

PELAKSANAAN ADMINISTRASI PINDAH DATANG PENDUDUK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BIMA

Syahri Ramadoan¹, Firman², Arabiah³

Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (STISIP) Mbojo Bima
Email : ramadoan.rabaloud88@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah: 1). Mengetahui Pelaksanaan Penerimaan laporan pindah datang penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima. 2). Mengetahui Pendaftaran Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima ? 3). Mengetahui Pelaksanaan penerbitan surat keterangan pindah datang penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima. Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima. Kemudian informan lain dalam penelitian adalah : 1). Kepala seksi pada Kabid pendaftaran penduduk 2). Staf pada Bidang Pendaftaran Penduduk 3). Operator Komputer 4). Administrator data base (ADB) 5). Masyarakat pengguna pelayanan. Kesimpulan yang dapat diambil, berdasarkan pembahasan sebelumnya, tentang pelaksanaan administrasi pelayanan pindah datang penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima, dilihat dari aspek pelaporan dilakukan sesuai prosedur.

Kata Kunci : *Administrasi, Pindah Datang Penduduk, Kabupaten Bima*

LATAR BELAKANG

Era reformasi menjadi era krisis kepercayaan masyarakat pada birokrasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Fenomena buruknya pelayanan publik masih banyak dijumpai, mulai dari tingkat pusat sampai pada tingkat daerah, hal tersebut sangat dipengaruhi oleh aspek interaksi antara sumber daya manusia pemberi pelayanan dengan pelanggan (*customers*). Albrech dan Zemke dalam Dwiyanto, (2008:140).

Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah peningkatan kualitas pelayanan. Pelayanan yang berkualitas sangat

tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia dan kelembagaan serta masyarakat yang dilayani dalam penyelenggaraannya, bahwa fenomena kekacauan pelayanan publik ditandai dengan masih terdapatnya maladministrasi yang dilakukan oleh beberapa instansi dan lembaga pemerintah sebagai pelayan publik. (Ombudsman 2013).

Fenomena kualitas pelayanan publik, sebagaimana yang digambarkan oleh penyedia layanan, sangat dipengaruhi kemampuan

organisasi dalam menyediakan akses, kemampuan pegawai dalam melakukan proses pengadministrasian terutama dalam proses perpindahan penduduk yang semakin hari semakin meningkat mempengaruhi kualitas pelayanan, ketersediaan waktu pegawai dalam memberikan penjelasan tentang pelayanan pada masyarakat yang terbatas, kualitas sarana dan prasarana yang kurang mendukung, budaya birokrasi dan sebagainya. Pasalnya, kualitas SDM aparatur masih sangat rendah dan jauh dari harapan. Kemampuan birokrasi, merupakan akumulasi dari sejumlah sub-variabel seperti tingkat pendidikan, jumlah tahun pengalaman kerja, dan variasi pelatihan yang diterima, sedangkan kualitas dan kuantitas peralatan yang digunakan tidak mempengaruhi prosedur, kecepatan proses, dan kualitas keluaran (*out-put*) yang akan dihasilkan Dwiyanto (2008).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima adalah salah satu dinas teknis yang banyak dosoroti dalam memberikan pelayanan. Pada tahun 2017 sampai tahun 2019, terjadi beberapa insiden terkait pelayanan yang tidak maksimal pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima. Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa proses pengadministrasian perpindahan penduduk yang dilakukan oleh pegawai pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten tidak dilakukan secara transparansi, bima sering kali masyarakat tidak mendapatkan akses informasi tentang proses dan persyaratan perpindahan penduduk. Kondisi tersebut menjadi gambaran kualitas

pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Parasuraman et al. terdapat 5 dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan diantaranya adalah *Tangibel* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Empaty* (empati). Sesuai dengan latar belakang yang telah disampaikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : 1). Bagaimanakah Pelaksanaan Penerimaan laporan pindah datang penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima. 2). Bagaimanakah Pendaftaran Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima ? 3). Bagaimanakah Pelaksanaan penerbitan surat keterangan pindah datang penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima.

METODE PENELITIAN

Penelitian membahas tentang pelaksanaan administrasi Pindah Datang Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian ini dilakukan pada Bidang Pendaftaran Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima. Kemudian informan lain dalam penelitian adalah : 1). Kepala seksi pada kabid pendaftaran penduduk dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Bima. 2). Staf pada Bidang Pendaftaran Penduduk pada dinas kependudukan dan pencatatan

sipil kabupaten Bima. 3). Operator Komputer 4). Administrator data base (ADB) 5). Masyarakat pengguna pelayanan. Jenis data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini meliputi : Wawancara,

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagai upaya peningkatan pelayanan, pemberian kepastian hukum dan keamanan serta mewujudkan ketertiban administrasi kependudukan sejak adanya otonomi daerah, maka daerah memegang peranan penting dalam pelaksanaan urusan pemerintahan, termasuk bidang kependudukan dan pencatatan sipil, maka landasan hukum penyelenggaraan pencatatan sipil adalah sebagai berikut :

1. UU No. 32 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
2. UU No. 24 Tahun 2013, perubahan UU No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
3. PP. No. 37 tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU No. 23
4. tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.
5. PP No. 41 tahun 2007 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah.
6. Perpres No. 25 tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan pencatatan Sipil.
7. Perda. No. 3 tahun 2008 tentang Pembentukan Struktur Perangkat Daerah Kabupaten Bima

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima, merupakan perangkat daerah kabupaten bima, yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bima, Nomor 3 Tahun

Dokumentasi, dan Observasi. Pada penelitian ini teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan adalah teknik triangulasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif

2008 tentang Pembentukan Struktur Perangkat-perangkat Daerah Kabupaten Bima.

Penerimaan Laporan Pindah Datang Penduduk.

Pindah Datang Penduduk dalam Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia sebabagaimana tertuang dalam undang-undang No 23 tahun 2006 pasal 15 ayat (1) bahwa Penduduk Warga Negara Indonesia yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia wajib melapor kepada Instansi Pelaksana di daerah asal untuk mendapatkan Surat Keterangan Pindah. Berkaitan dengan pelaksanaan pelaporan pindah datang penduduk hasil Wawancara dengan beberapa informan dapat disimpulkan bahwa dalam menagani masyarakat yang mengurus pelaporan pindah datang penduduk petugas selalu melihat kelengkapan berkas yang di bawa oleh masyarakat. Kalau misalnya masyarakat datang untuk melapor mau pindah, kita akan melihat pengantar dari desa yang diketahui camat dan memeriksa apakah pengisian formulirnya sudah benar atau tidak. proses pelaporan pindah datang penduduk oleh masyarakat yang mau pindah diawali dengan memeriksa apakah berkas pengantar dari desa sudah benar atau belum, karena pengalaman petugas dari Dinas DUKCAPIL Kabupaten Bima bahwa sering terjadi kesalahan alamat tujuan, misalnya seperti RT,

RW, Kelurahan, Kecamatan maupun kabupaten dan Kota serta Propinsi tujuan kepindahan. Untuk itu kalau alamatnya salah dan tidak sesuai dengan data yang ada dalam system maka Petugas tidak bisa melakukan proses kepindahan bagi penduduk. Dengan demikian Petugas Harus selalu hati, hati dalam melakukan penerimaan pelaporan. Hasil pengamatan peneliti bahwa, proses pelaporan kepindahan maupun kedatangan terkadang terjadi kesalahan kesalahan yang mengakibatkan data tidak bisa terkoneksi dengan data yang ada dalam system informasi administrasi kependudukan. Untuk itu lebih lanjut hasil wawancara peneliti dengan operator verifikasi data penduduk mengatakan bahwa.

Pelaksanaan Pendaftaran Penduduk,

Perpindahan penduduk baik dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia maupun perpindahan penduduk ke luar negeri atau sebaliknya merupakan hak asasi manusia yang sudah dijamin oleh UUD Tahun. 1945 dan UU No. 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia. Namun demikian negara berhak menertibkan perpindahan penduduk tersebut dengan melakukan pendaftaran yang diatur dalam UU No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Pelaksanaan administrasi pindah datang penduduk merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh dinas kependudukan Dan Pencatatan Sipil secara teratur dan terarah guna mencapai tujuan yang diharapkan,.

Berkaitan dengan pelaksanaan pendaftaran pindah datang penduduk dapat disimpulkan bahwa Dalam pelaksanaan pendaftaran pindah

datang penduduk kegiatan pertama yang dilakukan oleh petugas yaitu menanyakan: mau pindah kemana, apakah alamatnya sudah lengkap atau benar, kemudian petugas melakukan pengecekan di computer tentang alamat surat keterangan pindah yang diinginkan, setelah lengkap dan dicek secara selektif baru petugas melakukan proses penginputan data ke dalam Komputer.

Pelaksanaan Menerbitkan Dokumen Surat Keterangan Pindah Datang Penduduk.

Penduduk Warga Negara Indonesia yang pindah ke luar wajib melaporkan rencana kepindahannya kepada Instansi Pelaksana. Berdasarkan laporan tersebut Instansi Pelaksana mendaftar dan menerbitkan Surat Keterangan Pindah ke luar. Disamping itu berdasarkan UU Penduduk yang telah pindah dan berstatus menetap wajib melaporkan kepada daerah asal paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak kedatangannya. Berdasarkan Undang-undang bahwa penerbitan dokumen surat keterangan pindah datang penduduk, dilakukan atas dasar persyaratan serta dokumen penduduk yang telah di laporkan dan didaftarkan untuk dikeluarkan surat keterangan pindah. Dalam melakukan penerbitan surat keterangan pindah datang penduduk, harus memenuhi persyaratan yang sudah ditentukan, serta melalui proses pelaporan oleh penduduk yang ingin pindah dan datang, kemudian dilakukan proses pendaftaran, baru dilakukan penerbitan surak keterangan pindah datang penduduk. Waktu penerbitan surat keterangan pindah antara 1 sampai dengan 3 hari waktu kerja.

Dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan penerbitan dokumen surat keterangan pindah datang penduduk dilakukan dengan baik, artinya dan didasarkan pada prosedur, persyaratan yang telah ditentukan.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil tentang pelaksanaan administrasi pelayanan pindah datang penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima, dilihat dari aspek pelaporan dilakukan sesuai prosedur dan kebiasaan pegawai seperti meminta persyaratan berupa surat pengantar yang telah ditanda tangani oleh kepala desa dan mengetahui camat, kartu keluarga yang asli, dan KTP pemohon yang asli untuk ditarik dan akan diganti dengan surat keterangan pindah datang penduduk, kemudian pada aspek pendaftaran dilakukan setelah verifikasi bahan dan persyaratan untuk mengoreksi kevalitan data pemohon, sedangkan Abdullah Rozali, 1987, *Pelaksanaan Otonomi Luas dengan Pemilihan Kepala Daerah Secara Langsung*, Jakarta, PT. Grafindo Pers.

Dwiyanto Agus, 2008, *Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan publik.*, Yogyakarta Penerbit Gajah Mada University Press,.

_____, 1995, *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik; Makalah di sampaikan dalam seminar Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*, Fisipol-UGM, Yogyakarta.

pada aspek penerbitan surat keterangan pindah datang penduduk dilakukan setelah dua tahap tersebut dilalui dan dilakukan penerbitan dokumen surat keterangan pindah datang penduduk kemudian ditanda tangani oleh pejabat yang berwenang..

Setelah mendiskripsikan dan menyimpulkan pelaksanaan kebijakan administrasi pelayanan dokumen surat keterangan pindah datang penduduk, sebagai upaya dalam meningkatkan pelayanan publik pada aspek pelaksanaan administrasi Surak keterangan pindah datang penduduk, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima, agar dapat lebih ditingkatkan proses administrasi dengan menambah personil pelaporan, pendaftaran sehingga proses penerbitan surat keterangan pindah datang penduduk dapat lebih di percepat.

DAFTAR PUSTAKA

- The Lian Gie, 1992, *Administrasi Perkantoran Modern*, Yogyakarta, Liberty.
- Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Bandung : CV. MandarMaju.
- Ibrahim, Amin, 2008, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*, Bandung. Penerbit CV. Mandar Maju.
- Moenir, 2006, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta, Penerbit Bumi Aksara.
- Moleong, lexy J, 2011, *Metode Penelitian Kualitatif (Edisi*

- Revisi), PT. Remaja RosdaKarya, Bandung.
- Poerwandari, 2001, *Pendekatan Kualitatif untuk penelitian perilaku manusia, Jakarta : Lembaga Pengembangan Sarana Pengukuran dan Pendidikan Psikologi (LPSP3) UI.*
- Sudarmayanti, 2009, *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi dan Kepemimpinan Masa depan (mewujudkan pelayanan prima dan pemerintahan yang baik, Bandung :PenerbitPT. Refika Aditama,*
- Sunyoto, Hamingpraja, 2004. *Jaminan Kualitas Pelayanan Konsumen.* Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Siagian, Sondang P. 2000. *Teori Pengembangan Organisasi.* Jakarta : Penerbit Bumi Aksara
- Tjiptono, fandy, 2008, *service management mewujudkan layanan prima.* Yogyakarta : PenerbitAndi,.
- Waters, Malcolm, 1994, *Modern Sociological Theory, Sage Publications, London, Thousand Oaks, New Delhi.*
- Suara Ombudsman Republik Indonesia, KiprahdanJejak Ombudsman Republik Indonesia, *Majalah,* ISSN 2337-2006, edisi pertama Januari - Februari 2013.
- Peraturan perundangan :**
- Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/26/M.Pan/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.