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam).

Berdasarkan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dimana dalam Pemenuhan hak penduduk, terutama dibidang Pencatatan Sipil, masih ditemukan penggolongan penduduk yang didasarkan pada perlakuan diskriminatif yang membedakan suku, keturunan, dan agama sebagaimana 7 diatur dalam berbagai peraturan produk kolonial Belanda. Fungsi Catatan Sipil ialah untuk memperoleh kepastian hukum tentang status perdata seseorang yang mengalami peristiwa hukum. Kepastian hukum sangat penting dalam setiap perbuatan hukum, apakah ada hak dan kewajiban hukum yang sah antara pihak-pihak yang berhubungan hukum tersebut.

^ Pencatatan Sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten/kota atau unit pelaksana teknis dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

Melihat Peraturan Daerah Kota

Batam Nomor 1 Tahun 2015 tentang Administrasi kependudukan di Kota Batam bahwa Pemerintah Kota Batam berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami penduduk Kota Batam yang berada di dalam dan/ atau di luar Wilayah Kota Batam; peningkatan jumlah penduduk yang tinggi diakibatkan oleh faktor migrasi dapat berdampak negatif terhadap daya dukung lahan dan daya tampung lingkungan. Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik

Ditahun 2009 pemerintah menerbitkan Undang Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu tentang prinsip - prinsip Kepemerintahan yang baik (Good Governance) merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan. Di Indonesia, pada tanggal 20 Maret 2000 lahir lembaga Ombudsman Indonesia yang diberi nama "Komisi Ombudsman Nasional" berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000. Kemudian lembaga tersebut dibentuk kembali berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (UU 37/2008) yang disetujui pembuat Undang-Undang dalam Rapat Paripurna DPR RI pada tanggal 9 September 2008,

dengan nama "Ombudsman Republik Indonesia". Komisi Ombudsman Nasional sebagai lembaga yang bertujuan memberikan pelayanan umum kepada seluruh masyarakat menyadari bahwa sangat sulit bagi masyarakat terutama yang tinggal di daerah untuk menyampaikan laporan secara langsung ke pusat karena berbagai kendala. Ombudsman Republik Indonesia memiliki kewenangan mengawasi pemberian pelayanan umum oleh penyelenggara negara dan pemerintah kepada masyarakat. Penyelenggara negara dimaksud meliputi Lembaga Peradilan, Kejaksaan, Kepolisian, Badan Pertanahan Nasional, Pemerintah Daerah, Instansi Departemen dan Non-Departemen, BUMN, dan Perguruan Tinggi Negeri, serta badan swasta dan perorangan yang seluruh/sebagian anggarannya menggunakan APBN/APBD.

2. Implementasi, kendala dan solusi Penerapan Standar Pelayanan Publik dalam Layanan Kependudukan oleh Pemerintah Kota Batam (Studi Penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam)

Salah satu dari penyelenggara layanan publik ialah instansi pemerintahan. Bentuk layanan dari instansi pemerintah ini, diantaranya yaitu pada bidang administrasi kependudukan. Pemerintahan Daerah secara terus menerus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan keleluasaan untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Tuntutan harus

memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat yang ingin mengurus segala dokumen yang berhubungan dengan kependudukan dan pencatatan sipil. Namun seiring berjalannya waktu ditemukan beberapa permasalahan ataupun hambatan yang terbagi pelayanan langsung di kantor Disdukcapil Kota Batam dengan layanan online (daring). Pada layanan langsung permasalahan yang sering ditemui ialah kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) pelaksana/petugas yang tidak sebanding dengan permintaan data Kependudukan ataupun pencatatan sipil. Kemudian dalam memaksimalkan pelayanan disdukcapil Kota Batam menghadirkan website online yang dapat diakses masyarakat sesuai apa yang diamanatkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 mengenai Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring yaitu Disduk Capil Bisa.

Disduk Capil Bisa merupakan aplikasi yang dibuat untuk Pelayanan Online Disduk Capil, dalam rangka mempermudah proses permohonan dokumen warga, sebagai inovasi pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam terus berupaya memberikan layanan yang memudahkan masyarakat untuk memperoleh dokumen kependudukan. Bertujuan membantu warga agar memproses datanya via aplikasi website yaitu disdukcapilbisa.batam.go.id ketika dokumen nya sudah jadi, maka warga baru datang ke kantor Disduk Capil di Sekupang, Batam. Kemudian Inovasi online tersebut berupa Pengajuan KTP

Batam Secara Online via Whatsapp merupakan salah satu langkah/upaya dari Pemerintah dalam hal ini Pemerintah Kota Batam dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dalam hal kependudukan. Data Konsolidasi Bersih (DKB) Semester 2 Tahun 2019 penduduk Kota Batam sebanyak 1.112.583 jiwa, namun pada DKB Semester 1 Tahun 2020 penduduk Kota Batam sebanyak 1.121.875 jiwa dimana pembagiannya 570.703 jiwa (jumlah laki-laki), 551.172 jiwa (jumlah perempuan) serta 422.108 (Kepala Keluarga), yang berarti adanya pertambahan sebanyak 9.292 jiwa dari jumlah pada DKB Semester 2 Tahun 2019. Maka dari itu perlunya pendataan penduduk serta layanan Kependudukan dan Catatan Sipil untuk menunjang segala keperluan masyarakat Kota Batam untuk pekerjaan dan lain-lainnya apakah itu pendatang ataupun penduduk tetap. Untuk Kota Batam sendiri dalam hal Kependudukan dan Catatan Sipil menjadi tugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil serta tugas lain yang diberikan Walikota sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam dalam hal Pelayanan sudah berusaha memberikan pelayanan terbaik untuk warga kota Batam yang mengurus dokumen mengenai Kependudukan dan Catatan Sipil seperti apa yang diamanatkan dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang

Pelayanan Publik serta Undang-Undang . 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme, contoh yang dapat diambil dari asas-asas yang tercantum dalam undang-undang tersebut yakni asas keterbukaan yang merupakan Asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan negara dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia., dalam asas ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam terbuka mengenai informasi-informasi mengenai pengurusan dokumen, perpanjangan dan lain-lainnya dengan menghadirkan website disdukcapilbisa.co.id yang dapat diakses umum kecuali mengenai data tentu karena sifatnya yang pribadi tidak untuk di *publish*.

Mengingat Tugas dan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia ialah melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik yang berarti Ombudsman sebagai pengawas segala kegiatan – kegiatan pelayanan publik yang ditemui ataupun berdasarkan laporan dari masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman Republik Indonesia memiliki perwakilan kantor di setiap Provinsi dalam hal ini mengingat Pelayanan yang diangkat penulis yakni Kantor Disdukcapil Kota Batam maka Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kepulauan Riau yang menjadi pengawas pelayanan tersebut. Dalam mekanisme penyelesaian laporan di Ombudsman bahwa melaksanakan permintaan

keterangan maupun klarifikasi terkait laporan. mekanismenya bisa memanggil terlapor atau kami dapat melaksanakan peninjauan langsung ke kantor disdukcapil. dari 9 laporan masuk yang masuk semua sudah diselesaikan dan laporan sudah ditutup di sistem informasi penyelesaian laporan ombudsman.

Yang kemudian Ombudsman Republik Indonesia mengelompokkan menjadi 10 yakni : Standar Pelayanan Terpadu, Maklumat Layanan, Sistem Informasi Pelayanan Publik, Sarana dan Prasarana, Fasilitas, Pelayanan Khusus, Pengelolaan Pengaduan, Penilaian Kinerja dan Pelayanan Terpadu semua itu merupakan unsur utama sedangkan adajuga unsur tambahan seperti Visi, Misi dan Moto Pelayanan dan Atribut. Maka yang disebutkan diatas variable penilaian survei yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia sebagai pengawas pelayanan publik dimana setelah nilai dari variable tersebut didapatkan maka akan mendapatkan hasil rata – rata yang menentukan status zona pelayanan yang diberikan berdasarkan hasil tingkat kepatuhan tersebut.

Namun permasalahan yang sering didapati ialah masalah pelayanan yang dilakukan secara online mengingat Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) nomor 7 Tahun 2019 mengenai Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring, yaitu mengenai *e – document* ini masyarakat mengeluhkan sistemnya yang sedikit rumit dan kurang memahami teknologi, sistem jaringan yang menjadi permasalahan serta hambatan layanan kependudukan serta juga pada

layanan langsung mengingat masa Pandemi ini adanya kebijakan dari pemerintahan pusat untuk membatasi jumlah layanan kependudukan dan lainnya yaitu hanya dapat melayani sebanyak 50 % saja dari jumlah permohonan pada biasanya, adanya keluhan masyarakat mengenai layanan online (daring) seperti harus memiliki email dan terutama harus memiliki jaringan internet atau kuota internet yang membuat sebagian masyarakat merasa sedikit keberatan serta fasilitas seperti ruang tunggu yang masih kurang banyak jumlah kursinya sehingga masyarakat banyak yang menunggu di tangga.

Jika masalahnya jaringan maka menghubungi pusat dan data – data pemohon yang sudah terlanjur masuk akan disimpan dan akan diproses kembali apabila sudah normal, Disdukcapil Kota Batam berupaya memberikan informasi dan penyuluhan melalui media sosial dari Disdukcapil Kota Batam dan juga menyediakan website Disdukcapilbisa.co.id yang dapat diakses oleh masyarakat umum mengenai pelayanan online dan informasinya kemudian Disdukcapil Kota Batam juga menyediakan Loket informasi dan pengaduan masyarakat di Kantor Disdukcapil Kota Batam, Pada hal fasilitas parasarana yang tersedia di Kantor Disdukcapil Kota Batam harus dapat menyesuaikan jumlah masyarakat yang datang mengingat semakin banyaknya keperluan masyarakat dalam hal Kependudukan dan Pencatatan Sipil seperti menambahkan jumlah kursi yang tersedia dan membesarkan ruang tunggu yang ada agar dapat menampung lebih banyak orang dan menambah lahan parkir kendaraan roda dua dan roda empat.

KESIMPULAN

Dari penelitian tersebut, peneliti menarik beberapa poin kesimpulan yaitu:

Instansi maupun suatu lembaga apabila melakukan pelayanan harus sesuai prosedur dan asas yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik termasuk dalam hal layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang juga diamanatkan dalam Undang – Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang penyelenggara negara yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme dari segala kegiatannya dan Undang – Undang 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang berfungsi menjaga dan mengawasi kegiatan pelayanan publik.

DisdukCapil Kota Batam Sudah menjalankan pelayanan publik dengan melakukan peningkatan seperti menghadirkan website Disdukcapilbisa.co.id yang dapat diakses oleh kalangan manapun untuk memperoleh informasi dan pelayanan online dengan tujuan untuk membantu dan memudahkan masyarakat yang akan mengurus keperluan kependudukan dan pencatatan sipil dan telah berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin sesuai dengan aturan – aturan mengenai pelayanan publik dan penilaian survei yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kepulauan Riau sebagai pengawas pelayanan yang menilai cukup baik dan meningkat namun disamping itu terdapat kendala/hambatan yang disampaikan pihak Disduk maupun

didapati penulis ketika melakukan penelitian tersebut yaitu mengenai jaringan yang kerap mengalami gangguan yang menunda berkas-berkas pemohon kemudian kurangnya informasi sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Batam mengenai Layanan online yang diakui oleh beberapa masyarakat kurang memahami prosedur layanan daring dan mengenai prasarana yang kurang memadai. Solusi yang harus dilakukan yaitu meningkatkan frekuensi jaringan internet di area kantor Disdukcapil kemudian melakukan pertemuan online kepada tokoh masyarakat, perangkat lingkungan serta pelajar dan mahasiswa mengenai prosedur layanan online agar tidak ada lagi masyarakat yang kebingungan mengenai layanan tersebut dan dapat diterima baik oleh masyarakat. Dan mengupgrade kembali prasarana yang ada agar dapat menyesuaikan pemohon dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang datang ke kantor Disdukcapil Kota Batam.

SARAN

- a. Penyelenggara Negara Pemerintah Pusat serta Daerah harus memberikan dukungan penuh terhadap dan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam . Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam perlu melakukan peningkatan fasilitas, sarana dan prasarana sebagai penunjang penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat membuat pelayanan yang diberikan lebih optimal dan efisien, seperti menata ulang ruang pelayanan, penambahan

tempat duduk, pengadaan alat, penambahan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan pada pelayanan.

- b. Mengingat Kondisi seperti ini yakni pandemic maka Disdukcapil dapat melakukan webinar kepada kalangan masyarakat mulai dari perangkat lingkungan dan masyarakat umum mengenai pelayanan daring.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Aminuddin Ilmar,2014,*Hukum Tata Pemerintahan*,Prenadamedia Group,Jakarta.
- Atmoko, Tjipto,2010, *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Unpad, Bandung.
- Dedi Ismatullah,2011, *Teori Hukum Dan Aplikasinya*, Pustaka Setia Cet Ke 1, Bandung.
- Hardiansyah ,2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media,Yogyakarta.
- Mantra,Ida Bagoes,2015, *Demografi Umum*, Pustaka Pelajar cet.xvi, Yogyakarta.
- Pasolong, Harbani,2010, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Ratminto dan Atik Winarsih, 2015, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Rusli, Said,2012, *Pengantar Ilmu Kependudukan*, LP3ES, Jakarta.
- Sodikin, 2012, *Kebijakan, Pelayanan dan Kepentingan Publik*, (Ceplas) Unpas, Bandung.
- Sujardi,2012, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*,PT Refika Aditama,Bandung.

Konvensi, Undang-Undang dan Peraturan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Tambahan Berita Lembaran Negara (Nomor 4674 Tahun 2006).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038 Tahun 2009).

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899 Tahun 2008).

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Tambah Berita Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587 Tahun 2014).

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring (Tambahan Lembaran Berita Negara Nomor 152 Tahun 2019).

Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. (Lembaran Berita Tambahan Negara Nomor 102 Tahun 2019).

Jurnal,Skripsi,Tesis dan Disertasi

Dyah Adriantini Sintha Dewi,
Pendayagunaan Freies

Ermessen P Konsep Negara Kesejahteraan", 5.1 (2016)

Tommy Sadi, kajian Hukum Tentang Peneraoan prinsip Pelayanan Publik Berdasarkan UndangUndang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Jurnal Lex et Societatis, vol V(Agustus 2017).

Internet dan Website

https://www.researchgate.net/publication/318827945_MEMAHAMI_PELAYANAN_PUBLIK_DALAM_BIROKRASI_PEMERINTAHAN

<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/analisis>

https://sinta.unud.ac.id/uploads/dokumen_dir/9e9e0ce054f2f18cccd27bcc06a83a77.pdf

<https://arsipskpd.batam.go.id/batamkota/skpd.batamkota.go.id/kependudukan/profil/tugas-pokok-dan-fungsi/index.html>

<https://www.muisumut.com/blog/2019/10/03/domisili-catatan-sipil/>

<https://tidakdijual.com/content/pekerjaan-dan-fungsi-catatan-sipil>

<https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--tiga-pelayanan-publik-masih-buruk>