



Program Inovasi Administrasi Kependudukan untuk Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur

Tanto Heryanto^{1✉}, Eka Muldaniyanti²

¹ Universitas Putra Indonesia, Cianjur, Indonesia

² Universitas Terbuka UPBJJ Bogor, Bogor, Indonesia

Received January 2, 2023; accepted February 7, 2023; published online February 11, 2023

Abstract. Population administration records are needed to ensure people's rights can be distributed appropriately. Still, most people need to understand the importance of population administration, a requirement for providing services by various organizations. This study aims to (1) find out the implementation of the population administration innovation program, (2) find out the obstacles in implementation, and (3) find out the most effective program in improving civil registration services and using descriptive qualitative research techniques and data collected from primary and secondary sources through observation, interviews, and searches for related literature. Data analysis was conducted using the interactive model of Miles and Huberman. The results showed six innovation programs developed by the Population and Civil Registration Office of Cianjur Regency: Simpelaku, Pandanwangi, Dawala, Pelaminan Baru, Puntan Kumawantun, and Penantian Umur. The most effective program for improving civil registration services is the Simpelaku program because it covers all services and can be done anytime and anywhere.

Keywords: population administration, program innovation, service.

Abstrak. Pencatatan administrasi kependudukan diperlukan untuk memastikan hak-hak masyarakat dapat terdistribusi dengan baik, namun sebagian besar masyarakat belum memahami pentingnya administrasi kependudukan yang dipakai sebagai persyaratan pemberian pelayanan oleh berbagai organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui pelaksanaan program inovasi administrasi kependudukan, (2) mengetahui kendala dalam pelaksanaan, dan (3) mengetahui program yang paling efektif dalam meningkatkan layanan adminduk. Menggunakan teknik penelitian deskriptif kualitatif, serta data dikumpulkan dari sumber primer dan sekunder melalui observasi, wawancara, dan penelusuran literatur terkait. Analisis data dilakukan dengan menggunakan *interactive model* Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan terdapat enam program inovasi yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur, yaitu Simpelaku, Pandanwangi, Dawala, Pelaminan Baru, Puntan Kumawantun, dan Penantian Umur. Program yang paling efektif dalam meningkatkan layanan adminduk adalah program Simpelaku karena mencakup semua layanan dan dapat dilakukan oleh siapa saja, kapan saja, dan dimana saja.

Keywords: administrasi kependudukan, inovasi, pelayanan

Pendahuluan

✉ Corresponding author heryantotanto@gmail.com

Copyright © 2022 The Author(s) | Published by Universitas Nias

This is an Open Access article distributed under the terms of the [Creative Commons CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

Kehidupan terus berkembang untuk mencari sesuatu yang lebih baik dari kehidupan sebelumnya. Perubahan demi perubahan terus terjadi dalam kehidupan ini demi kenyamanan hidup, tidak dapat dipungkiri bahwa perubahan ilmu pengetahuan dan teknologi komunikasi membawa kita pada zaman yang serba canggih seperti sekarang ini. Begitu juga dengan kehidupan masyarakat yang semakin ingin mendapatkan sesuatu dengan mudah dan cepat.

Dengan adanya perkembangan teknologi, aktivitas atau kegiatan sehari-hari masyarakat di berbagai bidang dapat berjalan dan dilakukan dengan lebih cepat. Hal ini juga terjadi dalam kehidupan perusahaan dan organisasi atau instansi pemerintahan. Menurut (Amalia & Supriatna, 2017), perkembangan teknologi yang semakin pesat menuntut instansi pemerintah untuk mengikuti perkembangan tersebut, sehingga instansi tersebut membutuhkan suatu sistem administrasi yang mendukung kebutuhan instansi pemerintah dalam menciptakan pekerjaan yang efektif dan efisien untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan yang baik juga akan memberikan kesan yang sangat baik kepada masyarakat yang menerima pelayanan tersebut. Masyarakat yang menerima pelayanan yang baik tentunya akan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap suatu instansi. Kualitas pelayanan harus ditingkatkan seiring dengan perubahan zaman karena perilaku masyarakat juga akan selalu mengikuti perubahan zaman yang terjadi.

Huda et al., (2020) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang terjadi dalam interaksi fisik secara langsung antar satu orang dengan orang lain atau mesin dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan administrasi merupakan pelayanan yang dilakukan dalam bentuk berbagai dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat, misalnya pada instansi pemerintah yang membuat akta kelahiran, kartu tanda penduduk (KTP), akta kematian, dan lain sebagainya.

Inovasi dalam pelayanan administrasi sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. Inovasi administrasi adalah pengenalan sistem dan proses administrasi yang baru dan bertujuan untuk mempermudah, mempercepat, dan menguntungkan semua pihak yang terlibat (Sisca et al., 2021, p. 6).

Dari segi jumlah penduduk, Indonesia saat ini merupakan negara dengan jumlah penduduk terbesar keempat di dunia. Menurut Dirjen Dukcapil Zudan Arif Fakrulloh, per 30 Juni 2022 atau Semester I 2022, jumlah penduduk Indonesia sebanyak 275.361.267 jiwa. Indonesia membutuhkan administrasi kependudukan yang tertata dengan baik dari pusat hingga ke daerah, mengingat jumlah penduduknya yang besar, dan 2.472.052 jiwa tinggal di Kabupaten Cianjur saat ini. Pengelolaan semua masalah kependudukan, seperti pendaftaran penduduk, status kependudukan, dan pengelolaan informasi kependudukan, disebut sebagai manajemen kependudukan.

Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, yang merupakan babak baru dalam kebijakan administrasi kependudukan di Indonesia, menjadi landasan bagi prosedur tersebut. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kependudukan yang berkualitas, undang-undang ini memerintahkan pembangunan sistem *database* kependudukan yang mendukung pelayanan administrasi kependudukan sejalan dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Agar setiap penduduk merasa mendapatkan pelayanan yang memuaskan, maka pelayanan tersebut harus akurat dan tepat waktu.

Namun, karena sulitnya mempercayai statistik kependudukan saat ini, yang sering kali berujung pada kebijakan yang tidak tepat, data kependudukan Indonesia tidak dapat memenuhi harapan untuk digunakan dalam berbagai keperluan nasional. Jumlah sebenarnya mungkin masih lebih tinggi daripada yang terdaftar di kantor pencatatan sipil karena banyak orang yang

tidak tercatat, terutama mereka yang berasal dari kelompok kurang mampu dan mereka yang tinggal di luar jangkauan administratif. Karena data kependudukan jarang diperbarui, tidak mungkin untuk menentukan berapa banyak orang yang tinggal di suatu lokasi. Ketika pemilihan umum diadakan, baik pemilihan umum nasional maupun lokal, kesulitan administrasi kependudukan ini menjadi semakin nyata. Hal ini terbukti dengan banyaknya warga negara yang mengeluh karena tidak memiliki hak pilih.

Masalah administrasi kependudukan perlu segera ditangani agar tidak menimbulkan masalah yang berkelanjutan. Perkembangan baru dalam layanan pencatatan sipil diperlukan untuk mengatasi masalah-masalah tersebut. Untuk mendistribusikan hak-hak masyarakat secara adil, diharapkan teknologi dan inovasi yang ada saat ini dapat meningkatkan akurasi dan ketepatan administrasi kependudukan. Berdasarkan latar belakang di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui (1) implementasi program inovasi administrasi kependudukan dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur, (2) mekanisme dan hambatan dalam pelaksanaan program inovasi administrasi kependudukan dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur, serta (3) tujuan dan manfaat dari program pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur.

Metode

Penelitian ini mengambil tempat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur yang beralamat di Jl. Raya Bandung, KM 4.5 Cianjur. Melalui penelitian deskriptif kualitatif, penulis mengumpulkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk kemudian dideskriptifkan. Data primer dikumpulkan melalui teknik wawancara semi terstruktur (Bernard, 2017) dan observasi (Smit & Onwuegbuzie, 2018) terhadap aktivitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, Data sekunder dikumpulkan dari literatur-literatur yang berkaitan dengan program administrasi kependudukan. Wawancara dilakukan dengan Kepala Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia, Teknologi Informasi dan Komunikasi, Operator pendaftaran penduduk, serta beberapa orang yang mengurus administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur.

Deskriptif kualitatif adalah istilah yang digunakan dalam penelitian kualitatif untuk penelitian deskriptif. Jenis penelitian ini sering digunakan dalam fenomenologi sosial. Deskripsi kualitatif berfokus pada menjawab pertanyaan penelitian yang berkaitan dengan siapa, apa, di mana, dan bagaimana suatu peristiwa atau pengalaman, yang pada akhirnya menggali lebih dalam tentang pola-pola yang muncul dalam peristiwa tersebut (Kim et al., 2017).

Analisis data dilakukan dengan menggunakan *interactive model* yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman – yang secara umum digunakan dalam penelitian kualitatif, teknik ini mencakup tiga proses yakni: (a) pengumpulan dan kondensasi (reduksi) data; (b) penyajian data; (c) verifikasi data dan/atau penarikan kesimpulan (Miles et al., 2014). Analisis data dilakukan selama penelitian berlangsung (Cresswell, 2014).

Hasil dan Pembahasan

Dari hasil penelitian yang dilakukan, kegiatan pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur dilakukan dengan enam cara, yaitu: (a) Simpelaku, (b) Pandanwangi, (c) Dawala, (d) Pelaminan Baru, (e) Punten Kumawantun, dan Penantian Umur.

1. Pelaksanaan Program Inovasi Layanan Administrasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi, Sumber Daya Manusia dan Operator Pendaftaran Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur, berdasarkan peraturan perundang-undangan dari Kementerian Dalam Negeri di Kabupaten Cianjur setiap instansi diharapkan dan diharuskan untuk selalu melakukan inovasi dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur memiliki enam program inovasi untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur meluncurkan enam program inovasi pelayanan administrasi kependudukan pada tahun 2021. Peluncuran enam program inovasi tersebut merupakan upaya dinas dalam memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat Kabupaten Cianjur, mulai dari pelayanan Kartu Keluarga, E-KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan pelayanan administrasi kependudukan lainnya. Keenam program inovasi unggulan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur tersebut antara lain:

- a) Simpelaku (Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu);
- b) Pandanwangi (Pelayanan Kependudukan Bagi Warga Langsung Jadi);
- c) Dawala (Datangi warga layani);
- d) Pelaminan Baru (Pelayanan Adminduk bagi Pengantin Baru);
- e) Punten Kumawantun (Program Untuk Temen-Temen Kado Untuk Masyarakat Wajib KTP Tujuh Belas Tahun); dan
- f) Penantian Umur (Pelayanan Akta Kematian Untuk Masyarakat Cianjur).

Dalam menyambut layanan online tersebut, masyarakat menunjukkan antusiasme yang tinggi, namun ada beberapa kendala dalam layanan online tersebut. Pertama, dari segi aplikasi, karena aplikasi masih tergolong baru, ada kemungkinan aplikasi belum sepenuhnya sempurna. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur terus berusaha menyempurnakan, memperbaharui, dan memperbaiki sistem aplikasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan sesuai dengan permasalahan yang muncul dalam pelayanan.

Kendala kedua muncul karena belum semua masyarakat memahami aplikasi dan IT (Informasi dan Teknologi) dalam menggunakan Simpelaku. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur memberikan sosialisasi kepada masyarakat terutama kepada kaum milenial yang memahami aplikasi tersebut. Selain itu, terdapat layanan prioritas sehingga setiap orang yang tidak dapat mengakses aplikasi Simpelaku karena kendala jaringan akan diberikan manfaat langsung kepada sasaran, yaitu layanan jemput bola.

Kendala ketiga adalah beberapa daerah tidak dapat mengakses internet. Untuk mengatasi masalah ini, sebuah program dilaksanakan oleh pemerintah Kabupaten Cianjur dengan WIFI gratis melalui KOMINFO, yaitu Program CAANG (atau dalam bahasa Indonesia berarti "cahaya"), setiap daerah dan setiap desa diberikan akses internet gratis untuk masyarakat.

Kendala keempat adalah kesadaran masyarakat. Masyarakat belum mengetahui bahwa setiap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur saat ini sudah dapat dilakukan secara online dan offline. Mereka cenderung memilih pelayanan melalui sistem luring hanya karena ingin segera selesai, sementara masyarakat beranggapan

prosesnya akan lebih rumit jika melalui sistem daring. Sistem online lebih mudah karena dapat dilakukan di mana saja, oleh siapa saja, dan kapan saja.

a) Simpelaku

Dengan menerapkan Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIMPELAKU), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur mencapai tonggak sejarah di mana masyarakat tidak lagi menggunakan jasa calo. Program ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi tanpa harus mengantri panjang.

"Masyarakat kini bisa datang ke kantor kami untuk mengambil bukti fisik layanan, seperti KTP, Kartu Keluarga, atau Akta Kelahiran, tanpa harus mengantri. Caranya dengan memenuhi persyaratan yang telah ditentukan"

[Wawancara: Munajat – Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur].

Situs resmi Pemerintah Kabupaten Cianjur telah meluncurkan aplikasi SIMPELAKU, sebuah layanan *online*. Dengan mengisi dan melengkapi formulir yang diperlukan, masyarakat hanya perlu mengikuti berbagai panduan mengenai fitur-fitur yang ada di dalamnya untuk membuat administrasi kependudukan. Masyarakat Cianjur kini sudah dapat mengakses SIMPELAKU seiring dengan peluncuran aplikasi tersebut. Untuk beberapa formulir yang membutuhkan pengunggahan, pemerintah daerah siap membantu memberikan informasi mengenai cara mengaksesnya secara mandiri, beserta persyaratan dokumentasi yang diperlukan untuk mencegah penolakan sistem.

b) Pandanwangi

Program Pandanwangi merupakan program pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur yang mendatangi desa-desa secara langsung untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Program ini diperuntukkan bagi penduduk yang belum memiliki dokumen kependudukan, terutama di daerah yang sulit mengakses layanan SIMPELAKU secara online atau terkendala jarak dan waktu.

Tidak semua penduduk memiliki dokumen kependudukan, terutama penduduk di daerah yang sulit mengakses layanan SIMPELAKU secara *online*. Dokumen kependudukan akan diterbitkan langsung di tempat pelayanan (selama dokumen yang dipersyaratkan lengkap dan benar), seperti Kartu Keluarga, E-KTP, Surat Pindah, KIA, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan lain-lain.

c) Dawala

Program DAWALA merupakan program pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur yang ditujukan khusus bagi penduduk rentan administrasi kependudukan, non permanen, ODGJ (orang dengan gangguan jiwa), orang terlantar, korban bencana alam, dan korban bencana sosial. Masih adanya penduduk rentan yang belum memiliki dokumen kependudukan/belum melakukan perekaman secara serentak, percepatan kepemilikan Akta Kelahiran dan KIA bagi anak dan remaja untuk mencapai Target Nasional.

Pelayanan ini dilakukan dengan cara mendatangi dan melayani masyarakat secara langsung ke tempat tujuan. Dalam program ini dilakukan penjadwalan, dimana warga yang akan dilakukan terlebih dahulu menghubungi nomor kontak (Whatsapp) khusus Program DAWALA, kemudian akan dijadwalkan di lain waktu sehingga pada saat Tim DAWALA meluncur ke lokasi. Diharapkan pelayanan dapat dilakukan sekaligus pada waktu tertentu meskipun warga yang membutuhkan bantuan berada di wilayah dan

tempat yang berbeda (diutamakan jarak antara warga yang dilayani satu sama lain tidak terlalu jauh).

d) Pelaminan Baru

Program Pelaminan Baru adalah program layanan yang ditujukan bagi pasangan yang baru menikah. Program ini dibentuk karena banyaknya masyarakat yang telah menikah namun belum mengubah statusnya menjadi pernikahan yang tercatat. Hasil pelayanan yang akan didapatkan adalah dokumen kependudukan berupa Kartu Keluarga dan E-KTP (pasangan muslim) atau Kartu Keluarga, E-KTP, dan Akta Nikah (pasangan nonmuslim).

e) Puntun Kumawantun

Program ini diperuntukkan bagi masyarakat Cianjur yang telah berusia 17 tahun, khususnya pelajar SMA. Program ini merupakan kado bagi masyarakat yang telah berusia 17 tahun. Para siswa merasa terbantu dengan adanya perekaman E-KTP yang diadakan di sekolah, karena setelah memiliki E-KTP, para siswa akan lebih mudah dalam mengurus berbagai keperluan administrasi terutama setelah lulus sekolah seperti melamar pekerjaan, melanjutkan sekolah, membuat usaha, atau untuk hal lainnya. Kartu tanda penduduk merupakan salah satu komponen vital dalam administrasi kependudukan yang wajib dimiliki oleh setiap warga negara.

Program Puntun Kumawantun merupakan inovasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur dalam upaya percepatan perekaman KTP-el bagi pelajar yang telah berusia 17 tahun. Selain itu, program ini juga untuk mencapai target nasional, sebagai upaya meningkatkan partisipasi pemilih khususnya pemilih pemula pada pelaksanaan Pemilihan Umum Serentak tahun 2024. Untuk itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur bersama jajaran Instansi Pemerintah di Kabupaten Cianjur menggelar aksi "jemput bola" ke sekolah-sekolah sebagai salah satu basis pemilih pemula, dan tidak hanya mengandalkan pelayanan di Kantor Kecamatan.

f) Penantian Umur

Program ini merupakan program pelayanan pembuatan akta kematian bagi masyarakat Cianjur. Warga yang ingin mengurus akta kematian bisa datang langsung ke kantor Disdukcapil dan operator yang ada di kecamatan, atau bisa juga melalui sistem online yaitu Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (SIMPELAKU). Program ini sangat penting bagi masyarakat jika dikemudian hari ada keperluan seperti untuk hak waris dan lainnya. Program ini menyimpan data untuk mengetahui siapa saja warga Cianjur yang meninggal dunia. Ketika warga datang ke Disdukcapil untuk melapor, maka secara otomatis laporan tersebut akan tercatat di Disdukcapil.

2. Mekanisme dan Kendala Pelaksanaan Program Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan

a. Simpelaku

Mekanisme: Masyarakat melakukan pendaftaran secara online dengan membuka link Simpelaku, kemudian masuk ke halaman pendaftaran dan memasukkan nomor KK, nomor NIK, nama, nomor telepon, dan email. Setelah itu, login dan pilih tombol aplikasi sesuai dengan data yang ingin didaftarkan dan unggah berkas sesuai dengan persyaratan yang ada di Simpelaku. Langkah selanjutnya masyarakat perlu menunggu beberapa saat untuk proses pemeriksaan berkas. Setelah diproses (jika tidak ada

penolakan), KTP dan KIA akan dikirimkan melalui pos. Jika ada penolakan, masyarakat harus mengecek kembali kelengkapan berkas yang digunakan sebagai persyaratan pengajuan. Permohonan selain KTP dan KIA dapat diunduh di aplikasi Simpelaku.

Kendala: Belum semua masyarakat memahami aplikasi dan IT (Informasi dan Teknologi) dalam menggunakan Simpelaku. Karena aplikasi ini masih baru, ada kemungkinan belum sepenuhnya sempurna. Namun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur berusaha menyempurnakan, memperbaharui, dan memperbaiki sistem aplikasi tersebut sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan permasalahan yang muncul dalam pelayanan.

b. Pandanwangi

Mekanisme: Kecamatan/desa mengajukan permohonan pelayanan *on the spot*. Selanjutnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan penjadwalan. Kecamatan/desa mempersiapkan tempat pelayanan dan mengumumkan jadwal pelayanan kepada masyarakat di wilayah kecamatan tersebut. Setelah mendapat surat balasan dari dinas perihal waktu dan tempat pelaksanaan pelayanan tersebut, tim dari Disdukcapil akan datang langsung ke lokasi untuk melakukan pelayanan sesuai jadwal yang telah disusun.

Kendala: Tidak semua penduduk bisa melakukan permohonan dokumen kependudukan melalui layanan *online* simpelaku, karena keterbatasan kemampuan penduduk tersebut atau daerahnya termasuk daerah yang *blank spot* (susah akses jaringan *internet*) serta masih adanya penduduk yang tidak memiliki dokumen kependudukan sama sekali (tidak memiliki data/ dokumen apapun).

c. Dawala

Mekanisme: Desa/Kelurahan/Lembaga mengajukan surat permohonan layanan program Dawala kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur untuk warganya yang rentan adminduk dan belum memiliki dokumen kependudukan/belum terekam. Perangkat Daerah/organisasi (IBI, HIMPAUDI, Forum Kader Posyandu, P2TP2A, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan) mengajukan surat permohonan layanan program Dawala kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur untuk pembuatan akta kelahiran dan Kartu Identitas Anak (KIA). Selanjutnya dinas datang langsung ke lokasi/tempat pelayanan yang telah ditentukan/disepakati untuk pelayanan administrasi kependudukan. Dokumen kependudukan seperti KK, Akta Kelahiran, dan KIA diberikan saat itu juga pada saat pelayanan. KTP el diberikan kepada penduduk secara langsung dalam waktu tiga hari.

Kendala: Penduduk rentan (lansia, orang sakit, orang dengan gangguan jiwa, orang terlantar, korban bencana alam, korban bencana sosial, orang yang menempati lahan sengketa, dan penyandang disabilitas) yang belum memiliki dokumen kependudukan/belum melakukan perekaman dikarenakan situasi dan kondisi sehingga tidak dapat mengurus sendiri dan diperlukan peran aktif dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengatasinya, serta perlu dilakukan percepatan kepemilikan Akta Kelahiran dan KIA bagi anak dan remaja untuk mencapai target nasional.

d. Pelaminan Baru

Mekanisme: Warga yang ingin menikah, maksimal satu hari sebelum hari pernikahan mengajukan permohonan pendaftaran melalui chat WhatsApp dengan menyertakan persyaratan. Untuk muslim, syaratnya berupa foto KK calon pengantin,

E-KTP calon pengantin, surat nikah (jika belum mendapatkan surat nikah, gunakan surat keterangan dari KUA) dan formulir F1.02. Untuk non-muslim, persyaratannya adalah foto KK calon mempelai, E-KTP calon mempelai, foto E-KTP calon mempelai, dua orang saksi, surat pemberkatan nikah dari pemuka agama, pas foto terbaru ukuran 3x4 kedua mempelai berdampingan dengan latar belakang merah, foto akta kelahiran kedua mempelai dan Formulir F2.01.

Petugas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan memproses permohonan setelah semua persyaratan diterima secara lengkap, dokumen berupa tiga buah KK (satu KK baru untuk calon mempelai dan dua KK baru untuk orang tua calon mempelai), dua E-KTP untuk kedua mempelai dan akta nikah nonmuslim akan diterbitkan pada hari pernikahan (sesuai dengan surat nikah) dan diberikan langsung pada hari pernikahan atau paling lama tiga hari setelah hari pernikahan dan diserahkan oleh Tim sebagai perwakilan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dokumen lama segera ditarik untuk dimusnahkan.

Kendala: Masyarakat yang baru saja menikah umumnya tidak mengurus dokumen kependudukannya secara langsung, dengan alasan malas, sulit, dan lain-lain. Bahkan mereka yang sudah memiliki anak pun tidak memiliki KK atau E-KTP baru dengan status menikah dan tidak memiliki akta nikah (nonmuslim).

e. Puntun Kumawantun

Mekanisme: Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur menerbitkan rekapitulasi data penduduk yang berusia 10 (sepuluh) hari sebelum tanggal lahir pada aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAD) yang akan digunakan sebagai dasar untuk melakukan perekaman setelah berkoordinasi dengan instansi terkait terkait jadwal pelaksanaan perekaman. E-KTP yang telah tercetak diserahkan pada hari ulang tahun kepada pemiliknya di tempat yang telah ditentukan.

Kendala: Penduduk yang berusia di bawah 17 tahun atau pemohon E-KTP baru adalah penduduk usia sekolah. Hal ini menyulitkan yang bersangkutan untuk datang ke kantor dukcapil atau kantor kecamatan setempat untuk melakukan perekaman. Kendala ini menjadi acuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur untuk menekan peningkatan jumlah penduduk wajib KTP melalui program PUNTEN KUMAWANTUN (Program Untuk Temen Temen - Kado Untuk Masyarakat Wajib KTP Tujuh Belas Tahun) yang menyasar pelajar SMA/SMK.

f. Penantian Umur

Mekanisme: Masyarakat yang akan membuat akta kematian seseorang mengajukan permohonan pendaftaran melalui chat WhatsApp dengan menyertakan persyaratan berupa fotokopi KK orang yang meninggal, E-KTP orang yang meninggal, KTP ahli waris, KTP saksi, surat keterangan kematian dari Puskesmas/dokter/rumah sakit/Kepala Desa/Kepolisian dan mengisi Formulir F2-01.

Hambatan: Masih banyak masyarakat Cianjur yang memiliki pola pikir bahwa jika seseorang telah meninggal dunia, maka urusannya sudah selesai, sehingga tidak perlu lagi melaporkan dan mengurus kematian, serta rendahnya tingkat kesadaran betapa pentingnya pengurusan Akta Kematian. Masih adanya kendala untuk melakukan sosialisasi di desa-desa di Cianjur.

3. Tujuan dan Manfaat Pelaksanaan Program Inovasi Layanan Administrasi

- a. Simpelaku
Bertujuan untuk (1) memfasilitasi masyarakat yang tidak mempunyai waktu untuk mengurus dokumen secara langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan (2) Memudahkan masyarakat dalam mendapatkan dokumen kependudukan. Adapun manfaat program inovasi Simpelaku yakni dapat meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan melalui *online*. Dan bisa dilakukan oleh siapa saja, kapan saja dan dimana saja.
- b. Pandawangi
Tujuan: 1) Meningkatkan kepemilikan dokumen identitas hukum, dan 2) Menjangkau daerah-daerah terpencil yang membutuhkan akses ke jaringan internet. Manfaat: program ini dapat meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan, terutama bagi penduduk yang tidak memiliki kesempatan untuk datang langsung ke tempat pelayanan.
- c. Dawala
Tujuan: 1) meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan (KK dan KTP-el), 2) Menjangkau penduduk rentan, yaitu lansia, orang sakit, orang dengan gangguan jiwa (ODGJ), orang terlantar, korban bencana alam, korban bencana sosial, masyarakat yang menempati lahan sengketa dan penyandang disabilitas, dan 3) Memenuhi capaian target nasional kepemilikan Akta Kelahiran dan KIA bagi anak dan remaja. Manfaat dari program ini adalah dapat meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan bagi penduduk rentan.
- d. Pelaminan Baru
Bertujuan untuk 1) Meningkatkan kepemilikan KK dan KTP-el serta Akta Nikah nonmuslim akibat perubahan status perkawinan, dan 2) Pemutakhiran KK kedua orang tua pasangan suami istri. Manfaat dari program ini adalah dapat meningkatkan kepemilikan dan mempercepat proses kepemilikan dokumen kependudukan Akta Nikah bagi pasangan suami istri.
- e. Puntan Kumawantun
Tujuan: 1) Meningkatkan kepemilikan E-KTP, dan 2) Menjangkau pemegang E-KTP baru. Manfaat dari kegiatan ini dapat meningkatkan kepemilikan E-KTP bagi generasi muda yang telah memasuki usia wajib E-KTP.
- f. Penanitian Umur
Tujuan: 1) Meningkatkan kepemilikan dokumen pencatatan sipil (Akta Kematian), dan 2) Memenuhi capaian Target Nasional Kepemilikan Akta Kematian. Manfaat kegiatan ini dapat meningkatkan kepemilikan dokumen Akta Kematian Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat (Jabar) tidak hanya memberikan nilai tinggi atau Hijau kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Cianjur atas pelayanan publik sepanjang tahun 2021, tetapi juga menempatkannya sebagai terbaik ke-3 dari 27 Disdukcapil Kabupaten/Kota se-Jabar.

Hasil Penilaian Kepatuhan Pelayanan Adminduk (Administrasi Kependudukan) Tahun 2021 yang dikeluarkan oleh Ombudsman RI pada Januari lalu, setelah setahun melakukan pengamatan terhadap kinerja Disdukcapil kabupaten/kota dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam pengumuman hasil penilaian kepatuhan tersebut, Disdukcapil Cianjur, dengan nilai 87,77, menduduki peringkat ketiga setelah Disdukcapil Kota Bekasi (100) dan Disdukcapil Kabupaten Bandung (97,86). Di bawah Cianjur, Disdukcapil Kabupaten Ciamis (87,74) berada di peringkat ke-4.

Selanjutnya Disdukcapil Kabupaten Bekasi (87,70), Disdukcapil Kota Depok (87,48), Disdukcapil Kota Sukabumi (86,97), Disdukcapil Kota Bandung (86,37), Disdukcapil Kabupaten Garut (84,87), Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat (84,25), dan Disdukcapil Kota Tasikmalaya (81,05). Sementara kabupaten/kota lainnya di Jawa Barat, ada yang mendapat nilai sedang atau kuning, dan ada juga yang mendapat nilai rendah atau merah.

Prestasi ini semakin memotivasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur untuk bekerja lebih baik lagi dalam melayani masyarakat. Pencapaian ini juga tidak terlepas dari enam program inovasi baru yang diluncurkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur pada tahun 2021, yaitu Simpelaku, Pandanwangi, Dawala, Lorong Baru, Punten Kumawantun, dan Penantian Usia.

Kesimpulan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur menciptakan program-program inovatif seperti Simpelaku, Pandanwangi, Dawala, Pelayan Baru, Punten Kumawantun, dan Penantian Umur untuk memudahkan masyarakat melakukan pendataan dan pencatatan sipil secara tepat dan cepat. Program-program tersebut bertujuan untuk mencapai akurasi data kependudukan yang harus terus diperbaharui, meningkatkan pemberian hak-hak masyarakat seperti hak pilih, dan memudahkan masyarakat untuk memiliki dokumen kependudukan.

Dari keenam program inovasi yang telah dijelaskan, inovasi yang lebih efektif dari segi kualitas dan kuantitas adalah Simpelaku (Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan Terintegrasi), karena di dalam Simpelaku semua pelayanan dapat dilakukan. Kelebihan tersebut sangat berpengaruh terhadap kualitas dan kuantitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur.

Pelayanan yang kurang efektif adalah program inovasi Penantian Umur (Pelayanan Akta Kematian untuk Masyarakat Cianjur) karena pada dasarnya dan sampai saat ini kesadaran masyarakat akan pentingnya akta kematian belum menyentuh masyarakat karena dianggap tidak ada gunanya atau tidak ada fungsinya.

References

- Amalia, E., & Supriatna, Y. (2017). Perancangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Sebagai Pengembangan Egovernment. *Prosiding Seminar Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi (SAKTI)*, 81–85.
- Bernard, H. R. (2017). *Research Methods in Anthropology: Qualitative and Quantitative Approaches* (6th ed.). Rowman & Littlefield.
- Cresswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. In *Research Design, Second Edition* (4th ed.). SAGE Publications, Inc. <https://doi.org/10.3109/08941939.2012.723954>
- Huda, M., Wiyono, S., Hidayatullah, M. F., & Bahri, S. (2020). Studi Kasus: Sistem Informasi dan Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Komputika : Jurnal Sistem Komputer*, 9(1), 59–65. <https://doi.org/10.34010/komputika.v9i1.2518>
- Kim, H., Sefcik, J. S., & Bradway, C. (2017). Characteristics of Qualitative Descriptive Studies: A Systematic Review. *Research in Nursing & Health*, 40(1), 23–42. <https://doi.org/10.1002/nur.21768>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications, Inc.

Sisca, Simarmata, H. M. P., Grace, E., Purba, B., Dewi, I. K., Silalahi, M., Fajrillah, Sudarso, A., & Sudarmanto, E. (2021). *Manajemen Inovasi* (J. Simarmata, Ed.). Yayasan Kita Menulis.

Smit, B., & Onwuegbuzie, A. J. (2018). Observations in Qualitative Inquiry: When What You See Is Not What You See. *International Journal of Qualitative Methods*, 17(1).
<https://doi.org/10.1177/1609406918816766>