

POLITIK ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN PROBOLINGGO

Imam Sucahyo¹, Anila Ifana², Lovita Adelia Citra³, Lintang Dwi Sagita Cahyani⁴, Dwi Ayu Wulandari⁵

¹²³⁴Universitas Panca Marga, Indonesia

imam@gmail.com¹, ifanaanila@gmail.com², lovitaaac@gmail.com³, lintangc12@gmail.com⁴,
dwi02ayuwulandari@gmail.com⁵

Abstract

Population administration is part of the state administration system, has an important role in government and the development of population administration. This study aims to describe the political aspects that can influence population administration in implementing public services in Probolinggo Regency. Using a descriptive descriptive research method. The results of the study show that the administration of population administration services at the Probolinggo Regency Population and Civil Registry Office already has a fairly comprehensive basis for statutory provisions. Service systems and procedures have been implemented in accordance with the standard provisions of Law Number 23 of 2006 concerning population administration, furthermore public service standards refer to Law Number 25 of 2009 concerning public services. Human resources in the delivery of public services are also quite good. This is proven through a survey of community satisfaction on the official website of the Probolinggo Regency Dispendukcapil, namely the community satisfaction index reaching 90.07. Which figure is classified as very good.

Keywords: *Population Administration, Political Aspect, Public Service*

Abstract

Penduduk adalah bagian dari sistem administrasi negara. Mereka memiliki peran penting dalam pemerintahan dan pengembangan administrasi penduduk. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan aspek politik yang dapat mempengaruhi administrasi penduduk dalam melaksanakan layanan publik di Kabupaten Probolinggo. Menggunakan metode penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan administrasi penduduk di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo sudah memiliki dasar yang cukup komprehensif berdasarkan ketentuan perundang-undangan. Sistem dan prosedur layanan telah diimplementasikan sesuai dengan ketentuan standar Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi penduduk, selanjutnya standar layanan publik mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang layanan publik. Sumber daya manusia dalam penyelenggaraan layanan publik juga cukup baik. Hal ini dibuktikan melalui survei kepuasan masyarakat di situs web resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo, yaitu indeks kepuasan masyarakat mencapai 90,07. Angka ini diklasifikasikan sebagai sangat baik.

Kata Kunci: Administrasi Populasi, Aspek Politik, Pelayanan Publik

Pendahuluan

Administrasi kependudukan, menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, adalah rangkaian tindakan yang bertujuan untuk mengatur penerbitan dokumen dan data kependudukan. Dalam hal ini dilakukan melalui Salah satu organisasi yang bertanggung jawab atas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Probolinggo adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil). Pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, manajemen informasi administrasi, dan pemanfaatan. Pencatatan sipil melibatkan penyimpanan dokumen akta kelahiran, kematian, perceraian, pengakuan dan pengesahan anak, perubahan nama, dan perubahan kewarganegaraan. Sebaliknya, pendaftaran penduduk mencakup pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik, surat pindah, dan Kartu Identitas Anak (KIA). Disdukcapil Kabupaten Probolinggo bertanggung jawab untuk memberikan layanan administrasi kependudukan yang efektif dan bermutu sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan.. Karena tujuan kualitas secara teoritis adalah memuaskan pengguna layanan, yaitu masyarakat.

Dengan demikian penyelenggaraan pelayanan harus berkualitas yang bermutu dalam memberikan layanan kepada masyarakat Kabupaten Probolinggo. Dalam artian pelayanan publik yang dapat diakses atau didapat dengan mudah, murah dan cepat.¹ Serta masalah pembangunan kependudukan haruslah mengacu pada prioritas yang sama. “pembangunan dikelola lintas sektoral. Pemerintah menjalankan, parpol mengawasi, dan masyarakat berpartisipasi.” Dimana banyak statement mengatakan bahwa, DPR, pemerintah dianggap setengah hati dalam mengatasi masalah atau melaksanakan penyelenggaraan administrasi kependudukan dan merupakan aktor kebijakan yang dukungannya sangat diperlukan dan berpengaruh terhadap keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik, dukungan dari kalangan elite politik sangat diperlukan. Dukungan dapat diberikan melalui ijin atau pengesahan kebijakan yang akan diterapkan dalam pelayanan publik, dan adanya pengawasan dalam hal modal dan penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pemerintah menetapkan standar pelayanan minimal (SPM) dan standar operasional prosedur (SOP) bidang administrasi kependudukan. Karena pentingnya pemerintah daerah Kabupaten

¹ Rezha, “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok).*”

Probolinggo harus menerapkan peraturan/landasan perundang-undangan yang kuat, perlindungan dan jaminan hak asasi peradilan, sosial budaya, hukum, politik, ekonomi, dan pribadi juga sangat penting bagi administrasi kependudukan, dan prosedur yang sesuai dengan administrasi kependudukan.² Adapun Dispendukcapil Kabupaten Probolinggo memberikan inovasi-inovasi pelayanan antara lain yaitu berupa, GO-DIGITAL (layanan pengurusan administrasi kependudukan secara online).

Dengan merujuk pada penjelasan dan uraian sebelumnya, serta observasi lapangan, peneliti tertarik untuk menyelidiki relevansi aspek politik dalam memengaruhi administrasi kependudukan dalam penyelenggaraan layanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo.

A. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dalam menggambarkan tentang aspek politik administrasi kependudukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dimana data diperoleh dari penelitian literatur yang relevan dengan judul penelitian ini. Berdasarkan gagasan ini, data berasal dari website resmi Dispendukcapil Kabupaten Probolinggo, buku dan artikel dari jurnal ilmiah. Selanjutnya, peneliti menganalisis data yang diperoleh melalui proses berikut yaitu, mengumpulkan data melalui penelitian literatur, mengurangi data dengan merangkum, memilih yang penting dan yang tidak penting, menyajikan data dalam bentuk uraian untuk analisis deskriptif, menarik kesimpulan atau memverifikasi.

B. Kajian Pustaka

a. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah interpretasi dari kata "service," yang umumnya diartikan sebagai suatu bentuk layanan. Administrasi mengacu pada setiap tindakan atau bantuan yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain atau selanjutnya, yang pada dasarnya bersifat immateriil dan tidak mengakibatkan penguasaan harta benda. Sebaliknya, istilah "administrasi" diidentifikasi sebagai setiap aktivitas atau bantuan yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain tanpa bersifat material dan tanpa menimbulkan kepemilikan.³

² Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*.

³ Junidis. (2015). *Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kayan Selatan Kabupaten Malinau*. eJurnal Ilmu Pemerintahan. Unmul.

Menurut Sinembela sebagaimana dijelaskan dalam buku Pasalong (2011), pelayanan publik adalah setiap kegiatan pemerintahan yang ditujukan kepada berbagai individu dan menghasilkan manfaat bagi suatu perkumpulan atau perkumpulan, serta memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak berkaitan dengan barang yang sebenarnya.

Menurut Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004, administrasi publik terdiri dari semua kegiatan bantuan yang diberikan oleh penyedia layanan publik dalam rangka melaksanakan undang-undang atau untuk mengatasi masalah penerima manfaat administrasi. Sebagaimana ditunjukkan dalam Kepmen PAN Nomor 58 tahun 2002, administrasi publik terdiri dari tiga macam administrasi yang diberikan oleh badan publik, BUMN atau BUMD.

Menurut Inu Kecana (1999), administrasi publik dapat diibaratkan sebagai masyarakat yang dipandu, dipantau, dan diberikan pelayanan oleh otoritas publik sebagai manajer, meskipun terkadang perlu berperan sebagai ahli dalam tindakan regulasi yang dijamin. Badan legislatif daerah bertanggung jawab untuk meningkatkan kualitas sesuai dengan standar administrasi yang baik dan pemerintahan yang berkuasa mayoritas sebagai penyedia administrasi publik. Selain itu, administrasi publik harus diberikan secara konsisten sesuai dengan kebutuhan lokal untuk melaksanakan fungsi administrasi publik.

Dari definisi pelayanan publik yang disebutkan di atas pada dasarnya berfokus pada hal yang sama bagaimana lembaga pemerintah menyediakan pelayanan kepada masyarakat, dengan memperhatikan kepentingan mereka sesuai dengan peraturan dasar dan prosedur. Saat ini, tantangan utama adalah bagaimana mengembangkan penyelenggaraan layanan publik yang dapat memenuhi permintaan masyarakat dan beradaptasi dengan perkembangan zaman..

Teori ini hanya membatasi tiga layanan publik: e-KTP, akta kelahiran, dan Kartu Identitas Anak(KIA).

b. Asas pelayanan publik

Asas Pelayanan Publik adalah pedoman dasar yang berlaku untuk semua instansi pelayanan publik, berperan sebagai referensi dalam pengorganisasian, panduan kerja, dan parameter penilaian kinerja. Prinsip umum administrasi publik yang baik, atau prinsip umum administrasi publik yang baik, berlaku untuk semua jenis pelayanan

publik. Menurut Mahmudi, ketika sebuah organisasi menerima pelayanan publik, mereka harus mempertimbangkan prinsip-prinsip berikut.⁴

- a. Keterbukaan: Layanan publik harus mudah dipahami, transparan, dan dapat diakses oleh semua individu.
- b. Tanggung jawab: Layanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Kontekstual: Pelaksanaan layanan publik harus disesuaikan dengan kondisi penyedia dan penerima layanan, dengan memperhatikan prinsip efektivitas dan efisiensi.
- d. Keterlibatan: Mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan layanan publik.
- e. Non-diskriminatif: Layanan publik tidak boleh melakukan diskriminasi berdasarkan ras, suku, golongan, atau kepentingan individu.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban: dalam layanan publik menuntut adanya kapasitas untuk memenuhi hak dan tanggung jawab setiap individu.

Namun, sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, asas-asas pelayanan publik harus dibangun pada tahap perencanaan dan perumusan sistem serta proses penyelenggaraan pelayanan publik. Prinsip-prinsip tersebut mencakup:

- a. Kepentingan umum sebagai panduan bahwa pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau kelompok tertentu.
- b. Kejelasan hukum sebagai upaya memastikan bahwa hak dan kewajiban tercermin dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- c. Kesetaraan hak, menekankan bahwa layanan publik seharusnya tidak bersifat pilih kasih terhadap suku, ras, golongan, agama, status ekonomi, atau gender.
- d. Profesionalisme, menekankan bahwa penyedia layanan harus memiliki keterampilan dan pengetahuan yang sesuai dengan bidangnya.
- e. Keseimbangan antara hak dan kewajiban dalam konteks pelayanan publik.

⁴ Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.

- f. Keterlibatan partisipatif, yang menunjukkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan mempertimbangkan harapan dan kebutuhan mereka.
- g. Perlakuan setara atau bebas diskriminasi, menegaskan bahwa semua warga negara memiliki hak yang sama dalam menerima pelayanan publik.
- h. Keterbukaan, yang mengindikasikan bahwa setiap penerima layanan publik harus dapat dengan mudah mengakses informasi tentang layanan yang mereka butuhkan..
- i. Akuntabilitas, mengharuskan orang bertanggung jawab secara hukum atas pelayanan publik yang mereka berikan, dengan memberikan fasilitas dan perlakuan khusus kepada kelompok rentan untuk memastikan keadilan dalam pelayanan.
- j. Ketepatan waktu, menegaskan bahwa semua layanan harus diberikan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan.
- k. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, menekankan bahwa semua layanan harus disediakan dengan cepat, mudah, dan terjangkau..

c. Prinsip pelayanan publik

John Stewart dan Michael Clarke mengatakan bahwa pemerintah harus melakukan tiga fungsi utama tanpa memandang tingkatannya: Pelayanan kepada masyarakat, pembangunan, dan perlindungan merupakan tiga aspek utama yang perlu diperhatikan. Menurut Skelcher, terdapat tujuh standar dukungan publik terhadap daerah setempat:

- a) Standar, seperti ketegasan mengenai tingkat pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada konstituennya.
- b) Keterbukaan, atau penjelasan mengenai cara pelayanan masyarakat diselenggarakan, besarnya biaya yang terlibat, dan apakah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan atau tidak.
- c) Informasi, yaitu pemberian informasi umum tentang layanan yang mudah dimengerti dan dipahami oleh masyarakat.
- d) Pilihan, yaitu memberikan solusi dan opsi kepada masyarakat mengenai apa yang mereka butuhkan.
- e) Non-Diskriminasi, yaitu memberikan layanan tanpa memandang ras, suku, jenis kelamin, atau karakteristik pelanggan.

f) Aksesibilitas, yaitu kemampuan layanan untuk memuaskan pelanggan.

g) Penyelesaian, mencakup sistem publikasi yang baik dan prosedur keluhan yang sederhana..

d. Kinerja pelayanan publik

Penilaian kinerja menurut Munir adalah cara untuk mengukur seberapa berhasil tujuan organisasi dicapai dalam jangka waktu tertentu. Kinerja, seperti yang dijelaskan oleh Prawirosentono, adalah hasil kerja yang dihasilkan oleh individu atau kelompok dalam sebuah organisasi sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang mereka emban, dengan tujuan mencapai target organisasi secara sah, tanpa melanggar ketentuan hukum, atau dengan cara lain yang dilarang oleh hukum.⁵

Organisasi pemerintah berinteraksi sebagai penyedia pelayanan publik dapat menjadi faktor penentu tingkat kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah.. Pada hakikatnya setiap faktor mempengaruhi kinerja organisasi atau karyawan. Kepuasan lokal dengan layanan-layanan ini juga menjadi indikator pameran.

e. Kualitas pelayanan publik

Crosby, Lethimen, dan Wyckoff menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diinterpretasikan sebagai "kesesuaian dengan detail" (*conformance to specification*), sementara kualitas sendiri merupakan tingkat keunggulan yang diinginkan. Untuk memenuhi kebutuhan pengguna layanan, kontrol terus-menerus diperlukan. Dengan membandingkan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang sebenarnya mereka terima (kinerja/pelayanan yang dirasakan) dan harapan mereka terhadap pelayanan (ekspektasi), maka kualitas pelayanan publik dapat diartikan secara efektif sebagai suatu bentuk yang siap pakai.⁶

Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat diukur melalui sejauh mana perbedaan antara kinerja aktual (*performance*) dan harapan (*expectation*) masyarakat terhadap pelayanan publik yang mereka terima. Berdasarkan pandangan tersebut, terdapat dua faktor utama dalam pengukuran kualitas pelayanan: kinerja pelayanan (*service performance*)

⁵ Dewanti, Ayu Diah. (2014). *Studi Tentang Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu*. eJurnal Ilmu Pemerintahan. Fisipunmul.

⁶ Utomo, Warsito. (1997). *Peranan dan Strategi Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

dan harapan pelanggan (*service expectation*). Penyedia layanan publik perlu memahami preferensi pelanggan untuk memastikan bahwa kinerja mereka sesuai dengan harapan pelanggan, sehingga menciptakan kepuasan dan persepsi positif terhadap kualitas layanan yang diterima.

f. Administrasi kependudukan

Administrasi Kependudukan adalah serangkaian kebijakan dan pengawasan yang melibatkan proses pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan manajemen informasi untuk penerbitan dokumen dan data kependudukan. Data ini digunakan dalam pelayanan publik dan pembangunan, sesuai dengan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006. Pendaftaran penduduk mencakup pencatatan informasi dasar, pelaporan peristiwa kependudukan, dan pendataan kelompok penduduk yang membutuhkan perhatian khusus dari instansi kependudukan. Dokumen kependudukan, seperti kartu identitas atau surat keterangan kependudukan, diterbitkan oleh instansi pelaksana dengan kekuatan hukum sebagai bukti yang sah dan otentik sesuai peraturan yang berlaku. Proses penerbitan dokumen kependudukan terkait erat dengan layanan pendaftaran dan pencatatan sipil yang dilaksanakan oleh pemerintah. Secara umum, fungsi administrasi kependudukan terbagi menjadi dua, yaitu:

- a. Tujuan dari fungsi hukum adalah memberikan kejelasan hukum sebagai upaya untuk menjamin keadilan dan kesejahteraan penduduk sesuai dengan derajat kemanusiaan.
- b. Peran dari fungsi registrasi adalah memberikan pengakuan dan persetujuan terhadap status hukum seseorang serta menyusun data mikro untuk mendukung proses pembangunan dan perumusan kebijakan yang fokus pada kependudukan..

Adanya sistem administrasi kependudukan mencerminkan sejauh mana kesadaran masyarakat terhadap signifikansi administrasi kependudukan dan sejauh mana Dispendukcapil memberikan layanan pencatatan kependudukan. Ini juga memfasilitasi masyarakat saat menangani administrasi kependudukan. Melalui pemanfaatan layanan administrasi kependudukan ini, penduduk Kabupaten Probolinggo secara legal diakui oleh negara dan diberikan hak untuk mendapatkan kartu identitas kependudukan, yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan mereka.

C. Pembahasan

a. Standar SOP pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Probolinggo

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah menetapkan standar berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP). Pasal 21 mengatur standar pelayanan yang mencakup dasar hukum, persyaratan, sistem, biaya, produk, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, jumlah pelaksana, dan jaminan pelayanan untuk memastikan bahwa layanan diselenggarakan sesuai dengan ketentuan. Pelayanan administrasi kependudukan yang dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Probolinggo didasarkan pada dasar hukum yang kokoh dan prosedur yang sesuai.

Dispendukcapil Kabupaten Probolinggo memberikan inovasi-inovasi pelayanan antara lain yaitu berupa, GO-DIGITAL (layanan pengurusan administrasi kependudukan secara online). Go-Digital adalah aplikasi sederhana untuk pendaftaran dokumen kependudukan melalui internet untuk memungkinkan pemohon mendaftarkan dokumen kependudukan kapan saja mereka memiliki koneksi internet. Pemohon dapat mengambil dokumen yang sudah tercetak sesuai tanggal pengambilan atau bahkan dikirim ke rumah mereka. Tidak perlu mengambil nomor antrian dan menunggu untuk dilayani oleh petugas di kantor dinas dukcapil. Selain itu, terdapat inovasi dalam pengelolaan kependudukan yang dibuat melalui kerja sama dengan kecamatan (PAKETAN) dan desa (PAKET PEDES) untuk memfasilitasi masyarakat untuk membuat e-KTP secara langsung di kecamatan dan desa. Namun, karena data kependudukan hanya dapat diakses di Dispendukcapil Kabupaten Probolinggo, perubahan data kependudukan tidak dapat dilakukan di kecamatan.

Pelayanan publik seharusnya sudah sesuai dengan akuntabilitas. Agar pelayanan publik berjalan dengan baik, aparatur pelayanan publik harus mematuhi peraturan perundang-undangan, nilai-nilai masyarakat, standar profesional, dan norma politik. Untuk memastikan bahwa pegawai Dispendukcapil Kabupaten Probolinggo dapat menerapkan standar operasional pelayanan dengan baik, mereka harus mengutamakan akuntabilitas mereka. Hal ini dilakukan agar tidak ada masalah saat memberikan layanan karena SOP yang berlaku telah diterapkan.

b. Aspek politik administrasi kependudukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Dispendukcapil Kabupaten Probolinggo.

Diharapkan dengan penerapan pengurusan administrasi kependudukan, warga dapat terus dan mengelola administrasi secara mandiri kependudukan Dispendukcapil. Pegawai diharapkan memberikan pelayanan publik yang memuaskan agar masyarakat tidak mengalami kesulitan dan tidak merasa dipermainkan atau diperlakukan dengan tidak baik oleh para pegawai tersebut. Keberhasilan administrasi kependudukan dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik ialah harus terdapat dukungan dari elite politik. Karena kekuatan politik yang berkuasa, seperti pemerintah, DPR, dan tokoh masyarakat, merupakan aktor kebijakan yang dukungannya sangat diperlukan dan berpengaruh terhadap keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik, dukungan dari kalangan elite politik sangat diperlukan. Dukungan dapat diberikan melalui ijin atau pengesahan kebijakan yang akan diterapkan dalam pelayanan publik, dan adanya pengawasan dalam hal modal dan penyelenggaraan pelayanan publik.

Aspek politik pada administrasi kependudukan sangat diperlukan pada saat akan diselenggarakan pemilu atau pilkada serentak. Dispendukcapil dapat membantu dalam hal penyediaan akses data kependudukan yang dapat berpengaruh terhadap daftar pemilih tetap pada pemilu serentak. Oleh karena itu, Bawaslu bekerjasama dengan pihak Dispendukcapil untuk memperoleh akses monitoring layanan administrasi kependudukan per kabupaten maupun kota. Sehingga Bawaslu dapat memaksimalkan dalam hal pemutakhiran data dan penyusunan daftar pemilih.

Aspek politik administrasi kependudukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Dispendukcapil Kabupaten Probolinggo, terdapat 3 unsur yaitu :

- 1) Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik dalam administrasi kependudukan yaitu, Pihak yang bertugas dalam pelaksanaannya harus memperhatikan asas pelayanan publik yang ada dengan baik dan sesuai ketentuan. Seperti halnya pihak yang bertugas dalam pemberian pelayanan haruslah bersifat netral atau tidak diskriminatif. Pelayanan yang diberikan harus sama dan seimbang tanpa mempertimbangkan ras, suku, jenis kelamin, atau preferensi. Pada Kantor Dispendukcapil Kabupaten Probolinggo dalam penyediaan pelayanan publik sudah berjalan dengan baik, pihak yang bertugas sudah menerapkan asas pelayanan publik sesuai ketentuan sehingga masyarakat dapat merasa puas dalam memperoleh

pelayanan. Dimana hal tersebut terbukti dengan adanya survey kepuasan masyarakat tahun 2022 yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Probolinggo pada website resminya yaitu, indeks kepuasan masyarakat mencapai angka 90,07 dengan rata rata 3.60. dan angka tersebut sudah tergolong pada predikat A (sangat baik).

- 2) SOP yang diterapkan di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Probolinggo sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku saat ini. Berdasarkan UU Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan dan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, sistem dan prosedur pelayanan telah disusun. Hal tersebut juga telah sesuai dengan informasi yang tertera pada website resmi Dispendukcapil Kabupaten Probolinggo. Pada website tersebut juga terdapat survey kepuasan masyarakat yang mana hasil dari survey tersebut mencapai angka 90,07. Dan angka tersebut sudah tergolong pada predikat A (sangat baik).
- 3) Pada website resminya sebagai upaya dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat, Dispendukcapil Kabupaten Probolinggo melakukan koordinasi perjanjian kerjasama dengan kepala perangkat daerah terkait. Yang mana kerjasama tersebut diperuntukkan guna mensosialisasikan mengenai perjanjian kerjasama pemanfaatan data kependudukan. Melalui kerjasama tersebut, perangkat daerah mendapatkan akses untuk mengecek validasi data kependudukan melalui Web Portal Dirjen Dukcapil. Sehingga dapat menurunkan kemungkinan kesalahan dan ketidak sesuaian data penduduk, terutama yang berkaitan dengan pemberian bantuan kepada masyarakat. dengan begitu masyarakat akan memperoleh pelayanan yang semakin prima dan tuntas.

Namun terkadang adanya aspek politik administrasi kependudukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga kerap kali disalahgunakan dalam hal yang negatif oleh beberapa oknum petugas maupun pemerintah. Sehingga hal tersebut dapat membuat timbulnya suatu permasalahan. Contohnya yaitu adanya praktek pungutan liar oleh petugas pelayanan kepada masyarakat yang akan mengurus administrasi kependudukan nya. Dimana hal tersebut sangat bertentangan dengan SOP yang ada pada Kantor Dispendukcapil. Sejauh ini Penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan pada Dispendukcapil Kabupaten probolinggo sudah cukup baik pelaksanaannya. Dimana hal tersebut terbukti dengan survey kepuasan masyarakat tahun 2022 yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Probolinggo pada website

resminya yaitu, indeks kepuasan masyarakat mencapai angka 90,07 dengan rata rata 3.60. dan angka tersebut sudah tergolong pada predikat A (sangat baik).

Dalam satu contoh kasus korupsi, yang melibatkan mantan ketua DPR RI Setya Novanto terkait administrasi kependudukan e-KTP, termasuk dalam konteks pelaksanaan pemilu atau pilkada. Pada tahun 2018, pemerintah mengeluarkan instruksi kepada setiap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) untuk menyelesaikan administrasi kependudukan. Langkah ini diambil karena pemilihan presiden dan wakil presiden dijadwalkan berlangsung pada tahun yang sama, yaitu 2018.. Jika masyarakat tidak memiliki e-KTP, dalam proses pemilu atau pilkada, hak pilih mereka tidak dapat digunakan. Ini jelas bertentangan dengan prinsip demokratis. Masalah administratif seperti ini menghambat demokratis. Karena banyak orang yang tidak dapat menggunakan hak pilihnya, keterwakilan pemimpin politik akan menjadi kurang akomodatif.

Salah satu permasalahan yang sangat signifikan dalam konteks demokrasi adalah administrasi kependudukan, karena demokrasi melibatkan sejauh mana kontrol rakyat, kesetaraan politik, dan partisipasi mereka dalam pengambilan keputusan bersama. Secara tradisional, suatu negara dianggap demokratis jika pemerintahannya terbentuk berdasarkan keinginan rakyat, yang tercermin dalam pemilihan umum yang bersaing untuk memilih pemimpin negara. Hal ini melibatkan hak setiap orang dewasa untuk memberikan suara, dengan hak-hak sipil dan politik yang dilindungi oleh hukum. Namun, korupsi menjadi hambatan dalam administrasi kependudukan, terutama karena masyarakat tidak memiliki formulir blanko untuk mencetak e-KTP, yang berdampak negatif pada penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan.

D. Simpulan/Conclusion

Aspek politik pada administrasi kependudukan sangat diperlukan pada saat menyelenggarakan pemilu atau pilkada serentak. Dispendukcapil dapat membantu dalam hal penyediaan akses data kependudukan yang dapat berpengaruh terhadap daftar pemilih tetap pada pemilu serentak. Oleh karena itu, Bawaslu bekerjasama dengan pihak Dispendukcapil untuk memperoleh akses monitoring layanan administrasi kependudukan per Kabupaten maupun Kota. Sehingga Bawaslu dapat memaksimalkan dalam hal pemutakhiran data dan penyusunan daftar pemilih. Namun terkadang dalam

penyelenggaraannya kerap kali disalahgunakan dalam hal yang negatif oleh beberapa oknum. Sehingga hal tersebut dapat membuat timbulnya suatu permasalahan, contohnya yaitu adanya praktek pungutan liar oleh petugas pelayanan kepada masyarakat. Dimana hal tersebut sangat bertentangan dengan SOP yang ada pada Kantor Dispendukcapil. Solusi untuk meminimalisir hal tersebut yakni Dispendukcapil Kabupaten Probolinggo telah mengeluarkan beberapa inovasi yang dapat mempermudah masyarakat dalam hal akses terhadap administrasi kependudukan. Keberhasilan administrasi kependudukan dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik pada aspek politik haruslah terdapat dukungan dari elite politik yaitu selaku aktor kebijakan.

E. Daftar Rujukan

- Dewanti, Ayu Diah. (2014). *Studi Tentang Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu*. eJurnal Ilmu Pemerintahan. Fisipunmul.
- Dwiyanto, Agus. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. Hlm 18.
- Junidis. (2015). *Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kayan Selatan Kabupaten Malinau*. eJurnal Ilmu Pemerintahan. Unmul.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Mote, Frederik. (2008). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di Pukesmas Ngesrep di Kota Semarang*. Jurnal Ilmu Administrasi. Semarang.
- Rezha, Fahmi dkk. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat*. jurnal administrasi publik.
- Triningsih, A. (2018). *Implementasi pelayanan publik dalam penerbitan administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar (studi pada dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Blitar*. University of Muhammadiyah Malang.

Utomo, Warsito. (1997). *Peranan dan Strategi Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pasal 4.

Undang–Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. Pasal 1.

Dispendukcapil Kabupaten Probolinggo

<https://disdukcapil.probolinggo.kab.go.id/>