

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR KELURAHAN RAWASARI JAKARTA PUSAT PADA MASA PANDEMI COVID-19

Puspita Ayu Saputri¹, Rahmat Hidayat², Rudyk Nababan³

Puspita Ayu Saputri, puspitaayusptri@gmail.com, 081398766640, Universitas Singaperbangsa Karawang¹

Rahmat Hidayat, rahmat.hidayat74@yahoo.com, 081313348032, Universitas Singaperbangsa Karawang²

Rudyk Nababan, rudyknababan@gmail.com, 081319001995, Universitas Singaperbangsa Karawang³

Abstract

Population administration services are one of the types of services that are closest to the community, which requires good quality in accordance with established policies. This study aims to determine the implementation of the population administration service quality policy at the Rawasari Village Office. In this study using a descriptive method with a qualitative approach. Sources of data used are primary data and secondary data obtained through observation, interviews, and literature study. The theory used by the author is the theory of Implementation According to George C. Edward III (1980) as a reference for conducting an analysis consisting of communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The results of this study show that the implementation of the policy on the quality of population administration services at the Rawasari Sub-District Office in Central Jakarta during the COVID-19 pandemic is still not optimal, seen from the lack of communication elements from the community village who want to get services. Human resources at the Rawasari Village Office are still lacking, so there is a buildup of queues at the service counter.

Key words: *population, implementation, and policy*

Abstrak

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu jenis pelayanan yang paling dekat dengan masyarakat, yang mana mengharuskan memiliki kualitas yang baik sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui jalannya implementasi kebijakan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Rawasari. Pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan studi kepustakaan. Teori yang digunakan penulis ialah teori Implementasi Menurut George C. Edward III (1980) sebagai acuan untuk melakukan analisis yang terdiri dari komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil dari penelitian ini menampilkan bahwa implementasi kebijakan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Rawasari Jakarta Pusat pada saat pandemi covid-19 masih belum optimal dilihat dari belum terpenuhinya unsur komunikasi pihak Kelurahan masyarakat yang hendak mendapatkan pelayanan. Sumberdaya manusia di Kantor Kelurahan Rawasari masih kurang sehingga terjadi penumpukan antrean di loket pelayanan.

Kata kunci: penduduk, implementasi, dan kebijakan.

1. LATAR BELAKANG

Munculnya Pandemi Covid-19 (*Coronavirus Disease-19*) telah menguncang dan menggebohkan bahkan menjadi momok yang menakutkan bagi seluruh dunia yang sangat mempengaruhi terhadap perubahan semua negara-negara di dunia termasuk Indonesia. Dampak yang ditimbulkannya sangat luas dan multi dimensional semua aspek kehidupan masyarakat baik ekonomi, sosial dan budaya, transportasi darat, laut, dan udara, sosial, pendidikan, kesehatan, kemananan, lingkungan dilanda oleh penyebaran virus Covid-19 sejak akhir tahun 2019.

Sejak pemerintah menetapkan penyebaran virus Covid-19 sebagai bencana nasional dengan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non-Alam penyebaran CORONA VIRUS DISEASE 2019 (COVID-19) sebagai Bencana Nasional, Gubernur Provinsi DKI Jakarta telah mengeluarkan Intruksi Gubernur Nomor 16 Tahun 2020 tentang Peningkatan Kewaspadaan Terhadap Resiko Penularan Infeksi *Corona Virus Disease* (COVID-19) yang ditindaklanjuti dengan diterbitkannya Surat Edaran Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi Propinsi DKI Jakarta Nomor: 14/SE/2020 tanggal 15 Maret 2020 tentang Himbauan Bekerja Di Rumah dan hal ini pula yang menjadi salah satu alasan dari pembatasan terhadap layanan-layanan publik di berbagai instansi.

Namun nyatanya pembatsan layanan publik dengan penerapan kebijakan WFO dan WFH bagi para Aparatur Sipil Negara (ASN) menjadi salah satu faktor penyebab terhambatnya pelayanan publik dan sudah menjadi keluhan masyarakat luas seperti dilansir dalam website resmi Ombudsman Republik Indonesia <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--evaluasi-pelayanan-publik-selama-pandemi> yang diakses oleh penulis pada tanggal 20 Maret 2021 pukul 20.30 WIB, mengenai jenis laporan masyarakat, sebagaimana pada tabel 1.1 berikut:

Tabel 1. 1

Data Nasional Jumlah Laporan Berdasarkan Jenis Layanan Mengenai Terganggunya Pelayanan Publik

No.	Jenis Laporan	Jumlah
1	Pelayanan Administrasi Kependudukan	153
2	Pelayanan Kelistrikan	116
3	Perpajakan	40
4	Perizinan	20

No.	Jenis Laporan	Jumlah
5	Kemigrasian	11
6	Minyak dan Gas	8
Jumlah		348

Sumber: Website Ombudsman RI, 2021.

Berdasarkan tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa dari jumlah 348 laporan keluhan pelayanan, Pelayanan Administrasi Kependudukan mendapat laporan paling banyak yaitu dengan 153 laporan.

Kelurahan merupakan salah satu tempat berlangsungnya pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi kependudukan yang paling dekat dengan lapisan masyarakat. (Rini, 2021). Dari laporan tahunan Kecamatan Cempaka Putih, Jakarta Pusat Tahun 2019, telah diperoleh hasil Survei Kepuasan Masyarakat 2019 Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), sebagaimana tabel 1.2 berikut.

Tabel 1. 2

Unit_Kerja	PPSU	Jumlah	Posyandu	PKK	RPTRA	Ketentraman Ketertiban	PTSP
Kelurahan Duri Pulo	88,25	87,75	88,25	87,75	88	86,75	83,25
Kelurahan Galur	82,58	82,09	82,81	83,75	82,78	84,44	82,78
Kelurahan Kampung Bali	88,19	84,81	88,17	91,69	88,42	88,58	84,68
Kelurahan Karet Tengsin	86,05	84,86	86,61	83,64	84,28	88,38	84,12
Kelurahan Pegangsaan	95,5	79,25	93,75	92,25	93,5	92,25	84,56
Kelurahan Rawasari	84,45	84,28	82,14	85,15	tidak ada RPTRA	83,52	84,76
Kelurahan Karang Anyar	83,5	80,25	83,25	80,75	73,75	88,5	84,1
Kelurahan Paseban	86,86	87,92	86,22	86,44	tidak ada RPTRA	87,75	83,45
Kelurahan Gunung Sahari Selatan	93,6	85,46	92,71	90,22	tidak ada RPTRA	89,88	84,32
Kelurahan Sumur Batu	86,22	87,89	87,19	85,28	87,94	85,22	82,71

Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kecamatan Cempaka Putih, Jakarta Pusat Tahun 2019

Sumber: Laporan Tahunan Kecamatan Cempaka Putih Tahun 2020

Hal-hal tersebut di atas, menimbulkan spekulasi bahwa Kelurahan Rawasari sudah menerapkan standar pelayanan publik dengan baik. Namun pada kenyataannya, pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Rawasari Jakarta Pusat masih tidak sesuai dengan yang sebagaimana harusnya tercantum dalam Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Hal ini dikarenakan beberapa hal diantaranya terbatasnya petugas loket pelayanan, kurangnya sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan seperti kursi ruang tunggu yang kurang nyaman juga pelayanan dilakukan di luar Kantor Kelurahan,

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, penulis ingin mengetahui lebih lanjut mengenai “Implementasi Kebijakan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Rawasari Jakarta Pusat”. Dengan tujuan agar pembaca mengetahui Implementasi Kebijakan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Rawasari Jakarta Pusat.

2. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam riset ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yakni penulisan hasil penelitian dengan memberikan penjelasan data yang diperoleh melalui hasil observasi dan wawancara dengan tujuan untuk memastikan, membuktikan dan memperkuat suatu teori. Peneliti melakukan wawancara langsung dengan beberapa informan, diantaranya adalah Sekertaris Lurah; Kasatlak PTSP; Kasie Prasarana, Sarana dan Kebersihan Lingkungan. Dan dalam observasi penulis turun langsung ke lapangan guna mendapatkan informasi secara langsung. Sedangkan studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dari sumber buku, artikel, pasal-pasal yang relevan dengan implementasi kebijakan kualitas administrasi publik.

3. HASIL

3.1 Definisi Implementasi

Implementasi adalah suatu kegiatan atau usaha yang dilakukan oleh pelaksana kebijakan dengan harapan agar dapat memperoleh suatu hasil yang sesuai dengan tujuan dan sasaran dari kebijakan itu sendiri. Pemerintah sebelum menetapkan suatu kebijakan harus terlebih dahulu mengkaji mengenai dampak-dampak apa sajakah yang nantinya dapat timbul dari kebijakan tersebut bagi masyarakat, baik itu dampak positif maupun dampak negatif. Hal ini bertujuan agar kebijakan yang dibuat tersebut tidak menimbulkan pertentangan dan juga merugikan masyarakat nantinya.

3.2 Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Rawasari saat Pandemi Covid-19

Informasi yang penulis peroleh dari observasi dan wawancara di Kelurahan Rawasari (Mei, 2021) berkaitan dengan standar pelayanan sebelum dan sesudah Pandemi Covid-19 di Kelurahan Rawasari sebagaimana diuraikan pada tabel 1.3 berikut.

Tabel 1. 3
Standar Pelayanan Di Kelurahan Rawasari Sesudah Dan Sebelum
Pandemi Covid-19

Jenis Layanan	Sebelum	Sesudah
---------------	---------	---------

Pelayanan Kependudukan (Perizinan Nikah, Waris, SKTM dan lain-lain)	<ul style="list-style-type: none"> • Prosedur Pelayanan: Pengisian formulir pendaftaran, penyerahan berkas, verifikasi berkas, proses pencetakan berkas, dan penyerahan produk pelayanan dapat dilayani langsung di Loker Pelayanan. • Waktu Penyelesaian: Bervariatif sesuai permohonan pelayanan yang diajukan. • Biaya Pelayanan: Tidak dipungut biaya (gratis) • Produk Pelayanan: Sesuai permohonan pelayanan yang diajukan • Sarana dan Prasarana: Dilakukan di Loker Pelayanan dengan ruang tunggu yang nyaman • Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan: Kompetensi petugas baik dalam hal melayani 	<ul style="list-style-type: none"> • Prosedur Pelayanan: Tidak dihimbau secara tatap muka. Namun masih jika kebutuhan pelayanan mendesak pelayanan dilakukan dengan menerapkan protokol kesehatan. • Waktu Penyelesaian: Bervariatif, namun sedikit terhambat sehubungan adanya Pandemi Covid-19 • Biaya Pelayanan: Tidak dipungut biaya (gratis) • Produk Pelayanan: Sesuai permohonan pelayanan yang diajukan • Sarana dan Prasarana: Pelayanan dilakukan di luar kantor kelurahan dengan menggunakan sebuah meja sebagai pengganti loker pelayanan. • Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan: Kompetensi petugas sedikit terhambat akibat penyesuaian dengan pemberlakuan kebijakan dimasa Pandemi Covid-19.
---	--	---

Dari tabel 1.3 di atas dapat dilihat bahwa selama Pandemi Covid-19, kebanyakan jenis pelayanan dialihkan pada layanan sistem online. berdasarkan pra wawancara dan pra observasi yang dilakukan oleh penulis, ternyata penerapan layanan sistem online tersebut masih mengalami hambatan. Hamdani, salah satu staff pelayanan umum Kelurahan Rawasari mengungkapkan bahwa hal ini dilakukan dalam rangka meminimalisir pelayanan manual tatap muka, seperti pelayanan pembuatan surat permohonan dan lainnya. Pada kenyataannya pelayanan online tersebut masih belum efektif dikarenakan masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui walaupun sudah ada pemberitahuan, masih banyak masyarakat yang gagap teknologi yakni tidak paham bagaimana mengakses pelayanan online tersebut, dan sistem layanan online dan website sering kali mengalami gangguan. Kelemahan dalam memberikan layanan dengan sistem online di Kelurahan Rawasari adalah kurangnya kompetensi petugas layanan termasuk dalam mengoperasikan sistem layanan khususnya jika sistem mengalami masalah atau gangguan karena petugas tidak paham untuk memperbaikinya. Hal itu tentu saja menjadi penghambat jalannya pelayanan sistem online kepada masyarakat.

4. PEMBAHASAN

1. Komunikasi

Sebuah kebijakan akan terimplementasikan dengan baik jika para pelaku kebijakan yang bertugas membuat keputusan paham dan mengerti dengan hal-hal yang harus dikerjakannya. Dan hal tersebut akan terlaksana dengan maksimal melalui komunikasi yang baik dan akurat. Dalam melakukan komunikasi dan penyampaian informasi kepada masyarakat setempat mengenai prosedur pelayanan di tengah pandemi covid-19, Kelurahan Rawasari Jakarta Pusat masih belum melakukannya dengan baik. Hal tersebut terbukti dari kurangnya pemahaman masyarakat yang datang hendak menerima pelayanan di Kelurahan Rawasari Jakarta Pusat mengenai prosedur pelayanan administrasi ditengah pandemi ini. Masyarakat kebanyakan bingung karena berbagai jenis layanan dialihkan ke dalam bentuk *online*, namun petugas layanan tidak memberikan informasi secara rinci tentang langkah-langkah penggunaannya.

Hal tersebut di atas membuktikan bahwa implementasi kebijakan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Rawasari Jakarta Pusat dilihat dari dimensi komunikasi belum berjalan dengan baik, karena masyarakat yang masih kesulitan untuk memahami prosedur pelayanan yang baru. Selain itu, peneliti menemukan bahwa sebagian besar masyarakat tidak mengetahui standar pelayanan yang harus di penuhi oleh petugas pelayanan di Kelurahan Rawasari, sehingga perlakuan-perlakuan petugas yang tidak sesuai peraturan masih dianggap hal yang wajar.

2. Sumberdaya

Dalam mengimplementasikan kebijakan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Rawasari Jakarta Pusat diamati pada 2 dimensi sumberdaya, yang peneliti dapat katakan masih belum memadai, sebagai berikut.

1. Sumber Daya Manusia

Petugas pelayanan merupakan pionir utama dalam pengimplementasian kebijakan kualitas pelayanan administrasi kependudukan karena berhubungan langsung dengan masyarakat penerima layanan, di Kantor Kelurahan Rawasari. Namun yang terjadi dilapangan adalah penumpukan antrean pada loket pelayanan yang disebabkan oleh keterbatasan jumlah petugas loket layanan di Kantor Kelurahan Rawasari Jakarta Pusat, karena sebelum pandemi covid-19 terdapat 3 (tiga) orang petugas di Loket Pelayanan namun selama pandemi hanya terdapat 1 (satu) orang petugas. Hal inilah yang menjadi pemicu lambatnya layanan yang diterima masyarakat.

2. Sarana dan Prasarana

Kendala lain dalam pelayanan publik di Kelurahan Rawasari adalah kurang memadainya sarana dan prasarana pelayanan. Semenjak pandemi Covid-19 dilakukan pembatasan sarana dan prasarana seperti layanan administrasi sebelumnya dilakukan di dalam Kantor Kelurahan yang disertai ruang tunggu *full AC* dengan tempat duduk serta loket/meja pelayanan yang nyaman. Namun, sejak pandemi Covid-19 layanan bergeser bukan lagi di dalam Kantor Kelurahan tetapi berada di luar Kantor Kelurahan, lebih tepatnya di halaman depan Kantor Kelurahan, dengan hanya menggunakan sebuah meja sebagai pengganti loket

pelayanan yang berdekatan dengan tong sampah daur ulang, kemudian pelayanan manual bagi masyarakat yang mengajukan surat permohonan hanya dimasukkan ke dalam drop box berupa kardus.

Hal tersebut di atas membuktikan bahwa implementasi kebijakan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Rawasari Jakarta Pusat dilihat dari dimensi sumberdaya masih belum terimplementasi dengan baik.

3. Disposisi

Guna melaksanakan tugas dan kewajiban dengan benar, para pelaku kebijakan harus memiliki sikap komitmen yang baik. Pada proses implementasi kebijakan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Rawasari Jakarta Pusat, telah cukup baik, dilihat dari petugas pelayanan yang sudah melaksanakan tugas sebagaimana mestinya. Dalam penelitian ini petugas pelayanan di Kelurahan menjadi highlight karena merupakan petugas yang berhadapan langsung dengan masyarakat guna memberikan pelayanan. Meskipun di lapangan kurangnya petugas karena pandemi covid-19 menjadi salah satu hambatan implementasi kebijakan dari dimensi yang lain, peneliti menganggap komitmen dari petugas pelayanan di Kelurahan Rawasari sudah baik.

4. Struktur Birokrasi

Dimensi terakhir dari teori implementasi kebijakan menurut Edward III adalah struktur birokrasi, yang mana sangat berkaitan erat dengan Prosedur Pengoperasian Standar atau biasa dikenal dengan SOP. Agar kebijakan kualitas administrasi pelayanan administrasi kependudukan dapat terimplementasi dengan baik, para pelaksana kebijakan harus mengikuti SOP yang telah ditentukan, seperti tugas dari

kasatlak PTSP (Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) menerima, mengurus, menandatangani dan menyerahkan segala bentuk dokumen izin, non-izin, dan administrasi kependudukan yang diajukan oleh masyarakat. Dalam menerapkan salah satu dimensi dari implementasi kebijakan yaitu struktur birokrasi, petugas di Kelurahan Rawasari sudah melaksanakannya dengan baik.

5. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Komunikasi, implementasi kebijakan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Rawasari Jakarta Pusat dilihat dari dimensi komunikasi belum berjalan dengan baik, hal tersebut dibuktikan dari masyarakat yang masih belum mengetahui prosedur dan syarat pelayanan yang baru pada pandemi covid-19.

Sumberdaya, akibat dari pandemi covid-19 yang mengharuskan para Aparatur Sipil Negara (ASN) melakukan work from home (WFH) sumberdaya manusia di Kelurahan Rawasari masih kurang dan mengakibatkan penumpukan antrian. Sarana dan Prasarana di Kelurahan Rawasari masih kurang memadai karena semenjak pandemi covid-19 pelaksanaan pelayanan dilakukan di luar Kantor Kelurahan Rawasari.

Disposisi, Pada proses implementasi kebijakan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Rawasari Jakarta Pusat, cukup baik, dilihat dari petugas pelayanan yang sudah melaksanakan tugas sebagaimana mestinya.

Struktur birokrasi, dalam menerapkan salah satu dimensi dari implementasi kebijakan yaitu struktur birokrasi, petugas di Kelurahan Rawasari sudah melaksanakannya dengan baik.

Saran

Dari kesimpulan yang telah diuraikan di atas, agar implementasi kebijakan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Rawasari Jakarta Pusat dapat terlaksana dengan optimal, Kelurahan Rawasari perlu:

1. Meningkatkan komunikasi dalam mengimplementasikan kebijakan kualitas pelayanan administrasi kependudukan salah satunya dengan petugas pelayanan di Kelurahan Rawasari perlu memberikan sosialisasi kepada masyarakat Kelurahan Rawasari mengenai informasi prosedur pelayanan pada masa pandemi covid-19
2. Meningkatkan ketersediaan sumberdaya manusia agar tidak terjadi penumpukan antrean di Loker pelayanan administrasi kependudukan. Dan perlu meningkatkan sarana prasarana agar masyarakat merasa nyaman.
3. Meningkatkan kinerja para pelaku kebijakan. Yaitu petugas pelayanan administrasi perlu mengoptimalkan ketepatan waktu dalam menyelesaikan dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat.
4. Menyempurnakan petunjuk atau panduan dan SOP pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Rawasari agar pelayanan yang diberikan lebih maksimal.

6. DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

Creswell, Jhon W. 2014. *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Handoyo, Eko. 2012. *Kebijakan Publik*. Semarang : Widya Karya.

Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

Winarno, Budi. 2012. *Kebijakan dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta:Media Pressindo.

Peraturan Perundang-undangan

Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non-Alam Penyebaran CORONA VIRUS DISEASE 2019 (COVID-19) Sebagai Bencana Nasional.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615).

Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan, (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2018 Nomor 72044).

Jurnal

Susilo, Adityo C. (2020). *Coronavirus Disease 2019: Tinjauan Literatur Terkini*. Jurnal Penyakit Dalam Indonesia. Vol.7 No.1 Maret 2020.

Data Website

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel-evaluasi-pelayanan-publik-selama-pandemi>
(Diakses 20 Maret 2021)

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel-dampak-pandemi-covid-19-bagi-penyelenggaraan-pelayanan-publik>
(Diakses 25 Mei 2021)

<https://bnpb.go.id/berita/presiden-tetapkan-covid19-sebagai-bencana-nasional>
(Diakses 25 Maret 2021)

<https://dindukcapil.rembangkab.go.id/berita/5-pelayanan-administrasi-kependudukan-yang-perlu-anda-ketahui> (Diakses 1 Juni 2021)

<https://pelayanan.jakarta.go.id/> (Diakses 1 Juni 2021)