

**PENCATATAN ADMINISTRASI KELURAHAN SECARA EFISIEN DALAM
PARADIGMA SAINTIFIK MANAJEMEN
(Studi Kasus Implementasi Sistem Administrasi Kelurahan di Ketapang
Kota Probolinggo Tahun 2018)**

¹Mia Putri Fitrianti, Verto Septiandika², Renny Candradewi Puspitarini³
Program Studi Ilmu Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Panca Marga

ABSTRAK

Kota Probolinggo Permendagri No. 25 tahun 2011 tentang Pedoman Pengkajian, Pengembangan dan Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan menyatakan bahwa administrasi kependudukan merupakan kewenangan di bawah Departemen Dalam Negeri. Di dalamnya diatur apa yang dimaksud dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di mana catatan administrasi dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi dan mengelola baik di tingkat penyelenggara dan Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penelitian ini dilakukan berdasarkan pertanyaan penelitian untuk mengukur kinerja pencatatan administrasi kelurahan menggunakan paradigma saintifik manajemen Taylorism. Pendekatan Saintifik Taylorism dipilih karena masih sedikit implementasi sistem manajemen administrasi ini diterapkan di lapangan utamanya dalam ranah administrasi negara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni kualitatif deskriptif yang memanfaatkan wawancara mendalam pada stakeholder dan pengguna layanan administrasi publik di Kelurahan Ketapang, Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo. Penelitian yang dilakukan selama kurang lebih enam bulan ini menghasilkan temuan yakni seluruh petugas dalam kelurahan ketapang sudah memenuhi standart dalam melakukan tugas dan standar pelaksanaan yang tertuang dalam Permendagri Nomor 25 tahun 2011 tentang Pedoman Studi, Pengembangan dan Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, serta prinsip pengelolaan layanan publik sesuai dengan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik, dan Permendagri Nomor 100 Tahun 2018 Penerapan Standar Pelayanan Minimal. Kekurangan fundamental terletak pada kapasitas server yang sering terganggu apabila terjadi penginputan data secara bersamaan secara nasional dan gangguan lainnya yang sering terjadi sewaktu-sewaktu.

Kata kunci: layanan publik, prosedur operasi standar, saintifik manajemen, sumber daya, taylorisme

ABSTRACT

Probolinggo City Permendagri No. 25 of 2011 concerning Guidelines for the Study, Development and Management of Civil Administration Information Systems states that civil administration is administered under the Ministry of Home Affairs. It defies what is meant by the Population Administration Information System where administration accounts are recorded by using information and communication technology to facilitate and manage across organization level in Civil Registry Office. This research was conducted based upon research questions to measure the performance of village administration records using the Taylorism scientific management. The Scientific Taylorism approach was chosen because there are still few implementations of this administrative management system applied in its main field in the realm of state administration. The method used in this research is descriptive qualitative which utilizes in-depth interviews with stakeholders and users as defined by incumbent regulations civil office of Ketapang Village, Kademangan District, Probolinggo City. Research conducted for approximately six months found that all officers in the Ketapang village had met the standard in carrying out the duties and implementation standards as stipulated in Domestic Ministry Regulation Number 25 of 2011 concerning Guidelines for Study, Development and Management of Civil Administration Information System, and principles of service management public in accordance with Law Number 25 of 2009 concerning Public Services, Government Regulation Number 96 of 2012 concerning Public Services, and Domestic Ministry Regulation 100 of 2018 Application of Minimum Service Standards. The fundamental shortcoming exist in the server where it lacks of stability and reliability during inputing data nationally or even seasonally.

Keywords: human resource, public service, saintific management, standard operational procedure, taylorism

PENDAHULUAN

Permendagri No 25 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengkajian, Pengembangan dan Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan menyebutkan bahwa administrasi kependudukan menjadi wewenang di bawah Kementerian Dalam Negeri. Aturan tersebut menjelaskan tentang bagaimana pencatatan administrasi kependudukan dilakukan seperti keahlian dan keterampilan yang diperlukan untuk menjalankan sistem (1). Aturan lain seperti perda Kota Probolinggo Nomor 5 Tahun 2005 juga menegaskan wewenang pencatatan administrasi kependudukan di daerah terletak pada pemerintah daerah dan pemerintah Kota Probolinggo sehingga pembiayaannya berasal dari dana daerah (2). Berdasarkan dasar hukum tersebut, pencatatan sistem administrasi memiliki jaminan hukum yang menjamin kegiatan berjalan dengan efektif dan efisien tanpa kendala berarti.

Salah satu cara untuk mengukur efisiensi pernah digagas oleh Frederick Taylor dalam monografinya berjudul *"The Principles of Scientific Management"*.

Prinsip pertama manajemen menurut Taylor, bahwa terdapat cara-cara efisien agar produktivitas berjalan dengan optimal maka harus terdapat prosedur standar proses. Prinsip kedua manajemen, menurut Taylor adalah pentingnya karyawan dilatih sedemikian rupa sehingga dapat mengembangkan dan menggunakan kemampuannya untuk dapat memberi produktivitas yang optimal. Singkat cerita, menurut saintifik manajemen Taylor, produktivitas dan efisiensi kerja dapat dicapai secara optimal jika terdapat pembagian kerja yang mendorong kerjasama dan kemandirian serta mengurangi kecenderungan muncul sengketa (3).

Max Weber mengenalkan model birokrasi yang mencakup sejumlah komponen yang pernah dikenalkan oleh Taylor. Menurut Weber dalam bukunya *"Economy and Society"*, ia menyampaikan bahwa model birokrasi memiliki komponen hierarkis yang kaku yang mana wewenang bersifat terpusat. Birokrasi juga identik dengan prosedur seragam yang dilaksanakan dalam pola yang tidak populer. Namun demikian, ketahanan birokrasi menurutnya bergantung pada keahlian teknik dan pelatihan yang tepat. Menurutnya, birokrasi dapat berjalan dengan optimal jika terdapat kewenangan dan tanggung jawab yang dibagi

berdasarkan kompetensi yang dimiliki sehingga menghasilkan produktivitas organisasi yang optimal (Holzer&Schwester, 2011, hlm. 53).

Kesimpulan yang dapat ditarik prinsip manajemen Weberian, efisiensi dapat terwujud dengan memungkinkan birokrasi dapat dijalankan dengan meninggalkan kekakuan, hierarkis serta cara yang tidak populer dengan di saat yang sama melandaskan pada keahlian teknis dan pelatihan yang tepat.

Inefisiensi dan inefektivitas masih mewarnai persoalan yang muncul secara empiris terkait pencatatan sistem administrasi di tingkat kelurahan.

Keterbatasan sarana prasarana, keterbatasan kompetensi pengguna sarana prasarana (4), serta keterbatasan publik (5) untuk dapat memenuhi persyaratan minimal menjadi hipotesis populer di antara para peneliti di bidang manajemen pemerintahan dan administrasi publik yang diperlukan guna mendapatkan catatan sistem administrasi di tingkat kelurahan yang maksimal. Bahkan Presiden Joko Widodo dalam Rapat Terbatas Penataan Administrasi Kependudukan, Jakarta, 4 April 2018 menggaris bawahi iresponsivitas pelayanan publik selama ini (6). Tidak heran jika portal berita TEMPO.co kemudian menyebut administrasi kependudukan di Indonesia merupakan yang terburuk di dunia (7).

Hal yang sama juga dialami sejumlah daerah. Hasil penelitian oleh Rukayat menghasilkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Pasirjambu dilihat dari aspek fasilitas fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan empati di bagian pelayanan umum belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai. Hal ini tecermin dari kebingungan pegawai ketika melayani permintaan dan kebutuhan masyarakat yang datang. Hal ini terlihat dari komunikasi yang diobservasi(8).

Penelitian oleh Noviyanto juga menghasilkan temuan serupa. Menurutnya penyelenggaraan pelayanan masyarakat saat ini masih dihadapkan dengan inefektivitas dan inefisiensi. Faktor yang berpengaruh antara lain adalah sumber daya manusia aparatur yang belum memadai, birokrasi yang berbelit, ketidakpastian jangka waktu dan biaya yang transparan yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, dan petugas yang tidak profesional. Kesemuanya berakibat pada rendahnya partisipasi masyarakat untuk ikut serta mensukseskan program pencatatan administrasi kelurahan akibat dari citra yang

tidak profesional (9). Hal senada juga disampaikan dalam penelitian Didik Rohman (9) yang menyebut pelayanan publik di Pemerintahan Kota Malang masih tidak maksimal.

Penelitian terkait pencatatan administrasi kependudukan juga dilakukan oleh Listya dengan judul "Perekaman E-KTP menggunakan Teknologi Biometrik" yang memuat sejumlah prosedur sebagai bagian dari pencatatan administrasi kependudukan sebagaimana diatur dalam Permendagri No 20 Tahun 2011 (10).

Di Probolinggo, Kartu Tanda Penduduk elektronik atau *electronic* KTP adalah Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara elektronik. Fungsi e-KTP adalah sebagai identitas diri, berlaku secara nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembuatan paspor, Surat Ijin Mengemudi (SIM), asuransi, pembukaan rekening bank, mencegah KTP ganda, dan pemalsuan KTP serta terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan (10–12).

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka muncul masalah penelitian yakni pencatatan administrasi kependudukan secara sistem belum berhasil mendapat simpati dan kepuasan dari publik secara heuristic dan holistik. Sejumlah faktor yang menarik diteliti antara lain keterbatasan sarana prasarana, kompetensi petugas kelurahan, dan kesiapan pengguna layanan publik untuk memahami persyaratan minimal dan proses yang harus dilalui. Namun fokus penelitian ini akan mengkaji tentang pencatatan administrasi kelurahan menggunakan perangkat analisis saintifik manajemen Taylorisme dan Weberian sehingga diketahui efisiensi dan efektivitas kegiatan tersebut secara kualitatif deskriptif.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan kehadiran, maka penelitian ini termasuk pada penelitian *ex post facto*. Yang dimaksud dengan penelitian eks post fakta adalah penelitian dilakukan dengan meneliti peristiwa yang telah terjadi dengan tujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan pencatatan administrasi kelurahan menggunakan perangkat analisis saintifik manajemen Taylorisme dan Weberian sehingga diketahui efisiensi dan efektivitas kegiatan tersebut secara kualitatif deskriptif.

Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini yang menjadi informan adalah administrator sistem administrasi kelurahan Ketapang. Pemilihan informan ini didasarkan atas subyek yang menguasai permasalahan, memiliki informasi, dan sehari-hari berkegiatan dengan kegiatan pencatatan tersebut. Menggunakan teknik *snowball sampling*, peneliti mula-mula mewawancarai administrator di lokasi penelitian. Selanjutnya peneliti mewawancarai pengguna layanan yang kebetulan berkunjung untuk minta dilayani terkait administrasi kependudukan. Wawancara secara mendalam dilakukan secara bertahap selama kurun waktu enam bulan dengan setidaknya lebih dari 20 kunjungan dilakukan oleh peneliti pada waktu dan hari kerja yang berbeda.

Peneliti juga berpeluang mewawancarai aparatur sipil negara yakni Bapak Lurah Kelurahan Ketapang Kota Probolinggo seputar kendala dan faktor yang menyebabkan terhambatnya pencatatan sistem administrasi kependudukan. Wawancara dengan Bapak Lurah Kelurahan Ketapang merupakan langkah konfirmasi untuk memperkuat temuan dari wawancara sebelumnya dan observasi di lokasi penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis dengan wawancara menghasilkan tidak terdapat temuan serius terhadap jalannya pencatatan administrasi kependudukan di lokasi penelitian.

Sarana prasarana teknis dinilai telah lengkap dan memadai. Sejumlah fasilitas tersedia dan terawat dengan baik seperti komputer, printer, wifi / internet, kertas F4, tinta printer, dan ATK.

Selain itu, form yang diperlukan masyarakat atau warga untuk diisi selalu tersedia. Hanya saja terdapat kendala koneksi dan teknis listrik. Listrik di wilayah Ketapang, meskipun dapat diandalkan namun belum cukup memuaskan. Hal ini disebabkan beberapa kali sering terjadi pemadaman listrik yang berimbas pada pelayanan.

Jika selama pelayanan terjadi pemadaman listrik, maka masyarakat atau warga harus dapat memaklumi. Masyarakat dan warga terpaksa menunggu keesokan hari untuk melanjutkan mendapatkan layanan pencatatan administrasi publik.

Tingkat kompetensi petugas yang melayani berada pada level yang memuaskan. Hal ini disebabkan, tidak setiap seorang petugas

melayani hingga mencapai 20 warga. Atau sedikit sekali tingkat antrian yang terjadi di kelurahan ini. Petugas juga cukup sabar dan telaten dalam menjelaskan aluran pengurusan dokumen dan pencatatan administrasi kependudukan.

Waktu yang di butuhkan penduduk untuk mengurus dokumen kependudukan membutuhkan waktu paling cepat 35 menit dan paling lama 1 jam, dikarenakan kondisi tertentu misalnya bapak lurah sedang melaksanakan apel sehingga tidak dapat membuka hp untuk mengecek dokumen penduduk yang harus ditandatangani atau koneksi internet tidak mendukung.

Petugas juga tetap memberi layanan di jam istirahat. Layanan diberikan dengan mengandalkan waktu piket. Petugas setiap harinya mendapat piket bertugas di waktu istirahat. Hal ini dilakukan agar layanan publik tetap berjalan maksimal dan kebutuhan warga tidak tertunda.

Secara Efisien Dalam Paradigma Saintifik Manajemen di Kelurahan Ketapang Kota Probolinggo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan administrasi kependudukan terutama pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif dengan jumlah informan sebanyak 6 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan analisis data yang digunakan terdiri dari empat alur kegiatan, yaitu: pengumpulan, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (verifikasi). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Ketapang Kota Probolinggo dilihat pada transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban menunjukkan pelayanan berjalan cukup baik.

Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik sebagai landasan awal bagi terwujudnya peningkatan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dan secara umum dapat menjadi suatu nilai timbulnya sebuah rasa kepercayaan dalam pola hubungan antara pemerintah dan masyarakat sehingga pemerintah berkewajiban harus memberikan jaminan pelayanan yang maksimal berkaitan dengan proses kegiatan pelayanan publik agar setiap masyarakat dapat memperoleh kesiapan, kehandalan, jaminan, empati dan berwujud dalam memberikan pelayanan sehingga dapat

timbulnya rasa kenyamanan bagi masyarakat dalam proses pengurusan administrasi. Hal-hal demikian yang seharusnya dipenuhi oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik, sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu pola standar pelayanan publik yang berkaitan dengan ketepatan yang dibutuhkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan maksimal yang diberikan oleh pemerintah menitik beratkan harus adanya kejelasan tentang waktu, prosedur pelayanan, dan sarana prasarana sehingga adanya jaminan bagi masyarakat dalam memperoleh kualitas dalam pelayanan publik dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 15 bahwa penyelenggara publik menyediakan sarana prasarana dan atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai dan penyelenggara publik memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik. Sehingga negara yang menganut sistem demokrasi mengharuskan dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan harus membuka diri terhadap hak masyarakat untuk dapat memperoleh kualitas berkaitan dengan pelayanan publik dikarenakan kebutuhan masyarakat yang sangat besar khususnya terhadap proses yang meliputi pengurusan administrasi sehingga dapat timbulnya sebuah rasa kenyamanan serta kepuasan masyarakat terhadap proses kegiatan pelayanan. Pelayanan publik juga termasuk dalam unsur penyelenggaraan pemerintahan yang baik good governance yaitu berkaitan dengan keterbukaan dan pertanggungjawaban aparatur pemerintah dalam hal memberikan sebuah pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sehingga pemerintah seharusnya menjalankan fungsi-fungsinya dalam memberikan pelayanan publik secara maksimal sesuai prinsip-prinsip good governance. Berkaitan dengan pemerintahan maka fungsi pemerintah yakni memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, oleh sebab itu pemerintah dalam menjalankan fungsinya tidak terlepas dari harus adanya kualitas pelayanan publik yang harus diberikan dan juga dituntut untuk selalu memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat secara maksimal. Dimana pelayanan publik harus menitik beratkan pada hak-hak

masyarakat untuk mendapatkan sebuah pelayanan berkualitas yang harus diberikan pemerintah kepada masyarakat dalam hal kesigapan pemerintah memberikan pelayanan secara cepat berkaitan dengan waktu penyelesaian pengurusan administrasi harus sesuai dengan waktu standar operasional yang telah ditetapkan dan tepat harus adanya kejelasan informasi yang berkaitan dengan kelengkapan-kelengkapan kepengurusan administrasi dan kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan meliputi kecermatan sebagai pemberi layanan dan jaminan keramahan aparatur, serta empati dimana sikap tegas aparatur dalam memberikan pelayanan administrasi, juga berwujud dalam hal sarana prasarana diruang tunggu seperti kursi, meja, pendingin ruangan ac, dan genset yang harus memadai sebagai fasilitas penunjang pelayanan kepada masyarakat. Sehingga hal demikian dalam proses memberikan pelayanan pemerintah harus maksimal khususnya tidak menghabiskan banyak waktu dalam proses pengurusan pelayanan dan sehingga masyarakat sebagai penerima pelayanan dapat mendapatkan sebuah service yang berkualitas berkaitan dengan pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan di kantor kelurahan ketapang. Kelurahan mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh camat serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya sesuai Ketentuan Rancangan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor.73 Tahun 2005 Mengenai Kelurahan, sehingga dengan peraturan tersebut mengharuskan aparatur pemerintah kelurahan dapat mengurus pemerintahannya sendiri sehingga diharapkan dapat memberikan sebuah pelayanan publik yang berkualitas dalam setiap pengurusan administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Begitu pula dengan pemerintah Kelurahan Ketapang Kecamatan Kademangan kota Psebagai pemerintah yang berwenang dan bertugas untuk dapat memberikan sebuah jaminan kualitas dalam pelayanan publik kepada masyarakat khususnya mengenai proses kepengurusan administrasi di wilayah kelurahan. Hal-hal demikian yang harus di penuhi oleh pemerintah agar dapat memberikan cerminan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat sehingga dapat tercipta rasa kepuasan ketika melakukan pengurusan yang menyangkut dengan pelayanan publik di kantor kelurahan sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Tata Kerja

Pemerintah Kelurahan. Maka dari itu agar dapat memberikan sebuah jaminan pelayanan yang berkualitas pemerintah kelurahan ketapang menetapkan seksi-seksi yang khusus dalam struktur organisasi sehingga mempermudah memberikan pelayanan kepada masyarakat di dalam struktur organisasi pemerintah kelurahan ketapang terdiri dari Lurah sebagai kepala kelurahan dan sekretaris kelurahan, juga beberapa seksi yang dibentuk dalam proses kepengurusan menunjang pelayanan publik kepada masyarakat. Ketanggapan, dimana aparatur pemerintah kelurahan harus memberikan sebuah kualitas pelayanan yang menitik beratkan pada kesanggupan untuk membantu menyediakan pelayanan secara cepat serta tepat sesuai kepentingan dan kebutuhan masyarakat dalam hal proses waktu pengurusan administrasi harus sesuai dengan standar oprasional yang telah ditetapkan serta ketepatan soal kejelasan kelengkapan informasi prosedur pelayanan yang harus diketahui. Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Dengan kata lain jika layanan yang diberikan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan tersebut kurang baik. Menurut Goetsch dan Davis dalam Ibrahim (2008:22) kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan. Dengan kata lain Goetsch dan Davis beranggapan bahwa kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/ kebutuhan pelanggan (masyarakat), dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bu Friska Panduwardhani, Kasi Pelayanan Kelurahan Ketapang Kota Probolinggo dan Seluruh Petugas yang ada di kelurahan tersebut mengenai dengan pencatatan dokumen kependudukan di Kelurahan Ketapang Kota Probolinggo agar kedepannya makin maju dan lebih baik lagi daripada sebelumnya. Bapak Lurah di Kelurahan Ketapang Kota Probolinggo ini juga ikut andil dalam segala urusan yang ada di kantor tersebut. Selain itu para petugas sangat cekatan dan sigap

dalam melakukan pelayanan tanpa adanya paksaan, sikap ini dapat juga dilihat dari cara mereka berbicara dalam menyampaikan hal-hal penting atau lainnya pada penduduk yang akan mengurus dokumen kependudukan. Para petugas dalam menjalankan tugas mampu bekerja dengan baik yang dalam hal ini masih diawasi secara langsung oleh Bapak Lurah, serta petugas memberikan tanggung jawab yang baik atas pekerjaan mereka. Selain bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya para petugas juga sangat ramah terhadap masyarakat yang akan melakukan kepengurusan dokumen kependudukan di kelurahan ketapang kota probolinggo. Selain itu dari sisi penduduk atau masyarakat sendiri juga sangat kooperatif dalam melakukan pengurusan dokumen kependudukan sehingga mempermudah petugas dalam menjalankan tugasnya. Selain kooperatif masyarakat juga patuh terhadap arahan petugas kelurahan apabila ada kesalahan prosedur atau kekurangan persyaratan dalam kepengurusan dokumen kependudukan, sehingga juga sangat mempermudah petugas dalam menjalankan tugasnya.

Sikap saling menghormati, dan mampu bekerjasama dalam hal apapun antara petugas dan penduduk dalam pengurusan dokumen kependudukan serta di dukung dengan adanya sarana dan prasarana yang sangat memadai mampu membawa instansi ini menjadi lebih baik untuk ke depannya. Selain itu penunjang lainnya yaitu terletak pada sarana dan prasarana yang memadai di kelurahan ketapang kota probolinggo yaitu dari ac, kursi di ruang tunggu, komputer, printer, form manual, serta koneksi internet yang memadai juga sangat mendukung kemajuan pada kelurahan ketapang kota probolinggo itu sendiri. Dalam kelurahan ketapang juga komunikasi antar kepala dan bawahan terjalin sangat baik sehingga membuat atau terjalin komunikasi yang baik atau secara kekeluargaan.

Pelayanan pemerintah sebagai pelaku organisasi public harus bersifat netral dan tidak membeda-bedakan status dan kedudukan masyarakat selaku pengguna pelayanan dari pemerintah. Pada dasarnya setiap orang berhak mendapatkan kesempatan dan pelayanan yang sama. Hal ini harus perlu dilaksanakan oleh aparatur dala memberika pelayanan kepada setiap orang. Dengan itu masyarakat akan merasapuas akan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Mengenai pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kelurahan Ketapang Kota Probolinggo kepada masyarakat

yang meminta pelayanan penduduk tidak pernah membeda-bedakan, baik yang datang memakai pakaian murahan atau pakaian yang bermerk atau masyarakat yang mempunyai kedekatan dengan petugas kelurahan ataupun mereka yang berasal dari daerah lain atauyang berbeda agama. Semuanya disarankan dalam pelayanan tanpa membeda-bedakan dari strata sosial maupun lainnya. Keseimbangan dan kewajiban dalam pelayan masyarakat, sama dengan memberikan rasa keadilan merupakan suatu keharusan yang mesti dilakukan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu keadilan sangatlah diinginkan oleh masyarakat berkenaan dengan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan antara yang satu dengan yang lainnya tanpa teba pilih kasih semua masyarakat yang dilayani dalam hal pengurusan administrasi kependudukan . Sikap dan perilaku yang secara wajar menunjukkan kesungguhan hati untuk menaati segala hal secara cermat dan tertib baik dalam melaksanakan tugas pelayanan administrasi lainnya yang diberikan atasan. Berikut adalah tujuan pertanyaan kualitatif untuk meneliti aspek standart prosedur dengan pendekatan berorientasi proses :

1. Adakah relevansi permintaan pengguna layanan publik dengan pencatatan administrasi kependudukan?
Relevansi permintaan pengguna layanan publik dengan pencatatan administrasi kependudukan tentu saja sangat relevansi karena saling adanya kaitan atau berkaitan antara pengguna layanan publik dengan pencatatan administrasi kependudukan.
2. Apakah pilihan yang dimiliki pengguna layanan publik dengan pencatatan administrasi publik?
Pilihan yang dimiliki pengguna layanan publik dengan pencatatan administrasi publik adalah pelayanan yang diterima sangat memuaskan dan sesuai dengan harapan serta para petugas juga sangat kompeten dibidangnya.
3. Apa keuntungan dan kerugian dari pencatatan administrasi publik yang diminta atau diinginkan oleh pengguna layanan?
Keuntungan sangat banyak karena masyarakat atau pengguna layanan sangat terbantu dengan adanya program tersebut diatas juga sangat canggih dan para petugas sangan kompeten dibidangnya. Kerugian sangat kecil hanya kemungkinan trobel yang

- diluar perkiraan atau human eror perangkat saja.
4. Apakah pencatatan administrasi publik yang diminta dan diinginkan oleh pengguna layanan sesuai dengan yang layanan yang diberikan di tingkat kelurahan? Sangat sesuai dengan pencatatan administrasi publik yang diinginkan oleh pengguna layanan.
 5. Apakah pencatatan administrasi telah dilakukan sesuai dengan langkah yang tertera dalam standart prosedur kerja (SOP)?
Pencatatan administrasi publik sudah sangat sesuai dengan langkah-langkah standart prosedur kerja (SOP) di Kelurahan Ketapang.
 6. Apakah pencatatan administrasi telah dilakukan sesuai dengan langkah yang ditetapkan dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2006 dan Undang-undang Nomor 25 tahun 2016? Pencatatan administrasi yang telah berjalan sudah sangat sesuai dengan Undang-undang nomer 25 tahun 2006 dan Undang-undang nomer 25 tahun 2016
 7. Apakah layanan yang diberikan sesuai dengan proses yang ditetapkan dalam Undang-undang?
Layanan di Kelurahan Ketapang yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan proses yang telah ditetapkan dalam Undang-undang.
 8. Bagaimana sarana dan prasarana di Kelurahan Ketapang Kota Probolinggo dalam penggunaan untuk pelayanan adminisrasi kelurahan penduduk? Sarana dan prasaran pada Kelurahan Ketapang tidak menemui permasalahan yang serius bahkan sudah sangat lengkap seperti komputer, printer, wifi / internet, kertas F4, tinta printer, ATK, serta form yang akan digunakan penduduk mengurus dokumen kependudukan selalu ada dan tidak pernah sampai kehabisan. Kendala yang di alami dalam sarana dan prasaran hanya ketika listrik padam atau human eror yang disebabkan oleh interen di Kelurahan Ketapang Kota Probolinggo.
 9. Darimanakah sumber tugas yang diberikan pada pegawai, apakah dari tupoksi yang ada saja atau ada sumber tugas lain, misalnya seperti instruksi langsung dari Bapak Lurah ? Selain dari tupoksi masing-masing pegawai juga ada dari instrksi dari bapak lurah sendiri karena itu sudah merupakan sop yang memang harus di jalankan.
 10. Apakah terdapat variasi tugas terhadap para pegawai ?
Ada, agar para petugas dapat saling membantu satu sama lain tetapi tetap pada tupoksi yang ada.
 11. Apakah tidak ada himbauan atau sosialisasi terhadap warga tentang KTP?
Ya ada, tapi ya sekedar himbauan saja. Soalnya di desa sendiri tidak memiliki data warga mana saja yang KTPnya mati. Desa hanya sekedar memberikan surat pengantar saja untuk membuat KTP di kecamatan. Setelah itu desa sudah tidak tahu lagi, apakah warga tersebut langsung berangkat ke kecamatan untuk membuat KTP atau tidak. Soalnya tidak ada ketentuan yang mengharuskan warga yang sudah membuat KTP baru untuk melapor ke desa lagi.
 12. Apa saja kendala dalam pengurusan dokumen kependudukan?
Kendalanya yaitu pada kapasitas internet seperti contoh naik turunnya kapasitas internet yang digunakan.

KESIMPULAN

Dalam menjalankan kebijakannya sebagai Bapak Lurah di Kelurahan Ketapang Kota Probolinggo, beliau sangat memperhatikan semua tugas-tugas dan para pegawainya. Adapun tugas-tugas yang telah ditetapkan sebelum pelaksanaannya, beliau mengarahkan terlebih dahulu tugas-tugas sesuai dengan tanggung jawab masing-masing petugas, agar pada saat pelaksanaannya dapat berjalan dengan spesifik sesuai dengan standar operasional prosedurnya. Dengan cara demikian para petugas akan lebih terarah, dan petugas merasa sebagai relasi dan partner dalam mencapai tujuan. Ketika para petugas dan atasan menjalin hubungan sebagai relasi kerja, Sehingga dapat ditarik kesimpulan di Kelurahan Ketapang Kota Probolinggo juga menggunakan program yang terbaru pada tahun 2018, dan tidak menggunakan sistem manual karena dirasa lebih efektif dan cepat dalam pengerjaannya.

DAFTAR PUSTAKA

1. Permendagri No 25 Tahun 2011. 2011.
2. Perda Kota Probolinggo. Perda Kota Probolinggo No 5 Tahun 2005. 2005.
3. Holzer M, Schweser RW. Public administration: an introduction. Armonk, N.Y: M.E. Sharpe; 2011. 490 hlm.
4. T STS, Komba S. KEMAMPUAN APARAT KELURAHAN DALAM PELAKSANAAN TUGAS ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DI KELURAHAN ANGGABERI, KECAMATAN ANGGABERI KABUPATEN KONawe. SELAMI [Internet]. 19 Agustus 2019 [dikutip 14 Oktober 2019];1(45). Tersedia pada: <http://ojs.uho.ac.id/index.php/selami/article/view/8486>
5. Riswandi E. INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI BERBASIS E-GOVERNMENT MELALUI PROGRAM SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KELURAHAN DINOYO (SAKDINO) (Studi di Kelurahan Dinoyo Kota Malang) [Internet] [Undergraduate]. University of Muhammadiyah Malang; 2018 [dikutip 14 Oktober 2019]. Tersedia pada: <http://eprints.umm.ac.id/40604/>
6. PresidenRI.go.id. Pentingnya Perbaikan Pelayanan Administrasi Kependudukan | Presiden Republik Indonesia [Internet]. 2018 [dikutip 27 Maret 2019]. Tersedia pada: presidenri.go.id/pentingnya-perbaikan-pelayanan-administrasi-kependudukan.html
7. TEMPO.co. Administrasi Kependudukan di Indonesia Terburuk di Dunia [Internet]. Tempo. 2003 [dikutip 27 Maret 2019]. Tersedia pada: <https://nasional.tempo.co/read/27889/administrasi-kependudukan-di-indonesia-terburuk-di-dunia>
8. Rukayat Y. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. J Ilm Magister Adm [Internet]. 18 April 2018 [dikutip 27 Maret 2019];11(2). Tersedia pada: <http://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/32>
9. Noviyanto F, Setiadi T, Wahyuningsih I. Implementasi Sikades (Sistem Informasi Kependudukan Desa) Untuk Kemudahan Layanan Administrasi Desa Berbasis Web Mobile. J Inform Ahmad Dahlan [Internet]. 1 Januari 2014 [dikutip 27 Maret 2019];8(1). Tersedia pada: <https://www.neliti.com/publications/101999/implementasi-sikades-sistem-informasi-kependudukan-desa-untuk-kemudahan-layanan>
10. Listya R. Analisis Kebijakan Inovasi Rekam Retina Pada e-KTP dan Implikasinya Pada Warga Kota Probolinggo. (Studi Kasus Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo) [Bachelor Thesis]. 2018.
11. Supriyatna Y. Mudahnya Mengurus Semua Dokumen Tanpa Calo: Mengurus Dokumen Dengan Cepat, Mudah, dan Tidak Repot. Lembar Langit Indonesia; 2015. 95 hlm.
12. Undang undang nomor 23 Tahun 2006. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006. 2006.