

PROSEDUR PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA KECAMATAN PARUNGKUDA DI KABUPATEN SUKABUMI

Rhimai Dikhe Seldhi¹, Reynold Gustaf²

^{1,2} Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Sukabumi

^{1,2} Jl. Babakan Sirna No.25 Kota Sukabumi Jawa Barat, Telp/Fak (0266)215417, Indonesia
rhimaidikheseldhi15@gmail.com¹, reynoldgustav@polteksmi.ac.id²

Abstrak

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Pelayanan administrasi kependudukan pada pemerintahan adalah salah satu bentuk layanan yang diberikan untuk menunjang kebutuhan masyarakat di suatu wilayah. Dimulai dari jenjang Rukun Tetangga (RT), Rukun Warga (RW), Desa/Kelurahan sampai pemerintahan tertinggi di Indonesia memiliki kedudukan jabatan yang tetap untuk menciptakan informasi dan data yang merupakan dasar dari Administrasi Kependudukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pelayanan administrasi kependudukan pada Kecamatan Parungkuda di Kabupaten Sukabumi. Metode penelitiannya menggunakan metode deksriptif dengan pendekatan kualitatif, teknik mengumpulkan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, studi pustaka dan dokumentasi yang telah dilakukan penulis. Jenis data yang di gunakan yaitu data sekunder dan data primer. Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan yang sedang berjalan di Kecamatan Parungkuda melayani beberapa pelayanan seperti Pembuatan e-KTP, Pembuatan Surat Pindah dan penerimaan surat pindah, rujukan jaminan kesehatan dan masih menemukan beberapa kendala, salah satunya yaitu masih banyak para masyarakat yang membawa berkas yang dibutuhkan tidak sesuai yang membuat pelayanan harus di hentikan dan meminta untuk berkas yang kurang harus dilengkapi sehingga akan memperlambat proses pelayanan administrasi kependudukan.

Kata Kunci: Prosedur, Pelayanan, administrasi kependudukan.

Abstract

Population Administration is a series of structuring and controlling activities in the publication of documents and Population Data through Population Registration, Civil Registration, management of Population Administration information and utilization of the results for public services and development of other sectors. Population administration services in government are a form of service provided to support the needs of the community in an area. Starting from the level of the Neighborhood Unit (RT), Rukun Warga (RW), Village/Kelurahan up to the highest government in Indonesia, they have permanent positions to create information and data which is the basis of Population Administration. This research aims to determine population administration service procedures in Parungkuda District in Sukabumi Regency. The research method uses a descriptive method with a qualitative approach, data collection techniques are carried out by means of observation, interviews, literature studies and documentation which have been carried out by the author. The types of data used are secondary data and primary data. In the Population Administration Service which is currently running in Parungkuda District, it provides several services such as making e-KTPs, making Transfer Letters and receiving transfer letters, health insurance referrals and still encountering several obstacles, one of which is that there are still many people who bring the required documents which are not appropriate. which makes the service have to be stopped and asks for incomplete documents to be completed, which will slow down the population administration service process.

Keywords: Procedures, Services, population administration

I. PENDAHULUAN

Banyak yang beranggapan bahwa administrasi itu sama dengan jurusan ketik, tata usaha atau pekerjaan yang bersangkutan dengan tulis menulis saja. Administrasi sendiri berupaya mencapai tujuan secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan system dan orang-orang dalam suatu bentuk dan pola kerja sama. Administrasi kependudukan merupakan hal yang sangat berperan dalam pembangunan negara, sistem administrasi tersebut dapat diketahui melalui data-data serta informasi yang sesuai dengan kondisi dan keadaan penduduk di wilayah tersebut dan memiliki kualifikasi informasi yang mencakup daerah tempat tinggal penduduk. Pelayanan administrasi kependudukan pada pemerintahan adalah salah satu bentuk layanan yang diberikan untuk menunjang kebutuhan masyarakat di suatu wilayah. Dimulai dari jenjang Rukun Tetangga (RT), Rukun Warga (RW), Desa/Kelurahan sampai pemerintahan tertinggi di Indonesia memiliki kedudukan jabatan yang tetap untuk menciptakan informasi dan data yang merupakan dasar dari Administrasi Kependudukan.

Fokus dalam penelitian ini adalah wilayah Kecamatan Parungkuda yang terletak di Kabupaten Sukabumi, Seperti wilayah lainnya, Kecamatan ini melakukan beberapa pelayanan, yaitu seperti Rekaman Kartu Tanda Penduduk (KTP), Pengurusan Surat Rujukan Jaminan Kesehatan atau BPJS, serta mengurus surat untuk pindah dan juga datang. Pelaksanaan Pelayanan di Kecamatan Parungkuda dilakukan setiap hari senin sampai jumat pada jam kerja, dan dalam melaksanakan pelayanannya Kecamatan Parungkuda menuliskan data arsip saat penduduk memiliki data yang sudah sesuai dengan apa yang terlampir didalamnya. Dalam melakukan Pelayanan Administrasi, cara yang digunakan Kecamatan Parungkuda dalam mencatat arsip jumlah pengunjung adalah menulis data valid akan pengurusannya, jadi data yang ditulis hanya pengunjung yang melakukan pelayanan tanpa sedikitpun permasalahan berkas, untuk pengunjung yang kekurangan berkas tidak ditulis ke data pengunjung dan diminta untuk melengkapi berkas dan akan ditulis jika hal yang di urus selesai.

Dari beberapa pertanyaan tersebut, dapat dipastikan bahwa sebuah prosedur harus digambarkan agar dapat terlihat jelas apa saja yang harus dilakukan oleh Pegawai Kecamatan dalam melakukan Pelayanan Administrasi, dengan ini Penulis melakukan kegiatan penelitian di Kantor Kecamatan Parungkuda, Kabupaten Sukabumi dan menuliskannya dengan judul “Prosedur Pelayanan

Adminstrasi Kependudukan Pada Kecamatan Parungkuda Kabupaten Sukabumi”

Tujuan Penelitian:

1. Untuk mengetahui prosedur pelayanan administrasi kependudukan pada Kecamatan Parungkuda di Kabupaten Sukabumi
2. Untuk mengetahui faktor kendala atau hambatan apa saja yang terjadi dalam prosedur pelayanan administrasi kependudukan pada kantor Kecamatan Parungkuda di Kabupaten Sukabumi
3. Untuk mengetahui solusi apa saja yang di lakukan untuk mengatasi kendala atau hambatan dalam prosedur pelayanan administrasi kependudukan pada Kecamatan Parungkuda di Kabupaten Sukabumi.

II. METODE PENELITIAN

Dalam memperoleh data penulis menggunakan metode deksriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat, mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Sedangkan pendekatan kualitatif di harapkan mampu menghasilkan suatu uraian mendalam tentang ucapan, tulisan dan tingkah laku yang dapat di amati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, organisasi tertentu dalam konteks setting tertentu yang di kaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif dan holistic.

Dalam hal ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data yaitu diantaranya:

1. Observasi
Observasi yaitu mendapatkan data dari objek penelitian dengan cara mendatangi langsung ke objek yaitu Kantor Kecamatan Parungkuda di Kabupaten Sukabumi
2. Wawancara
Selama observasi di lakukan, penulis juga melakukan wawancara dan komunikasi dengan pihak perusahaan untuk mendapatkan informasi yang di butuhkan.
3. Studi Pustaka
Studi pustaka adalah data yang di peroleh dari buku- buku referensi yang dapat di jadikan bahan informasi yang baik dan mempunyai keterkaitan dengan penelitian
4. Dokumentasi
Penulis mendapatkan informasi dari dokumen- dokumen yang berasal dari tempat di laksanakan penelitian.
Jenis data yang di pergunakan penulis yaitu:
 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang di peroleh penulis dalam pelitian ini di antaranya hasil observasi dan wawancara dengan pihak instansi mengenai prosedur pelayanan administrasi kependudukan pada Kecamatan Parungkuda di Kabupaten Sukabumi.

2. Data Sekunder

Data sekunder yang di peroleh penulis dalam penelitian ini adalah data dari Kantor Kecamatan Parungkuda mengenai profil instansi mulai dari sejarah, Stuktur organisasi, dan sumber- sumber yang berkaitan dengan peneitian yang di lakukan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk melaksanakan proses pelayanan adminstrasi kependudukan, terutama di wilayah kecamatan seperti perekaman e-KTP, Pengurusan surat Datang/Pindah, dan pengurusan Rujukan Jaminan kesehatan serta dokumen lainnya, pemohon harus terlebih dahulu melampirkan dokumen yang harus dilengkapi. Analisis dokumen ini bertujuan untuk mengetahui apa saja yang terlibat di dalam prosedur pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Parungkuda. Berikut anlisis dokumen diantaranya.

Prosedur adminstrasi kependudukan pada Kecamatan Parungkuda Kabupaten Sukabumi menggunakan mekanisme satu pintu dimana masyarakat datang langsung kebagian petugas pelayanan/ pendaftaran. Kemudian petugas pelayanan/ pendaftaran akan melakukan verifikasi berkas dan mengajukan kepada bagian yang bersangkutan untuk disahkan. Setelah selesai berkas dikembalikan pada bagian petugas pelayanan/ pendaftaran dan di serahkan kepada masyarakat yang bersangkutan. Adapun prosedur pelayanan adminstrasi kependudukan pada Kecamatan Parungkuda Kabupaten Sukabumi:

1. Prosedur pembuatan E-KTP
 2. Prosedur Surat Keterangan pindah/datang
 3. Prosedur Rujukan Jaminan Kesehatan lainnya
- Berikut adalah Prosedur pelayanan administrasi kependudukan pada Kecamatan Parungkuda Kabupaten Sukabumi:

1. Penduduk datang ke bagian Pelayanan untuk menyerahkan berkas yang sudah disiapkan di Kelurahan atau Kantor Desa, berkas yang dimaksud adalah syarat yang sudah ditentukan dan pemohon biasanya sudah mengurusnya di Desa atau kelurahan setempat.
2. Berkas yang diterima akan diperiksa kelengkapan berkasnya, jika data tidak

lengkap maka berkas akan dikembalikan ke pemohon dan pemohon diminta untuk melengkapi berkas tersebut.

3. Selanjutnya, jika berkas diterima oleh bagian Pelayanan, maka Petugas Pelayanan akan mencatat beberapa data dari pemohon di dalam buku arsip yang dipisahkan sesuai dengan jenis pelayanannya.
4. Untuk Pembuatan E-KTP, Pemohon akan melakukan perekaman yang dibutuhkan untuk membuat E-KTP dan setelahnya menunggu sampai dihubungi oleh kantor kecamatan untuk mengambil E-KTP yang sudah di cetak.
5. Untuk Surat Keterangan Pindah/Datang akan diproses di hari yang sama, begitu juga dengan Rujukan BPJS dan Jaminan Kesehatan lainnya.

Prosedur diatas adalah gambaran secara umum yang dilalui oleh pemohon dalam rangka mengurus prosedur pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Parungkuda. Adapun mekanisme yaitu beberapa rincian yang terjadi didalam instansi tersebut, berikut ini adalah Mekanisme Pelayanan Publik Kecamatan Parungkud.

Kendala dalam Prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan

Dalam Pelayanan Adminstrasi Kependudukan, berikut ini kendala- kendala yang harus dihadapi oleh seorang staf pelayanan di Kantor Kecamatan Parungkuda tersebut diantaranya:

1. Kurangnya pegawai pada bagian pelayanan sehingga jika ada pegawai yang berkehalangan hadir/ tidak bekerja maka tidak ada yang menggantikannya sehingga membuat pelayanan harus di hentikan.
2. Tidak ada sosialisasi kepada masyarakat mengenai prosedur dan persyaratan-persyaratan sehingga banyak masyarakat yang datang dengan berkas belum lengkap
3. Kendala dalam Pelayanan Adminstrasi Kependudukan dalam prosedur pengurusan e-KTP sebagai berikut:
 - a. Tidak ada pemberitahuan kepada masyarakat ketika rekaman e-KTP rusak dan sedang di perbaiki sehingga selama 6 bulan pengunjung terus berdatangan ke Kantor Kecamatan Parungkuda
 - b. Sering terjadi duplicate record dalam perekaman E-KTP dikarenakan ketidaktahuan masyarakat yang sudah melakukan perekaman E-KTP
 - c. Usia pemohon yang mengajukan perekaman E-KTP belum mencapai ketentuan usia yang telah ditetapkan

sehingga secara sistem menolak perekaman tersebut

4. Kendala dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam prosedur pengurusan surat pindah seperti kurangnya kesadaran masyarakat yang kurang peduli terhadap administrasi kependudukan yang salah satunya dengan tidak mengupdate datanya dari KK ketika melakukan pindah.
5. Kendala dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam prosedur pengurusan rujukan jaminan kesehatan seperti petugas TSKS sering berpergian dan menunda-nunda pekerjaan sehingga pemohon terkadang harus menunggu lama untuk meminta tanda tangan dan meminta cap kepada pegawai Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK).

Solusi dalam Prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan

Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan, berikut ini solusi dari beberapa kendala yang dihadapi oleh seorang staf pelayanan di kantor Kecamatan Parungkuda diantaranya sebagai berikut:

1. Jika petugas pelayanan administrasi berhalangan untuk hadir atau tidak bekerja, maka pegawai dan staf lainnya menangani terlebih dahulu agar masyarakat yang datang tidak kebingungan ketika datang ke kantor Kecamatan Parungkuda.
2. Menyerahkan kembali berkas pemohon yang kurang lengkap, kemudian memberikan informasi mengenai persyaratan apa saja yang harus dilengkapi dalam melakukan pembuatan prosedur pelayanan administrasi kependudukan.
3. Solusi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam prosedur pengurusan e-KTP sebagai berikut:
 - a. Tidak ada solusi apapun dari pihak Kantor Kecamatan Parungkuda di saat rekaman e-KTP sedang rusak sehingga selama 6 bulan pengunjung ada saja yang datang ke kantor Kecamatan Parungkuda.
 - b. Untuk mengatasi *duplicate record* maka sebelum melakukan perekaman, pihak kecamatan Parungkuda akan menanyakan terlebih dahulu apakah sebelumnya pemohon telah melakukan perekaman atau belum, untuk menghindari *duplicate record*. Kemudian pihak kecamatan Parungkuda akan memberikan informasi kepada pemohon bahwasanya perekaman E-KTP hanya dapat dilakukan 1 (satu) kali seumur hidup. Jika sudah terjadi *duplicate record* maka Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan melakukan finalisasi untuk menghapus data yang ganda.

- c. Memberikan pemahaman secara langsung kepada pemohon bahwa untuk melakukan perekaman E-KTP harus sesuai dengan ketentuan usia. Ketentuan yang telah ditetapkan adalah minimal 17+ 1 (17 tahun 1 hari) agar dapat diterima oleh sistem sehingga perekaman tersebut dapat di proses oleh pihak Kecamatan Parungkuda.
4. Solusi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam prosedur pengurusan surat pindah yaitu memberikan informasi secara langsung kepada masyarakat yang akan pindah bahwa ketika melakukan pindah diharuskan untuk *update* data diri datanya di KK.

Tidak ada solusi dari pihak Kantor Kecamatan Parungkuda dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam prosedur pengurusan rujukan jaminan kesehatan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai prosedur pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Kecamatan Parungkuda, maka dapat ditarik kesimpulannya diantaranya:

1. Pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan pada kantor kecamatan Parungkuda diantaranya Rujukan Jamkes, Surat pindah atau datang dan Perekaman E-KTP dimana dalam pembuatan nya pemohon harus menyiapkan persyaratan atau dokumen terlebih dahulu untuk selanjutnya mengurus pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Parungkuda yang dilaksanakan sesuai dengan prosedur. Mulai dari pemohon datang ke RT/RW untuk mencari informasi, meminta surat rujukan ke desa atau lainnya, sampai ke proses masyarakat mendapatkan berkas administrasi yang dibutuhkan.
2. Kendala yang dihadapi di Kantor Kecamatan Parungkuda Kurangnya pegawai pada bagian pelayanan. Tidak ada sosialisasi kepada masyarakat mengenai prosedur dan persyaratan- persyaratan berkas belum lengkap. Tidak ada pemberitahuan ketika rekaman e-KTP rusak. Sering terjadi *duplicate record* dalam perekaman e-KTP. Usia pemohon yang mengajukan perekaman e-KTP belum mencapai ketentuan usia. Dalam prosedur pengurusan surat

pindah/datang kurang kesadaran masyarakat yang peduli terhadap administrasi kependudukan. Petugas TSKS sering berpergian dan menunda-nunda pekerjaan.

3. Solusi yang dihadapi pegawai yang berkehalangan hadir akan di gantikan oleh staff lainnya, memberitahukan persyaratan yang masih kurang, menanyakan terlebih dahulu sebelum melakukan *duplicate record*, memberitahu untuk membuat e-KTP harus 17+1 hari, staaf pelayanan memberitahukan untuk mengupdate data diri di KK.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar- besarnya atas bantuan dan dorongan serta dukungannya yang di berikan kepada penulis. Oleh karena itu, penulis secara khusus ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Nonda Muldani S.T., M.SE selaku Direktur Politeknik Sukabumi
2. Bapak Arief Firman S. Ag., M.Si selaku ketua program studi Administrasi Bisnis Politeknik Sukabumi
3. Bapak Reynold Gustaf, S.E., M.Ak. sebagai Pembimbing dalam menyusun TA ini yang telah memberikan arahan dan masukan
4. Seluruh Dosen Pengajar, Staf, dan Karyawan Politeknik Sukabumi yang telah memberikan arahan dan bantuan admnistrasi selama menyusun TA ini
5. Bapak Deden Suempena, S.Pd.i,KP ,M.SI sebagai Kepala Camat Parungkuda
6. Seluruh Pegawai Kantor Kecamatan Parungkuda
7. Almarhumah ibu dan Almarhum ayah tercinta serta kakak-kakak saya yang selalu memberi semangat
8. Kepada sahabat dan teman-teman seperjuangan yang selalu mendukung dan memotivasi penulis sehingga Tugas Akhir ini selesai.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekeliruan dan kesalahan dari penelitian ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun senantiasa sangat diharapkan. Akhir

kata semoga penelitian ini dapat bermanfaat di kemudian hari dan dapat dijadikan sebagai acuan bagi mahasiswa dalam penulisan laporan berikutnya. Amin.

VI. REFERENSI

- [1]Badan Penjamin Mutu Universitas Universitas Al Azhar Indonesia (2019). *Pedoman Pembuatan Standard Operasional (SOP) versi 1.0*, Badan Penjamin Mutu Universitas, Indonesia.
- [2]Habibi, Roni . Dkk (2020), *Aplikasi Inventory barang menggunakan QR Code*. Bandung: penerbit Kreatif Industri Nusantara.
- [3]Kasmila (2021). Akuntabilitas administrasi kependudukan di kantor kecamatan biringkanaya kota makassar. *Jurnal unnm makasar*.
- [4]Malawat, Sitna Hajar S.AP., M.AP (2022), *Pengantar Adminstrasi Publik*. Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin.
- [5]Nur Fatimah, Endah. Dkk (2020), *Strategi Pintar Menyusun SOP (Standard Operating Procedur)*, Bantul, Yogyakarta: penerbit Pustaka Baru Press.
- [6]Nurdin, m.si, d. (2019). *Kualitas pelayanan publik*. Kota surabaya: penerbit media sahabat cendikia.
- [7]Rahmadana, Muhammad Fitri, Dkk (2020), *Pelayanan Publik*. Medan: penerbit Yayasan Kita Menulis.
- [8]Rakhmawati, Dkk. Tri d.k.k (2019). *Teknik Penyusunan Prosedur Kerja Integritas Metode Business Process Improvement dan Risk Based Thinking*. Jakarta: Lipi Press.
- [9]Suandi. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat di kantor kecamatan belitang kabupaten oku timur. *Jurnal ilmu adminstrasi danstudi kebijakan (jiask)*, 13.
- [10]Sutha, d (2018). *Adminstrasi perkantoran cara mudah memahami dasar adminstrasi perkantoran secara umum*. Sidoarjo: indomedia pustaka.
- [11]Undang-undang No. 24 tahun 2013 tentang Perubahan Undang-undang No. 23 tahun 2006 tentang Adminstrasi Kependudukan.
- [12]Warsano, Hardim MTP d.k.k (2019), *Buku Ajar TeoriAdminstrasi*. Kota Semarang: penerbit Departemen Adminstrasi Publik Faktultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.