

“EFEKTIVITAS REGULASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK” (Studi Dinas Kependudukan Dan Pencacatan Sipil Kota Malang)

Fawaid¹, M Fauzan Firjatullah², Hayat³

fawaidkholiq@gmail.com¹, fauzanzan288@gmail.com², hayat@unisma.ac.id³

Universitas Islam Malang

ABSTRAK

Pelayanan publik yang efektif memainkan peran krusial dalam mendukung kesejahteraan masyarakat dan kebutuhan masyarakat yang berkelanjutan. Regulasi, sebagai instrumen utama pemerintah dalam mengatur berbagai aktivitas kebijakan dan pelayanan public, memainkan peran penting dalam menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pelayanan publik yang efektif. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif sebagai cara untuk mencari dan menemukan data serta informasi yang relevan dengan permasalahan yang peneliti angkat. Temuan penelitian berupa data-data dari lapangan yang diperoleh dari penelitian kualitatif ini berupa data-data yang bersifat deskriptif. Berdasarkan data-data yang ditemukan di lapangan dan ditulis dengan penyajian data, maka peneliti menemukan beberapa hasil temuan yang ada di lapangan, Pendaftaran penduduk, maklumat pelayanan, kebijakan anti penyuapan, dan survey kepuasan masyarakat. Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil Kota Malang semua pelayanan dilaksanakan berdasarkan aturan atau regulasi dan sudah diatur untuk pelayanannya mulai persyaratan, standart pelayanan, SOP (Standar Operasional Prosedur) sehingga harus komit menjalankan itu sesuai arahan pak Dirjen”

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Regulasi, Disdukcapil Kota Malang

ABSTRACT

Effective public services play a crucial role in supporting people's welfare and sustainable societal needs. Regulation, as the main instrument of government in regulating various policy activities and public services, plays an important role in creating an environment conducive to effective public services. In this study, researchers used qualitative methods as a way to search and find data and information relevant to the issues raised by the researchers. Research findings in the form of data from the field obtained from this qualitative research are descriptive data. Based on the data found in the field and written with the presentation of data, the researchers found several findings in the field, Population registration, service information, anti-bribery policies, and community satisfaction surveys. Public Services in the Population Administration Sector at the Population and Civil Registration Office of Malang City all services are carried out based on rules or regulations and have been regulated for services starting from requirements, service standards, SOPs (Standard Operating Procedures) so that they must commit to carrying out them according to the direction of the Director General ".

Keywords: Public Service, Regulation, Disdukcapil Malang City

PENDAHULUAN

Kota Malang merupakan salah satu kota di Provinsi Jawa Timur yang dari tahun ke tahun selalu berusaha meningkatkan pelayanan publik di segala bidang. Sejalan dengan makin kompleksnya kebutuhan masyarakat. Pemerintah Kota Malang dituntut untuk meningkatkan pelayanan publik untuk memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat di segala bidang. Tuntutan masyarakat ini tidak bisa dihindari dan harus direspons dengan baik oleh pemerintah daerah dengan memberikan pelayanan prima dalam rangka mewujudkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat yang dilayani.

Regulasi berasal dari bahasa Inggris, Regulasi berasal dari bahasa Inggris, yaitu regulation atau yaitu regulation atau peraturan. Dalam kamus bahasa Indonesia (peraturan. Dalam kamus bahasa Indonesia (Reality Publisher, 2008) Reality Publisher, 2008) kata kata “peraturan” mengandung arti kaidah yang dibuat untuk mengatur, petunjuk yang dipakai untuk menata sesuatu dengan aturan, dan ketentuan yang dengan aturan, dan ketentuan yang harus dijalankan serta dipatuhi. Jadi, regulasi publik adalah ketentuan yang yang harus dijalankan dan dipatuhi dalam proses pengelolaan organisasi publik, baik pada organisasi pemerintah pusat, pemerintah daerah, partai politik, yayasan dan lain sebagainya.

Penyusunan Regulasi Publik Adalah aturan yang secara sah diterapkan oleh organisasi publik ketika menyelenggarakan perencanaan, penganggaran, realisasi anggaran, pengadaan barang dan jasa, pelaporan keuangan, audit, serta pertanggungjawaban publik. Secara sederhana, draft regulasi publik harus dapat menjelaskan siapa organisasi pelaksana aturan, kewenangan apa yang diberikan padanya, perlu tidaknya memisahkan antara organ pelaksana peraturan dan organ yang menetapkan sanksi atas ketidakpatuhan, serta apa sanksi yang dapat dijatuhkan mengikat organisasi pelaksana, serta apa sanksi yang dapat dijatuhkan kepada aparat pelaksana jika menyalahgunakan wewenang. Rumusan permasalahan dalam Masyarakat berkisar pada siapa yang berprilkaunya bermasalah tersebut, dan jenis sanksi yang akan digunakan untuk untuk memaksakan kepatuhan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan sebagai tindak lanjut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Mengacu pada peraturan Mendagri nomor 53 Tahun 2019 Tentang Pelaporan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pada hakekatnya Pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat, oleh karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara dengan maksud untuk mensejahterakan masyarakat. (bapenda.jabarprov.go.id).

Dengan berdasarkan masalah yang terjadi, peneliti membagi permasalahan menjadi dua point masalah yang terdiri dari:

1. Pelayanan Administrasi Kurang Maksimal

Amanah daripada paradigma New Public Servis menyatakan bahwa masyarakat harus dilayani secara maksimal sesuai hak yang dimiliki setiap individu masyarakat. Menurut hasil penelitian yang saya lakukan pada salah satu warga kota Malang, beliau menyatakan secara administrasi Disdukcapil kota Malang kurang maksimal dalam pelayanan. Bentuk pelayanan administrasi yang kurang maksimal seperti: Proses pembaruan foto KTP yang memerlukan waktu 2 jam akan tetapi baru bisa diambil 2 hari. Selain masalah waktu pelayanan di customer service kurang ramah tidak senyum.

2. Kualitas Pegawai Kurang Mumpuni

Pada Disdukcapil Kota Malang banyak pegawai yang berumur mendekati pensiun, sehingga kesulitan dalam memperaktekkan pelayanan secara digital. Selain factor usia juga

faktor pendidikan yang kurang mendukung. Salah satunya seperti; Proses administrasi yang masih terbilang ribet dan lama tidak sesuai standar pelayanan disdukcapil kota Malang yang mana didalam standar pelayanan tertera bahwa jangka waktu pembuatan KTP dan KK Cuma memerlukan waktu 4 hari, namun dilapangan tidak sesuai bahkan sampai setengah bulan.

Permasalahan pelayanan pada Disdukcapil di setiap daerah pasti beragam akan tetapi pasti permasalahan yang sangat utama adalah tentang pelayanan administrasi yang kurang maksimal. Maka berangkat dari permasalahan diatas peneliti mengambil judul penelitian “PERAN REGULASI DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK”.

KAJIAN LITERATUR

1. Regulasi

Pada dasarnya, Regulasi merupakan hal yang paling penting dalam sebuah negara atau perusahaan untuk dijadikan acuan dalam melaksanakan tugas supaya tidak keluar atau melenceng dari aturan yang telah disepakati diawal. Menurut Scott (2009) terdapat dua teori regulasi yaitu public interest theory dan interest group theory. Public interest theory menjelaskan bahwa regulasi harus dapat memaksimalkan kesejahteraan sosial dan interest group theory menjelaskan bahwa regulasi adalah hasil lobi dari beberapa individu atau kelompok yang mempertahankan dan menyampaikan kepentingan mereka kepada pemerintah.

Teori regulasi adalah peraturan khusus yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk mendukung terjalinnya hubungan yang serasi, seimbang, sesuai dengan lingkungan, nilai, norma, budaya masyarakat setempat, untuk mewujudkan pembangunan ekonomi yang berkelanjutan guna meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungannya. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara menetapkan sebuah regulasi mengenai Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan dikeluarkannya Keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Maksud dari pedoman umum ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya. Tujuan dari pedoman umum ini adalah untuk mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.

2. Efektivitas

Efektifitas berasal dari bahasa Inggris yaitu effective yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektifitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Pendapat H. Emerson yang dikutip Soewarno Handyaningrat S. (1994:16) yang menyatakan bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.” Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Hidayat (1986) yang menjelaskan bahwa :“Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektifitasnya”.

Dari beberapa pendapat di atas mengenai efektifitas, dapat disimpulkan bahwa efektifitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas,kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. efektifitas merupakan ketepatangunaan suatu program untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan untuk pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atas pelayanan administrasi yang disiapkan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pemerintah pusat dan daerah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik, penerapan prinsip – prinsip good governance yang masih lemah seperti masih terbatasnya partisipasi masyarakat, transparansi dan akuntabilitas baik dalam proses perencanaan, pelaksanaan atau penyelenggaraan pelayanan maupun evaluasi merupakan permasalahan umum dalam pelayanan publik. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan untuk keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan (Kep.MEN.PAN Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004).

Menurut Robert Denhardt, teori pelayanan publik adalah pendekatan yang memadukan manajemen publik dengan kepentingan masyarakat untuk mencapai hasil yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Teori ini mencakup pengelolaan yang efektif dalam menggunakan sumber daya publik dan pemberian pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Sedangkan Menurut Chris Skelcher, teori pelayanan publik adalah tentang cara mencapai kualitas pelayanan publik dengan mempertimbangkan kepentingan masyarakat, efisiensi biaya, dan koordinasi antara lembaga pemerintah. Teori ini fokus pada penerapan manajemen yang baik dalam memenuhi tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif sebagai cara untuk mencari dan menemukan data serta informasi yang relevan dengan permasalahan yang peneliti angkat. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian. Metode penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk mengkaji, menemukan, menggambarkan, dan memaknai kualitas atau unsur-unsur dampak sosial yang tidak dapat dimaknai, diperkirakan, atau digambarkan melalui metodologi kuantitatif (Saryono, 2010).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang

“Berdasarkan Hasil Riset melalui literatur review Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil Kota Malang semua pelayanan dilaksanakan berdasarkan aturan atau legurasi dan sudah di atur untuk pelayanannya mulai persyaratan, standart pelayanan, SOP (Standar Operasional Prosedur) sehingga harus komit menjalankan itu sesuai arahan pak Dirjen”

Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator. Pelayanan yang baik berdasarkan teori yang di kemukakan oleh Gasperz dalam Aziz Sanapiah (2000: 15) yang harus diperhatikan masalah kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan dan kemudahan mendapatkan pelayanan. Jika pelayanan yang di berikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat

memberikan kepuasan kepada masyarakat. Di sisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik seharusnya meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik dijelaskan bahwa secara bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk dalam jajaran pemerintah kecamatan, dimana upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan seperti: pembuatan surat pengantar untuk membuat KTP, Kartu Keluarga, surat keterangan, dan lain-lain.

Dengan demikian, Standar Operasional Prosedur (SOP) pemerintah lebih transparan mengenai prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, rincian biaya dan waktu penyelesaian sehingga tidak menyebabkan proses pelayanan menjadi rumit. Standar Operasional Prosedur merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi berjalan dengan lancar. Tujuan Standar Operasional Prosedur ialah menciptakan komitmen mengenai pekerjaan yang dilakukan oleh satuan unit kerja instansi pemerintah untuk mewujudkan good governance. Dalam pemerintahan, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan sebuah keharusan dengan dikeluarkannya peraturan menteri pemerintahan dan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012. Standar Operasional Prosedur bermanfaat sebagai pedoman kerja serta untuk membantu kinerja pemerintah untuk lebih efektif dan efisien dalam kegiatan pelayanan terhadap masyarakat.

2. Bagaimana pengaruh regulasi terhadap efektivitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang

Sistem pemerintahan di semua negara memerlukan yang namanya hukum yang dapat dijadikan sebagai aturan di negara tersebut. Berdasarkan Peraturan Walikota Malang Nomor 55 Tahun 2017 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Malang Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang mempunyai tugas membantu Walikota melaksanakan kewenangan Daerah di Bidang Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, dan melaksanakan tugas pembantuan yang diberikan oleh Pemerintah dan /atau Pemerintah Provinsi. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang hadir untuk mendukung pencapaian misi keempat yaitu "Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan, kesehatan dan layanan dasar lainnya bagi semua warga". Peran regulasi terhadap efektivitas pelayanan publik sangat karena dengan adanya regulasi pegawai atau instansi yang memberikan pelayanan harus sesuai dengan regulasi yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tentang peran regulasi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik dapat diambil beberapa kesimpulan:

Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil Kota Malang semua pelayanan dilaksanakan berdasarkan aturan atau regulasi dan sudah diatur untuk pelayanannya mulai persyaratan, standart pelayanan, SOP

(Standar Operasional Prosedur) sehingga harus komit menjalankan itu sesuai arahan pak Dirjen”

Berdasarkan pemikiran dan analisa diatas maka dapat disimpulkan perlunya pendekatan konstruksivisme dalam regulasi pelayanan publik dengan suatu aturan yang tanggap pada norma-norma lokal yang terpilih sebagaimana yang berlaku dan berkembang dalam masyarakat, sebagaimana yang terungkap dalam dan/atau diungkapkan oleh warga masyarakat yang berpartisipasi dalam proses. Regulasi pelayanan publik yang tanggap pada tuntutan masyarakat akan mampu menyelesaikan berbagai problem praktis yang mengatur prosedur, penetapan biaya, waktu dan mekanisme pengaduan dan penetapan fasilitas pelayanan, yang oleh sebab itu perlu dipertimbangkan oleh para pejabat pemerintahan yang berwenang dalam menetapkan kebijakan regulasi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Dicka Abi, Y. C. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan sipil kota malang. *Jurnal Respon Publik*, 82-83.
- Farhan, A. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah di Indonesia. *Jurnal Inovasi Kebijakan*.
- Monoarfa, H. (2019). Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan. *Artikel Administrasi Publik*
- Musthafa, M. (2013). Suap Menyuap dan Mafia Peradilan di Indonesia: Telaah Kriminologis. *Jurnal Fisip Universitas Indonesia*.
- PRATAMA, D. A. (2022). Kualitas Pelayanan Publik bidang administrasi kependudukan (Studi kasus dinas kependudukan sipil kota malang). Malang: FIA UNISMA.
- Regina Fitriani Rendo, P. A. (2019). Kualitas pelayanan penerbitan akta kelahiran dinas kependudukan sipil Kota Malang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 23-25.
- Sistem Informasi Dinas Kependudukan Dan Pencacatan Sipil Kota Malang DISDUKCAPIL KOTA MALANG – Smart & Excellent Service #GISA (malangkota.go.id)
- SUKOWAHYONO, B. P. (2019). IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KOTA MALANG. *Journal Politik dan Sosial Kemasyarakatan*, 03-04.