

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK ADMINISTRASI PENDUDUK PENDATANG DI KELURAHAN PENATIH KECAMATAN DENPASAR TIMUR KOTA DENPASAR

I Made Mendra, Gede Wirata
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ngurah Rai

ABSTRAK

Kantor Kelurahan Penatih ini melayani kegiatan administrasi masyarakat yang ada di wilayahnya, untuk itu sering kali Pemerintah Kelurahan dikatakan sebagai ujung tombak roda pemerintahan. Untuk menciptakan pelayanan administrasi yang baik harus didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai serta didukung oleh sumberdaya manusianya.

Dalam pengelolaan administrasi penduduk khususnya penduduk pendatang di masing – masing wilayah perlu adanya pencatatan atau pendaftaran penduduk pendatang bagi penduduk yang ada di wilayah tersebut, disini peran dan kerjasama dari kepala lingkungan dan kelian banjar dalam melaporkan serta mendaftarkan penduduk pendatang yang ada di masing – masing lingkungan.

Penelitian menggunakan metodologi kualitatif. Kebijakan yang mengatur tentang penduduk pendatang adalah merupakan motor penggerak pembangunan untuk itu dituntut untuk lebih peka terhadap segala perkembangan yang terjadi. Dan sudah barang tentu membawa pengaruh positif dan negatif, untuk mengantisipasi dan mengendalikan laju pertumbuhan penduduk pendatang di Kota Denpasar, Dinas Kependudukan dan Cacatan Sipil Pemerintah Kota Denpasar terus berupaya melakukan tertib administrasi penduduk pendatang.

Kata Kunci : Pelayanan Administrasi, Penduduk Pendatang.

A. Latar Belakang.

Kegiatan administrasi yang dilakukan di kelurahan Penatih adalah kegiatan administrasi pemerintah dalam hal ini administrasi sipil, salah satunya adalah pelayanan administrasi kependudukan untuk penduduk pendatang. Setiap penduduk yang datang dan pergi di wilayah Kelurahan penatih wajib melapor dan di catat dalam administrasi kependudukan, hal ini dilakukan untuk mengetahui tingkat sirkulasi perkembangan penduduk yang ada di wilayah Kelurahan Penatih.

Mengingat letak wilayah Kelurahan Penatih yang sangat strategis yang berada di timur Kota Denpasar sudah barang tentu menjadi sasaran bagi penduduk pendatang untuk mengadu nasib di Kota Denpasar.

Dengan kondisi seperti itu penduduk Kelurahan Penatih termasuk penduduk yang sangat padat. Dengan luas wilayah 281 Hektar namun fenomena yang terjadi masyarakat penduduk pendatang tidak semuanya memiliki kesadaran untuk mendaftarkan dirinya sebagai penduduk pendatang. Seperti tabel dibawah ini:



**Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Pendetang dari Tahun 2014/2016
Di Kelurahan Penatih Denpasar Timur.**

NO	Nama Banjar	Tahun 2014	Tahun 2015	Tahun 2016
1	Banjar Saba	800 Orang	830 Orang	860 Orang
2	Banjar Semaga	480 Orang	540 Orang	592 Orang
3	Banjar Paang Kelod	200 Orang	215 Orang	225 Orang
4	Banjar Paang Tengah	170 Orang	179 Orang	184 Orang
5	Banjar Paang Kaja	54 orang	68 Orang	82 Orang
6	Banjar Pelagan	60 Orang	80 Orang	125 orang
7	Banjar Angabaya	285 orang	312 Orang	356 Orang
8	Banjar Tembawu Kaja	725 Orang	730 Orang	735 orang
9	Banjar Tembawu Tengah	245 Orang	258 Orang	264 Orang
10	Banjar Tembawu Kelod	144 Orang	144 Orang	144 Orang
Jumlah		3,163 Orang	3,356 Orang	3,567 Orang

Sumber Data Kepala lingkungan tiap Banjar di wilayah Desa Penatih.

Berdasarkan data pada table 1.1 terlihat dari masing-masing banjar yang ada di Kelurahan Penatih dari tahun ketahun mengalami peningkatan yang paling banyak penduduk pendatang adalah banjar Saba dan yang paling sedikit adalah Banjar Paang Kelod.

Bahkan untuk mempercepat pelayanan administrasi penduduk pendatang petugas aparat kelurahan pelayanan langsung turun ke lapangan memberikan pelayanan kepada masyarakat penduduk pendatang di lingkungan Banjar setempat, namun realita yang terjadi masih banyak di temukan masyarakat yang menghindari penertiban, sembunyi dari penertiban, bahkan tidak mengindahkan peraturan yang telah disosialisasikan tentang penduduk pendatang, mereka seolah olah acuh tak acuh dengan kondisi tersebut.

Sering kita dengar kritik-kritik pedas ataupun keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, seperti kurang bermutu, peraturan kurang tegas, berbelit-belit dan lain-lain. Untuk memenuhi kepuasan masyarakat dari berbagai tuntutan dalam hal ini

pemerintah Kelurahan Penatih harus mampu memperbaiki sistem pelayanan kepada masyarakat sehingga citra pelayanan yang kurang memuaskan dapat di hilangkan di hati masyarakat. Berdasarkan apa yang terjadi di lapangan penulis ingin mengetahui penyebab dari terjadinya ketidak pedulian penduduk pendatang tentang kebijakan pemerintah Tentang Penduduk Pendetang.

Uraian tersebut dapat penulis rumuskan persalahan adalah bagaimanakah Pelayanan Administrasi penduduk pendatang di Kantor Kelurahan Penatih?

B. Landasan Teori

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Para Suraman dan Berry yang di kutip (Amy TS, Rahayu) penilaian kualitas pelayanan oleh konsumen adalah sebagai berikut :

a. Tangibles adalah kualitas pelayanan berupa sarana fisik kantor, komputerisasi Administrasi,



- ruang tunggu, tempat informasi dan sebagainya.
- b. Realibility adalah kemampuan dan keandalan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya.
 - c. Responsiveness adalah Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
 - d. Ansurance adalah kemampuan dan keramahan dan sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
 - e. Emphaty adalah sikap tegas tetapi ramah dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

C. Analisa SDM Pelayanan Penduduk Pendetang.

Informasi Manajemen kependudukan (SIMDUK), Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 14 tahun 2002 Tentang Perubahan Kedua Peraturan Daerah Kota Nomor 6 tahun 1996 dan Nomor 5 Tahun 2000 , Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dalam Kerangka Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK), Keputusan Walikota Denpasar Nomor 593 Tahun 2000, Tentang Penertiban Penduduk Pendetang di Kota Denpasar, Keputusan Walikota Denpasar Nomor 610 tahun 2002 Tentang Perubahan Keputusan Walikota Denpasar Nomor 593 Tahun 2000, Tentang Penertiban penduduk pendatang.

Seperti yang penulis sampaikan s e b e l u m n y a b a h w a d a l a m pelayananadministrasi Kependudukan, khususnya penduduk pendatang kelurahan Penatih memiliki 20orang pegawai diantaranya 7 PNS termasuk Lurah sendiri dan 13 pegawai honorersesuai dengan kualifikasi pendidikan yang dimiliki . Seluruh pegawai diberikan peningkatan wawasan tentang pelayanan prima. Sehingga masyarakat dapat terlayani dengan cepat dan tepat sesuai dengan pelayananprima yaitu “terwujudnya pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan (customer) keinginan pelanggan adalah :

1. Dilayani dengan cepat, tepat, akurat, murah dan ramah.
2. Diperlakukan dengan serius, penuh hormat dan adil.
3. Tindak lanjut sesegera mungkin.
4. Didengarkan.

Apapun kegiatan yang dilakukan oleh aparat Kelurahan Penatihdalam pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pendudukpendatang yang ada di Kelurahan Penatih haruslah berpedoman padarambu-rambu aturan normatif pada organisasi publik. Oleh karena itu menurut Dennis A Rondinelli (1981) pernah mengingatkan bahwa penyebab kegagalan utama dalam melaksanakan orientasi pelayanan administrasi kependudukan ini (jelasnya tugas desentralisasi)adalah : kuatnya komitmen budaya politik yang bernuansa sempit, Kurangnya tenaga-tenaga kerja yang terlatih dan trampil dalam inut-unit local, kurangnya sumber-sumber dana untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab, adanya sikap keengganan untuk melakukan delegasi wewenang, dan kurangnya infrastruktur teknologi dan infrastrukturfisik dalam menunjang pelaksanaan tugas-rugas pelayanan administrasi kependudukan.

Demikian juga menurut Malcolm Walters (1994) menambahkan bahwa kegagalan dari pada pelayanan administrasi kependudukan ini seperti berbelit-belitnya pengurusan administrasi penduduk pendatang sementara dan penduduk pendatang tetap bagi penduduk pendatang disebabkan karena aparat (birokrasi) Pemerintah Kelurahan Penatih tidak menyadari adanya perubahan dan pengeseran yang terjadi dalam masyarakat. Oleh karena bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah Kelurahan Penatih adalah model pelayanan cepat dan terbuka. Menurut Grabiell A.Almond (1960) proses perubahan pembudayaan ini harus disebarluaskan atau disosialisasikan secara merata kepada masyarakat. Dicarikan tenaga-tenaga kerja yang professional, dipahami atau diartilulasikan secara tepat dan benar, ditumbuh kembangkan sebagai kepentingan masyarakat secara umum dan dikomonikasikan secara dialogis.

Pelayan prima juga dapat diberikan makna dalam sebuah kata raspek. Raspek dalam kegiatan pelayanan dapat diartikan”menghormati atau menghargai kepentingan orang lain” dengan demikian, maka dalam menyajikan pelayanan hendaknya menambah sesuatu yang tidak dapat dinilai dengan uang, dan itu adalah ketulusan dan integritas.

Ketulusan dan integritas ini bermuara pada hal-hal yang melekat dalam pelayanan prima (membuat orang lain merasa senang) seperti :



1. Keramahan, kesopanan perhatian dan persahabatan dengan orang menghubunginya.
2. Kredibilitas dalam arti bahwa dalam melayani pelanggan berpedoman pada prinsip ketulusan, dan kejujuran dalam menyajikan jasa pelayanan
3. Akses dalam arti bahwa seseorang aparatur yang tugasnya melayani pelanggan mudah dihubungi baik langsung atau tidak langsung.
4. Penampilan fasilitas pelayanan yang dapat mengesankan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan.
5. Kemampuan dalam menyajikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan (waktu, biaya, kualitas, dan moral).

Pelayanan yang bermakna adalah pelayanan yang diberikan oleh pelayanan dengan penuh perhatian, sehingga pelanggan yang dilayani merasa diperhatikan. Pelanggan yang dilayani merasakan nilai lebih dari yang diharapkan. Rebecca L Morgan, CPS (1996) dalam karyanya berjudul *Customers*.

D. Penutup

Pelayanan administrasi penduduk pendatang di Kelurahan Penatih sudah berjalan dengan baik, meskipun masih banyak yang belum sadar untuk memiliki kartu identitas penduduk pendatang. Hal tersebut bisa dilihat dari kriteria yang digunakan dalam mempercepat pelayanan administrasi penduduk pendatang, petugas aparat Kelurahan bersama aparat banjar langsung turun ke lapangan memberikan pelayanan kepada masyarakat penduduk pendatang di lingkungan banjar setempat.

DAFTAR PUSTAKA

Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Gramedia. Jakarta.

Agustino, Leo. (2008) *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung, CV Alfabeta.

Dwiyanto Agus, 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University

Efendi, Sofyan. 1993. *Strategi Administrasi dan Pemerataan Akses pada Pelayanan Publik di Indonesia, Laporan Hasil Penelitian*, Yogyakarta: FISIPOL UGM.

Inu Kencana Syafii dan Djamaludin Tandjung. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*, Jakarta: Rineka Cipta.

Indrajit, Richardus E. 2002. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Yogyakarta: Andi.

Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pembaruan.

Prasojo, Eko, Perdana, Aditya, Nor Hiqmah. 2006. *Kinerja Pelayanan Publik*, Jakarta: Yappika

Sampara Lukman dan Sutupo., 2003., *Pelayanan Prima*, LAN., Jakarta.

Sepriharto., 1990., *Administrasi Pelayanan Publik*, *Jurnal Administrasi Negara*, FIA Unibraw., Malang.

Sinambela, Poltak., 2006., *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Impelementasi*, Bumi Aksara., Jakarta.

Subarsono, AG. 2005. *Pelayanan Publik yang Efisien, Responsif dan Non Partisan*. GajahMasa University Press: Yogyakarta

Wahab, Solichin Abdul. (2008) *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Malang, UMM Press

Winarno, Budi. (2007) *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta, Med Press.

