

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA ADMINISTRASI PENDUDUK PENDATANG SEMENTARA DAN PENDATANG TETAP DI DESA DALUNG KECAMATAN KUTA UTARA KABUPATEN BADUNG

Oleh:

Ni Putu Wahyu Dewi Antari
Program Studi Pendidikan Agama Hindu
Fakultas Dharma Acarya

Universitas Hindu Negeri I Gusti Bagus Sugriwa Denpasar

A
B
S
T
R
A
K

Administrasi berperan penting dalam menunjang keberlangsungan organisasi, baik pemerintah maupun swasta. Pelayanan administrasi penduduk pendatang di Desa Dalung, Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung bertujuan untuk mengelola data kependudukan melalui pelayanan Kartu Identitas Penduduk Sementara (KIPS), Surat Tanda Penduduk Pendatang Sementara (STPPTS), dan Kartu Identitas Penduduk Tetap (KICP). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi serta faktor-faktor yang memengaruhi pelayanan penduduk pendatang. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi penduduk pendatang di Desa Dalung masih memerlukan perbaikan. Faktor yang memengaruhi pelayanan meliputi rendahnya kualifikasi sumber daya manusia (SDM), keterbatasan sarana dan prasarana seperti jumlah komputer dan peralatan modern, serta rendahnya partisipasi masyarakat pendatang dalam melengkapi administrasi. Simpulan dari penelitian ini adalah perlunya peningkatan kualitas SDM melalui pelatihan, penyediaan sarana yang memadai, dan penyederhanaan prosedur administrasi agar pelayanan menjadi lebih cepat, tepat, dan sesuai standar pelayanan prima. Selain itu, perlu ada penataan ruang pelayanan yang nyaman dan penyediaan mekanisme complain untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kata Kunci : administrasi kependudukan, pelayanan publik, penduduk pendatang

Administration plays a vital role in supporting the continuity of organizations, both governmental and private. Population administration services for migrants in Dalung Village, North Kuta District, Badung Regency aim to manage population data through services for Temporary Resident Identification Cards (KIPS), Temporary Migrant Identification Letters (STPPTS), and Permanent Resident Identification Cards (KICP). This study aims to analyze the quality of administration services and the factors influencing the services provided to migrants. The research method used is descriptive qualitative, with data collection techniques including interviews, observations, and documentation. The results indicate that the quality of population administration services for migrants in Dalung Village requires improvement. Factors affecting the services include the low qualifications of human resources (HR), limited facilities and infrastructure such as the availability of computers and modern equipment, and low participation of migrant residents in completing their administrative requirements. The study concludes that enhancing the quality of HR through training, providing adequate facilities, and simplifying administrative procedures are necessary to ensure faster, more accurate, and standard-compliant services. Additionally, improvements in the design of service spaces for greater comfort and the establishment of a complaint mechanism are essential to increase public satisfaction.

A
B
S
T
R
A
C
T

Keywords: population administration, public service, migrants.

A. PENDAHULUAN

Dalam setiap kegiatan organisasi, baik pemerintah maupun swasta, untuk mendapatkan tujuan yang telah ditetapkan di perlukan kegiatan pekerjaan ketatausahaan atau yang sering di sebut kegiatan administrasi. Dalam proses administrasi seluruh kegiatan pengolahan surat menyurat yang di mulai dari menghimpun, menerima, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim dan menyimpan semua bahan keterangan yang di perlukan oleh organisasi tersebut. Dalam menjalankan suatu organisasi perusahaan maupun pemerintah sangat bergantung pada kegiatan proses administrasi. Dengan adanya kegiatan administrasi akan mencerminkan organisasi perusahaan ataupun organisasi pemerintahan itu masih hidup atau berkembang. Dengan demikian kegiatan administrasi dapat dipakai tolak ukur masih atau tidak beroprasinya suatu organisasi

Kegiatan administrasi yang dilakukan di Desa Dalung adalah kegiatan administrasi pemerintahan dalam hal ini administrasi sipil, salah satunya adalah pelayanan administrasi kependudukan untuk penduduk pendatang tinggal sementara dan penduduk pendatang tinggal tetap. Setiap penduduk yang datang dan pergi di wilayah Desa Dalung wajib melapor dan di catat dalam administrasi kependudukan, hal ini dilakukan untuk mengetahui tingkat sirkulasi perkembangan penduduk yang ada di wilayah Desa Dalung

Sehubungan dengan hal tersebut adapun judul penelitian yang diajukan adalah “Dari latar belakang tersebut diatas maka penulis mencoba mengangkat persoalan penduduk pendatang dengan topik “ Analisa Pelayanan Publik pada Administrasi Penduduk Pendatang Sementara dan Pendatang Tetap di Desa Dalung Kecamatan Kuta Utara Kabupaten Badung”.

Berdasarkan uraian di atas untuk memperjelas dan mempermudah pembahasannya, penulis mengajukan beberapa permasalahan sebagai berikut:

- 1.2.1. Bagaimanakah Kualitas pelayanan Adminisitrasi Penduduk Pendatang Sementara (KIPS dan STPPTS) dan Pendatang Tetap (KICP) pada Kantor Perbekel Dalung ?
- 1.2.2. Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi pelayanan administrasi Penduduk Pendatang di Desa Dalung?

B. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan dan menginterpretasikan fenomena secara mendalam berdasarkan teori dan data empiris. Data penelitian mencakup jenis data kualitatif berupa wawancara dan observasi, serta data kuantitatif yang diolah dalam bentuk angka. Sumber data primer diperoleh langsung dari informan melalui wawancara, kuisisioner, dan dokumentasi, sedangkan data sekunder berupa dokumen atau

laporan terkait. Teknik pengumpulan data menggunakan purposive sampling untuk menentukan informan secara terarah. Analisis data dilakukan melalui langkah-langkah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi, dengan hasil yang dipaparkan secara naratif dan kuantitatif untuk memberikan gambaran yang jelas terkait kualitas pelayanan administrasi kependudukan..

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan administrasi kependudukan di Desa Dalung, khususnya untuk penduduk pendatang sementara, melibatkan 12 orang pegawai dengan kualifikasi pendidikan yang berbeda-beda. Dua di antaranya merupakan lulusan S1, satu orang lulusan D3, tujuh orang lulusan SLTA, dan dua orang lainnya tamatan SLTP. Dari jumlah tersebut, hanya dua orang yang dapat memberikan pelayanan administrasi secara langsung, sedangkan pegawai lainnya belum memiliki keterampilan atau keahlian yang memadai untuk melakukan pelayanan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada sejumlah pegawai yang cukup banyak, namun kapasitas mereka dalam memberikan pelayanan publik terbatas. Akibatnya, jika kedua orang yang bertugas di konter pelayanan tidak hadir karena sakit atau izin, pelayanan administrasi menjadi terhambat dan mengakibatkan keterlambatan yang merugikan masyarakat. Untuk itu, pentingnya peningkatan kapasitas sumber daya manusia dalam pelayanan publik sangat ditekankan agar kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dan lebih efisien. Peningkatan pelatihan atau pendidikan bagi pegawai yang ada di Desa Dalung akan membantu dalam meningkatkan kualitas dan kecepatan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Selain itu, analisis terhadap sarana dan prasarana yang digunakan untuk mendukung pelayanan administrasi kependudukan juga menunjukkan bahwa fasilitas yang ada memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kelancaran pelayanan kepada masyarakat. Sarana dan prasarana yang baik dan terpelihara dengan baik dapat mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat. Dalam konteks ini, penggunaan teknologi informasi dan sarana elektronik sangat krusial. Kemajuan teknologi di bidang komunikasi dan informasi memungkinkan pelayanan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efisien. Oleh karena itu, sarana prasarana elektronik yang canggih dan sistem informasi yang terintegrasi harus dapat dimanfaatkan dengan maksimal untuk mendukung layanan yang lebih cepat, transparan, dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Hal ini tidak hanya memperbaiki efisiensi administrasi tetapi juga meningkatkan transparansi dalam pelayanan publik.

Di sisi lain, tingkat partisipasi masyarakat juga memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Salah satu tantangan besar yang dihadapi oleh Kabupaten Badung adalah tingginya tingkat migrasi yang menyebabkan lonjakan

jumlah penduduk yang sangat pesat. Peningkatan jumlah penduduk ini tentunya meningkatkan kebutuhan akan layanan administrasi kependudukan yang lebih baik dan lebih cepat. Namun, jumlah penduduk yang terus meningkat ini tidak didukung oleh infrastruktur dan fasilitas yang cukup, sehingga jika tidak dikelola dengan baik, akan menimbulkan berbagai masalah sosial seperti ketidakseimbangan antara kapasitas layanan dan kebutuhan masyarakat. Masyarakat yang datang ke daerah tersebut juga membawa beragam latar belakang sosial dan ekonomi, yang jika tidak dikendalikan dengan baik dapat menambah kompleksitas permasalahan sosial di wilayah tersebut. Oleh karena itu, pengelolaan penduduk yang lebih terstruktur dan berbasis data yang akurat sangat diperlukan untuk mengatasi masalah ini.

Pentingnya partisipasi masyarakat dalam proses administrasi kependudukan juga perlu diperhatikan, misalnya melalui penguatan pemahaman masyarakat mengenai pentingnya administrasi kependudukan yang baik dan benar. Melalui pendidikan dan sosialisasi yang efektif, masyarakat dapat lebih sadar akan kewajiban mereka dalam melakukan pendataan yang benar, sehingga meningkatkan kualitas data kependudukan yang pada gilirannya memudahkan dalam pengelolaan pelayanan publik. Pemerintah Desa Dalung perlu mendorong partisipasi masyarakat agar lebih aktif dalam mendukung proses administrasi ini, dengan memberikan edukasi mengenai manfaat administrasi kependudukan yang tepat dan bagaimana peran serta mereka dapat mempercepat pelayanan. Langkah-langkah ini dapat mengurangi beban pemerintah dalam melayani penduduk yang terus bertambah dan memastikan bahwa pelayanan kepada masyarakat tetap berjalan lancar tanpa gangguan.

Dengan memperhatikan faktor-faktor seperti penguatan kapasitas SDM, peningkatan sarana prasarana berbasis teknologi, serta peningkatan partisipasi masyarakat, diharapkan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Dalung akan semakin efektif dan efisien. Selain itu, langkah-langkah pengendalian terhadap migrasi dan perencanaan wilayah yang lebih baik harus dilakukan agar pembangunan dan pelayanan publik dapat berjalan seiring dengan peningkatan jumlah penduduk, tanpa menimbulkan permasalahan sosial yang lebih besar. Pengelolaan yang baik dan terintegrasi akan membantu menciptakan lingkungan yang lebih tertib, aman, dan sejahtera bagi masyarakat, serta mendukung tujuan pembangunan di Kabupaten Badung secara keseluruhan.

D. SIMPULAN

Pelayanan administrasi kependudukan di Desa Dalung, khususnya untuk penduduk pendatang sementara, masih menghadapi berbagai tantangan yang perlu diperbaiki. Meskipun terdapat 12 orang pegawai dengan kualifikasi pendidikan yang beragam, hanya dua orang yang mampu memberikan pelayanan administrasi secara langsung, sementara pegawai lainnya belum

memiliki keterampilan yang memadai. Hal ini menyebabkan adanya potensi keterlambatan pelayanan apabila pegawai yang bertugas tidak hadir. Selain itu, sarana dan prasarana yang ada juga mempengaruhi kelancaran pelayanan, di mana teknologi informasi yang baik dan sistem elektronik yang terintegrasi dapat mempercepat proses administrasi.

Tingginya tingkat migrasi yang menyebabkan lonjakan jumlah penduduk juga menjadi tantangan, karena jika tidak dikelola dengan baik, dapat menimbulkan masalah sosial. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan kapasitas sumber daya manusia, perbaikan sarana prasarana, dan peningkatan partisipasi masyarakat dalam administrasi kependudukan. Pengelolaan penduduk yang lebih terstruktur dan berbasis data yang akurat sangat diperlukan untuk mengatasi permasalahan tersebut. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan pelayanan administrasi kependudukan dapat lebih efektif, efisien, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, serta mendukung tujuan pembangunan yang lebih baik di Kabupaten Badung.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Prayuangi. 2009. *Refomasi Pelayanan Publik di Pemerintah Kabupaten Probolinggo*
- Seridawati 2010 *tentang pengaruh Profesionalisme Kerja pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik* (Studi Kasus di Badan Kepegawain, Pendidikan dan pelatihan Kabupaten aceh Selatan)
- Jupriada 2010, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik* (studi pada Desa Sungai Paku Kecamatan Kampar Propinsi Riau)
- Listiarti Dewi Kartika dan Ida Ayu Putu Sri Widnyani tahun 2017 *tentang Kualitas Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak Restoran di Dinas Pendapatan Gianyar*
- Sugiono, 2004, *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit : CV. Alfabeta, Bandung.
- Dwiyanto, Agus dan Kusumasari. 2001. *Public Service Performance dalam Policy Brief CPPS-Gadjah Mada University*, Nomor : 01/PB-E/2001.
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta : Penerbit PSKK-UGM.
- Komorotomo, Wahyudi. 2005. *Akuntabilitas Birokrasi Publik Sketsa Pada Masa Transisi*. Yogyakarta : Penerbit Pustaka Pelajar.
- Siagian, Sondang P. 2000. *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta : Penerbit Bumi Aksara.
- Osborne, David dan Ted Gaebler. 1996. *Mewirauahakan Birokrasi (Reinventing Government) : Mentrasformasi Semangat Wirausaha ke Dalam Sektor Publik*. Edisi Terjemahan. Jakarta : Penerbit Pustaka Binaman Pressindo.
- Osborne, David dan Peter Plastrik (2000), *Memangkas Birokrasi: Lima strategi menuju Pemerintahan Wira Usaha*, Edisi Terjemahan. Penerbit PPM, Jakarta.

- Peter, B. Guy. 1984. *American Public Policy*. Franklin Watts, New York : Tulano University.
- Tangkilisan, Hesel Nogi S. Drs. M.Si. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : Penerbit PT.Grasindo.
- David Osborne dan Ted Gaebler, 2005. *Mewirauahakan Birokrasi*, Penerbit PPM Jakarta.
- H.A.S. Moenir, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara Jakarta.
- Sutopo, 2003. *Pelayanan Prima, Lembaga Administrasi Negara*, Jakarta. Rasyid . 1997. *Kajian awal Birokrasi Pemerintahan dan publik orde baru*. Jakarta : yarsit watanpone.
- Gonroos 1991 dalam Sutopo 2003 *Pelayanan Prima, Lembaga Administrasi Negara*, Jakarta. Rasyid. 1997. *Kajian awal Birokrasi Pemerintahan dan publik orde baru*. Jakarta : yarsit watanpone.
- Woworuntu. 1997. *Administrasi negara*. Hidayat dan Sucherly. 1986. *Kualitas pelayanan publik* penerbit Gava media. Yogyakarta. Syahrir 1996 *jasa-jasa publik*.
- ZEITHALM, Parasuraman dan Berry yang dikutip (amy ys. Rahayu) 1990 *Delivering quality service*. New york : The Free Press. Bintoro dan Mustopadidjaja. 1989.
- Hardiyansyah. 2011 *Kualitas Pelayanan publik* Gava media yogyakarta.
- Sugiono 2006 *Sampling Purposif*.
- Moleong 2002 *Proses mengorganisasikan dan mengurutkan data*.
- , Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 *tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- , Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 *tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
-, Peraturan Daerah Nomor: 14 Tahun 2002 *tentang Perubahan Kedua Perda Nomor: 6 Tahun 1996 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Dalam Kerangka Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK)*
- Keputusan Walikota Denpasar nomor: 610 tahun 2002 *Tentang Perubahan keputusan Walikota Denpasar Nomor: 593 tahun 2000 tentang Penertiban Penduduk Pendetang*
- Dennis A Rondinelli 1981 *Orientasi Pelayanan Administrasi Kependudukan*
- Malcolm Walters 1994 *Kegagalan dari pada pelayanan Administrasi kependudukan*
- Grabiell A Amond 1960 *Proses perubahan pembudayaan birokrasi*
- Rabeccal Morgan CPS 1996 *Customers*
- Willing Patricia 1998 *penyajian Pelayanan Prima*