

# Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Era Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Kelurahan Jember Lor Kecamatan Patrang Kabupaten Jember)

Vol 5 Special Issue 3  
(December, 2021)

Jabo Malarangeng Abdullah<sup>1</sup>, Ria Angin<sup>2\*</sup>  
<sup>12</sup> Program Studi Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas Muhammadiyah Jember  
Email: saidatulhabibah.sh@gmail.com<sup>1</sup>, mayriskib9@gmail.com<sup>2\*</sup>

## ARTICLE INFO

### Article history:

Received: xxx  
Revised version received: xxx  
Accepted: xxx  
Available online: xxx

### Keywords:

Empowerment; UMKM;  
*Collaborative Government;*

### How to Cite:

APA Style 7th

## ABSTRACT

This study aims to find out how public services in the population administration sector during the Covid-19 pandemic. The research method used is qualitative research methods. The data source was obtained from Jember Lor Village. Collecting data through interviews, observation and documentation. The data analysis used descriptive qualitative and used purposive sampling technique. Jember Lor Village in exercising its authority is based on the Jember Regent Regulation Number 62 of 2016 concerning the Position, Organizational Structure, Duties and Functions as well as the Work Procedure for the Jember District Village Especially in the conditions of the Covid-19 pandemic which requires being able to adapt quickly as an effort to realize effective and efficient public services. The results showed that Jember Lor Village had implemented service standards in accordance with the applicable laws and implemented population administration service standards by implementing health protocols. Efforts are being made to implement online services, fulfill health protocol facilities and infrastructure, provide continuous online service information facilities and place service personnel according to their competencies. The results of this study also reveal that not all people understand how online administration services are.

Available online at <https://studentjournal.umpo.ac.id/index.php/IJGCS>  
Copyright (c) 2021 by IJGCS



## 1. Pendahuluan

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah untuk pemerintahan yang lebih efektif dan efisien. Kewenangan untuk mewujudkan cita-cita tersebut sudah dimiliki pemerintah daerah yang diberi wewenang dalam menjalankan roda pemerintahannya. Pemberian wewenang sering juga disebut dengan Otonomi daerah. Setiap daerah diberi kewenangan untuk mengatur dan menjalankan urusan rumah tangganya sendiri.

Diskursus mengenai pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi pemerintah merupakan sesuatu hal yang menarik untuk diperdebatkan, selain hal yang memang merupakan masalah kunci dalam penyelenggaraan birokrasi, disisi lain merupakan rentetan perjalanan panjang bagi menapaki jalan yang tak pernah ada ujungnya. Menurut Agus Dwiyanto (2006: hal. 20) bahwa pelayanan publik selama ini telah menjadi ranah dimana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga non pemerintah. Dalam ranah ini telah terjadi pergumulan yang sangat intensi antara pemerintah dan warganya, baik buruknya *governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat dirasakan oleh warga masyarakatnya. Hal ini membuktikan bahwa jika terjadi perubahan yang signifikan dalam pelayanan publik dengan sendirinya. Maka, manfaatnya dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat. Keberhasilan dalam mewujudkan praktek *good governance* dalam ranah pelayanan publik mampu membangkitkan dukungan dan kepercayaan masyarakat.

Perubahan masyarakat yang lebih terbuka, berdampak pada sistem tata kelola pemerintahan. Sehingga, untuk menjawab tantangan dari tuntutan masyarakat terbuka, pemerintah harus mengganti paradigma sistem tata kelola pemerintahan dari closed to open. Open government menjadi platform untuk meningkatkan kualitas pelayanan berbasis teknologi, dimana karakter atau ciri khas open government adalah adanya transparansi, partisipasi, dan kolaborasi (Turner, 2015, Theresa et al., 2011). Teknologi memungkinkan terjadi dialog partisipatif dan kolaborasi antara pemerintah dan warga negara (Geiger dan Von Lucke, 2013). Melalui teknologi informasi pula warga negara selain dapat memberikan pengaruh/masukan (Hilgrees, 2012) juga sekaligus bisa memantau secara penuh proses pengambilan kebijakan publik (Meijer et al, 2012).

Perkembangan open government dapat diterjemahkan menjadi keterbukaan (open government data), akuntabilitas, partisipasi, dan inovasi. Sehingga, dalam perspektif ini, inovasi menjadi salah satu pilar open government. Dengan demikian, untuk membuat kebijakan dalam paradigma atau platform open government salah satunya adalah melalui bottom-up innovation. Yakni, Inovasi yang bersumber dari hasil partisipasi masyarakat sebagai upaya untuk meningkatkan penyelenggaraan dan mutu. (George, dkk, 2012:661-683).

Dengan kata lain, bottom-up innovation atau dalam penelitian ini disebut inovasi dialogis tidak akan tercipta jika tidak ada gagasan open government. Open government tidak akan terlahir jika tidak ada tuntutan dari masyarakat yang sudah terbuka. Yang perlu dipersiapkan dalam mempraktekkan inovasi dialogis: tidak anti kritik, mau berdialog, menerima keluhan, menempatkan masyarakat sebagai partner kebijakan, dan lingkungan pemerintahan harus menggunakan pendekatan humanis.

Hasil penelitian terdahulu Bambang Irawan (2019), tentang analisis kualitas pelayanan publik di kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kabupaten Blitar ditemukan adanya pelayanan publik yang kurang memuaskan dari masyarakat karena disebabkan oleh institusi yang memberikan pelayanan kurang maksimal dalam menerapkan good governance. Dapat disimpulkan bahwa aparat kelurahan harus meningkatkan pelayanannya selain meningkatkan kualitas sumberdaya aparatnya. Sedangkan penelitian dari Yayat Rukayat(2017) ditemukan beberapa permasalahan dalam pelayanan publik seperti yang ditemui saat masyarakat ingin membuat produk dari administrasi kependudukan masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui atau belum paham apa saja yang harus dibawa untuk menjadi persyaratan. Kurang lengkapnya persyaratan tersebut dikarenakan kurangnya informasi atau sosialisasi dari pihak Kecamatan mengenai persyaratan yang dibutuhkan. Secara tidak langsung masalah tersebut akan menghambat proses pembuatan KK maupun KTP Elektronik yang akan berpengaruh pada jangka waktu pembuatannya sehingga akan berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Sehingga penting kiranya peneliti melakukan penelitian mengenai pelayanan public bidang administrasi kependudukan dalam era pandemi Covid-19 dengan studi kasus di Kelurahan Jember Lor Kecamatan Patrang Kabupaten Jember

## **2. Metode**

Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Jember Lor Kecamatan Patrang Kabupaten Jember. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif (satu variabel atau variabel mandiri yaitu kualitas pelayanan publik). Dengan pengumpulan data berupa wawancara dan observasi serta dokumentasi. Teknik analisis data dengan cara mereduksi data, penyajian dan menarik kesimpulan atau verifikasi.

## **3. Hasil dan Pembahasan**

Pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) merupakan pelayanan publik yang penting karena ruang lingkupnya yang luas mencakup semua penduduk di Indonesia sejak lahir sampai meninggal. Dinamika perubahan kependudukan yang terjadi dari waktu ke waktu juga mempengaruhi kompleksitasnya. Oleh karena itu, pelayanan ini menjadi titik sentral bidang pelayanan lainnya, seperti pelayanan pendidikan, kesehatan dan sosial dan lain-lain.

Kebijakan adminduk berupa peraturan perundangan-undangan merupakan acuan untuk mengatasi permasalahan adminduk yang dihadapi. Peraturan perundang-undangan tersebut adalah UU No. 24/2013 tentang Perubahan UU No. 23/2006 tentang Adminduk. UU ini mengamanahkan kepada setiap pemerintah daerah kabupaten/kota agar menyelenggarakan urusan adminduk dengan baik. Petunjuk teknisnya yang diterbitkan tahun 2019 antara lain, Permendagri No.7/2019 tentang Pelayanan Adminduk secara Daring; dan Permendagri No. 96/2019 tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Adminduk.

Permasalahan yang bersifat lokal dalam pelayanan adminduk berkaitan dengan geografi serta faktor sistem dan manusia. Di masa pandemi Covid 19 instansi Kementerian Dalam Negeri telah mengeluarkan surat No. 443.1/2978/ Dukcapil tanggal 16 Maret 2020, perihal Pelayanan Adminduk dan Pencegahan Covid-19, kepada Dinas Dukcapil di Provinsi, Kabupaten/ Kota. Melalui surat ini dihimbau kepada Kepala Dinas yang bersangkutan agar mengutamakan layanan adminduk secara online-daring sebagai salah satu upaya untuk mencegah penyebaran Covid-19. Artinya proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi.

Kebijakan pelayanan adminduk online diatur dalam Permendagri No.7/2019 tentang Pelayanan Adminduk secara Daring. Kebijakan ini mengatur : (1) ruang lingkup pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil; (2) penggunaan formulir elektronik; (3) cara pelayanan adminduk daring, termasuk pelayanan dalam hal penduduk tidak dapat menggunakan fasilitas adminduk daring; (4) kios pelayanan adminduk daring; dan (5) proses penandatanganan elektronik (ITE) dokumen kependudukan; dan (6) mekanisme kinerja; sarana dan prasarana.

Aturan lainnya adalah Peraturan Kementerian Dalam Negeri No. 443.1/2978/ Dukcapil per 16 Maret 2020, perihal Pelayanan Adminduk dan Pencegahan Covid-19. Protokol kesehatan tetap ditegakkan ketika pemerintah kelurahan memberikan pelayanan akta kelahiran yang diatur melalui mekanisme tersendiri.

Temuan kami adalah pelayanan administrasi kependudukan bidang khususnya pindah domisili sudah masuk atau menjadi bagian dalam Undang-Undang Administrasi Kependudukan. Pindah domisili tidak memerlukan surat pengantar dari RT/RW. Pengurusan pindah domisili bisa langsung mendatangi Dispendukcapil setempat atau daerah masing-masing dengan membawa Kartu Keluarga (KK). Maka kemudian akan langsung diterbitkan surat pindah untuk diterima Dispendukcapil daerah tujuan. Lalu setelah itu, kelurahan setempat memperoleh data mengenai warga yang melakukan pindah domisili tersebut.

### **Pelaksanaan Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Pada Era Pandemi Covid-19 di Kelurahan Jember Lor**

Pelaksanaan pelayanan publik di bidang administrasi yang dilaksanakan di Kelurahan Jember Lor didasarkan pada beberapa ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Ketentuan perundang-undangan yang mendasari pelayanan publik di bidang administrasi adalah sebagai berikut:

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/23 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Bupati Jember Nomor 62 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kelurahan Kabupaten Jember.

Kelurahan Jember Lor sebagai organisasi publik dimana dituntut memberikan pelayanan yang efektif, efisien, responsif, dan akuntabel. Meskipun secara normatif masalah pelayanan administrasi telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dapat dikategorikan baik apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum

ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan.

Kelurahan Jember Lor sudah memberikan berbagai jenis pelayanan administratif kepada warga masyarakat sekitar yang membutuhkan pelayanan. Hal ini menunjukkan responsifitas yang ditunjukkan oleh Kelurahan Jember Lor. Kelurahan bekerja atau melayani warga sesuai dengan mekanisme dan tupoksi yang ada. Pihak Kelurahan juga berhak untuk menolak atau tidak melayani terlebih dahulu bagi warga yang tidak membawa surat pengantar. Tindakan yang dilakukan oleh Kelurahan ini sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan menunjukkan bahwa sifat kepemimpinan dari Bapak Athur sendiri dan keprofesionalitas dari pegawai Kelurahan.

Kelurahan Jember Lor tetap memprioritaskan warga yang membutuhkan pelayanan apabila dirasa itu urgent atau genting. Hal ini menunjukkan bahwa bagaimana pelayanan di Kelurahan Jember Lor yang mengedepankan sisi humanisme dan kepentingan warga masyarakat. Kelurahan Jember Lor sudah menerapkan salah satu prinsip dari pelayanan publik yaitu *Serving* atau melayani. Hal itu terlihat dari bagaimana kelurahan memposisikan diri sebagai fasilitator antara pemerintah daerah dan warga masyarakat. Kelurahan mampu memposisikan diri sebagai fasilitator antara warga dan pihak RT yang sedang berkonflik. Hal ini menunjukkan bagaimana pelayanan publik bukan hanya yang bersifat administratif saja namun keterlibatan citizen dilihat sebagai bagian yang harus ada dalam implementasi kebijakan dalam sistem demokrasi. Bila terjadi adanya miskomunikasi antara pusat atau disini Dinas Sosial dan Kelurahan. Hal yang sangat penting sekali harus diperbaiki karena kaitannya dengan kesejahteraan masyarakat. Hal ini menunjukkan kehandalan pemerintah dalam melayani secara tepat waktu dan benar.

Kelurahan Jember Lor sudah menerapkan protokol kesehatan Covid-19 dengan sangat baik. Terlihat dari petugas dan warga yang hendak mengurus administrasi surat menyurat yang patuh menggunakan masker, cuci tangan, dan menjaga jarak. Selain itu, terlihat juga bagaimana tingkat kepuasan yang baik dari masyarakat terhadap pelayanan publik administrasi kependudukan di Kelurahan Jember Lor.

#### **4. Kesimpulan**

Pelayanan publik harus menjadi lebih responsif terhadap kepentingan dan kebutuhan publik dengan pengubahan paradigma dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan kepuasan kepada pelanggan (*customer satisfaction*) atau pada warga negara. aspek-aspek yang dijadikan dasar pengukuran pelayanan publik dapat meliputi beberapa unsur, diantaranya *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*. Pelayanan publik dapat dikategorikan baik apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan.

Pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kelurahan Jember Lor tetap dilakukan baik dengan sistem online atau tatap muka dengan menerapkan protokol kesehatan Covid-19. Pada masa pandemi Covid-19 pelayanan publik bidang administrasi Kelurahan Jember Lor telah menerapkan protokol kesehatan secara ketat. Pada masa pandemi Covid-19, masyarakat yang hendak mengurus administrasi surat-menyurat dapat menghubungi layanan online yang telah disediakan. Pelayanan administrasi secara tatap muka pada masa pandemi covid-19 dapat dilakukan dengan melihat kondisi terkini kabupaten Jember.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Athur dapat disimpulkan bahwa pihak Kelurahan bekerja atau melayani warga sesuai dengan mekanisme dan tupoksi yang ada. Tindakan yang dilakukan oleh Kelurahan ini sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan menunjukkan bahwa sifat kepemimpinan dari Bapak Athur sendiri dan keprofesionalitas dari pegawai Kelurahan. Orientasi pelayanan publik di Kelurahan Jember Lor yang mengedepankan kepentingan warga atau masyarakat sekitar menunjukkan bahwa bagaimana pelayanan di Kelurahan Jember Lor yang mengedepankan sisi humanisme dan kepentingan warga masyarakat. Hal ini menunjukkan bagaimana pelayanan publik bukan hanya yang bersifat

administratif saja namun keterlibatan citizen dilihat sebagai bagian yang harus ada dalam implementasi kebijakan dalam sistem demokrasi.

### **Acknowledgment**

Terima kasih kami ucapkan kepada pembimbing dan seluruh Civitas Akademika Universitas Muhammadiyah Jember atas selesainya artikel kami, karena selama ini telah menasehati, membantu dan mengajari penulis.

### **References**

- Dwiyanto, A. (2021). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. UGM PRESS.
- Geiger, C. P & Lucke, J. von (2012). Open Government and (Linked) (Open) (Government) (Data). *eJournal of eDemocracy and Open Government*, 4, 265–278.
- George, dkk. (2012). Innovation For Inclusive Growth: Towards a Theoretical Framework and a Research Agenda. *Journal of Management Studies*, (49(4), 661-683. Hilgers, D. (2012). Open Government. *Journal of Business Economics*, 82(6), 631– 660.
- Irawan, Bambang, and Sonny Subroto Maheri Laksono. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Profesionalisme, Kinerja Pegawai Sebagai Upaya Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar)." *REVITALISASI: Jurnal Ilmu Manajemen* 8.1 (2020): 28-37.
- Meijer, A. J, Curtin D., & Hillebrandt, M. (2012). Open government: connecting vision and voice. *International Review of Administrative Sciences*, 78(1), 10–29.
- Rukayat, Yayat. "Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu." *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi* 11.2 (2018).
- Turner, Mark dan David Hulme. (1997). *Governance, Administration and Development: Making The State Work*. London: MacMillan Press Ltd.