

**PERAN APARAT PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN TERTIB
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN SUNTER JAYA
KECAMATAN TANJUNG PRIOKJAKARTA UTARA**

Erwin Sarmedi Silalahi
Mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta
ErwinSilalahi@yahoo.co.id

ABSTRACT

This paper aims to get information about the role of government officials in increasing the residential administration in Sunter Jaya Village, Tanjung Priok Sub-district, North Jakarta. The main task and function of the government officials is being concerned by the public because public deserves to get a good service, meanwhile, the officers are obligated to carry out the service in an excellence way with the principles of simple service, fast, corrected, well ordered, cheap, transparent and un-discriminative. The research method used is a qualitative method, in which, data collection technique used is non-probability sampling, informant interviews and other data sources in the document form relate to the research, then, the data was obtained and analyzed so that the conclusion can be drawn easily. Based on the results of research, description of the role of government officials is the function based dynamics of status and position, and cannot be separated from the expectation or hope towards them. The dynamics existed due to process of adjustment to the emerging expectations, both internal and especially external, at the time of implementation of the function.

Government's role was never been a part from the consideration of several factors on the economic dimension, government, political and related to the form of local democracy. In accordance to empower and increase communiity participation, as mentioned in good governance award, it is certainly worthy that aspiration or delivery expectations and needs of the community have become an important point. Authors have concluded that the increasing role of government officials in the implementation of the order of population administration in Sunter Jaya village has already optimized. Stucturally, government officials have run the procedure according to the rule, and also provided quality services to the community of Sunter Jaya village in order to improve the quality of the order of residential administration.

Keywords :*Role of government officials, the order of population administratio*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi tentang peran aparat pemerintah kelurahan Sunter Jaya kecamatan Tanjung Priok, Jakarta Utara, dalam meningkatkan administrasi kependudukan. Tugas pokok dan fungsi aparat pemerintah menjadi sorotan masyarakat karena mereka berhak mendapatkan

pelayanan yang baik, sedangkan aparat berkewajiban menyelenggarakan pelayanan secara prima, dengan prinsip – prinsip pelayanan yang sederhana, cepat, tepat, tertib, murah, transparan dan tidak diskriminatif. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian, deskripsi peran aparat pemerintah adalah dinamika yang berdasarkan fungsi dari status dan kedudukan, serta tidak terlepas dari ekspektasi atau harapan terhadapnya. Dinamika yang dimaksud ada karena terjadi proses penyesuaian terhadap harapan yang muncul, baik secara internal dan terutama eksternal pada saat penyelenggaraan fungsi.

Peran pemerintah tidak terlepas dari pertimbangan-pertimbangan atas beberapa faktor yang berada pada dimensi ekonomi, pemerintahan, serta politik yang berkaitan dengan bentuk demokrasi lokal. Dalam tujuan memberdayakan dan meningkatkan partisipasi masyarakat, seperti disebutkan dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, tentu penghargaan yang layak untuk aspirasi atau penyampaian harapan dan kebutuhan masyarakat menjadi poin penting.

Kata-kata kunci: Peran aparat pemerintah, tertib administrasi kependudukan

A. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Untuk mewujudkan cita-cita luhur tujuan nasional, maka aparatur pemerintah bersama masyarakat bahu-membahu melaksanakan tugas pemerintahan sesuai dengan peran dan fungsi masing-masing. Berkaitan dengan hal ini, aparatur pemerintah memerankan dua posisi dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya, antara lain sebagai abdi negara dan sebagai abdi masyarakat. Sebagai abdi negara, aparatur pemerintah berperan untuk menjaga keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) dengan menjunjung tinggi rasa persatuan dan kesatuan bangsa Indonesia yang merupakan negara kepulauan. Namun, jika dilihat dari peran aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat, maka aparatur pemerintah harus memiliki kecakapan yang baik dan mampu dalam menyuguhkan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan tehnik operasional yang mantap dan terarah.

Undang–Undang Nomor 43 tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang–Undang Nomor 8 tahun 1974 tentang Pokok–Pokok Kepegawaian pada Bab II Pasal 3 ayat (1) yang menyatakan bahwa: “Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan“. Dengan melihat hal tersebut di atas, maka memberikan pelayan yang berkualitas dan yang memuaskan kepada masyarakat merupakan hal yang mutlak dan menjadi kewajiban dari aparatur pemerintahan.

Dalam upaya tertib administrasi kependudukan sangat diperlukan adanya peran dan dukungan dari masyarakat dalam menaati segala aturan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan. Untuk itu perlu diadakan sosialisasi kepada masyarakat agar dapat memahami pentingnya administrasi kependudukan dan aturan-aturan yang berkaitan tentang itu. Hal ini muncul karena adanya anggapan masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih sulit untuk dapat diakses langsung oleh masyarakat dan prosedur yang terkadang berbelit–belit yang menyulitkan masyarakat ketika harus mengurus surat atau izin tertentu di kelurahan.

Pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat diharapkan menjadi lebih responsif terhadap kepentingan masyarakat, dimana paradigma pelayanan masyarakat yang telah berjalan selama ini harus lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat.

Garis perkembangan pertumbuhan penduduk yang terus menanjak menunjukkan bahwa laju pertumbuhan penduduk meningkat dengan sangat

pesat. Pertambahan penduduk yang diikuti dengan berkurangnya penduduk baik dari segi perpindahan, kelahiran dan mortalitas yang tidak terdaftar dengan baik menjadi salah satu permasalahan yang timbul dalam administrasi kependudukan. Kurangnya partisipasi masyarakat yang diikuti dengan sistem pelayanan yang berbelit – belit menjadikan segala urusan kependudukan mengalami keterbenturan.

Masalah administrasi kependudukan merupakan hal yang sangat berperan dalam pembangunan, dimana dari sistem administrasi kependudukan tersebut dapat diketahui tentang data – data penduduk dan informasi yang sesuai dengan keadaan penduduk serta tentang kondisi daerah tempat tinggal penduduk. Pengertian administrasi kependudukan itu sendiri sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1 ayat (1) Undang – Undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yaitu, “Administrasi kependudukan adalah rangkaian pendataan dan penataan dan penertiban dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan sektor lain”.

Mengacu pada undang-undang tersebut di atas, dianggap pentingnya peran aktif dari aparatur pemerintahan untuk mensosialisasikan dalam pendataan dan partisipasi masyarakat untuk melengkapi dokumen kependudukan untuk pelayanan publik yang berkaitan dengan urusan informasi kependudukan. Dalam hal ini aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat yang mengacu pada Undang – Undang Nomor 43 tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang – Undang Nomor 8 tahun 1974 tentang Pokok – Pokok Kepegawaian pada Bab II Pasal 3

ayat (1) yang menyatakan bahwa: “Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur Negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan“. Dalam penyelenggaraan urusan Administrasi

Kependudukan, dimana pemerintah memegang peran penting dan berkewajiban untuk menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan. Peranan pemerintah adalah untuk memastikan bahwa *interplay* kepentingan pribadi bagi setiap individu bisa dijalankan secara bebas dan terbuka (Miftha Thoha, 2008: 85).

Tjahya Supriyatna berpendapat bahwa pelayan publik yang cepat, tepat dan pasti memungkinkan semakin meningkatnya dukungan dan partisipasi masyarakat terhadap organisasi atau negara (Tjahya Supriyatna: 77). Untuk menciptakan tertib administrasi kependudukan, dibutuhkan kerja sama antara aparatur pemerintahan dengan masyarakat. Artinya, aparatur pemerintah wajib memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, namun disisi lain masyarakat pun wajib memahami akan arti pentingnya pendataan dan kelengkapan dokumen kependudukan sebagai informasi yang berguna buat diri sendiri, keluarga maupun orang lain di dalam kehidupan bermasyarakat.

Mengacu pada Keputusan Presiden Nomor 1 tahun 1995, dikatakan bahwa pelayanan aparatur pemerintah, pembangunan maupun kemasyarakatan harus dioptimalkan, sehingga dalam mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan yang diharapkan. Maka dengan kepercayaan yang diterima oleh masyarakat, dapat dikatakan bahwa tertib administrasi kependudukan dapat berjalan dengan baik jika

didukung dengan pemberian layanan yang memuaskan oleh aparatur pemerintahan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhannya.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul, **“Peran Aparat Pemerintah dalam meningkatkan Tertib Administrasi Kependudukan di Kelurahan Sunter Jaya Kecamatan Tanjung Priok Jakarta Utara“**.

1.2. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan di awal adalah:

- a. Bagaimana peran aparatur pemerintahan dalam meningkatkan tertib administrasi kependudukan di Kelurahan Sunter Jaya Kecamatan Tanjung Priok Jakarta Utara?
- b. Faktor–faktor apakah yang menjadi pendorong dan penghambat dalam meningkatkan tertib administrasi kependudukan di Kelurahan Sunter Jaya Kecamatan Tanjung Priok Jakarta Utara?

1.3. Kerangka Teori

1.3.1. Pengertian Peran

Mengkaji masalah peran aparat pemerintah, perlu terlebih dahulu membahas makna keberadaan dan fungsi pemerintah itu sendiri maka, akan dimulai dari pengertian Negara sebagai suatu sistem dan fungsi-fungsinya. Kemudian menyinggung pemerintah sebagai badan yang melaksanakan tujuan-tujuan Negara; menjalankan fungsi-fungsi kesejahteraan bersama (Isjwara, 1982: 94)

Hal tersebut amat penting diulas kembali untuk menegaskan sekaligus menyegarkan pemikiran akan adanya peran pemerintah yang amat vital dalam kehidupan masyarakat. Peran pemerintah dapat ditinjau dari 3 aspek antara lain:

1. Dari segi kegiatan atau dinamika berarti segala sesuatu atau usaha yang terorganisasikan bersumber pada kedaulatan dan berlandaskan pada dasar Negara
2. Dari aspek struktural fungsional pemerintahan berarti seperangkat fungsi Negara yang satu sama lain berkaitan secara fungsional atas dasar tertentu demi tercapainya tujuan Negara.
3. Dari segi tugas dan kewenangan Negara pemerintah berarti seluruh tugas dan kewenangan Negara. (Surbakti, 1992: 168-169)

Dalam kamus besar bahasa Indonesia yang disusun oleh J. S. Badudu dan Moh. Zain, pengertian peran diartikan sebagai bagian dari tugas utama yang harus dilaksanakan atau tugas, fungsi, kewajiban. Sedangkan dalam kamus besar bahasa Indonesia yang disusun oleh Tim Prima Pena terbitan Gitamedia Press, menjelaskan peran adalah kata benda yang dapat berarti perangkat tingkah laku yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat. Peranan sendiri disebutkan memiliki arti sebagai bagian yang dimainkan seorang pemain; tindakan yang dilakukan oleh seseorang dalam suatu peristiwa.

Peran merupakan konsep sosiologi. Soekanto (2002) memaparkan mengenai arti peran sebagai aspek dinamis kedudukan (status). Peranan adalah suatu aspek interaksi sosial dimana seseorang atau kelompok orang atau organisasi atau badan hukum menjalankan aktifitas perilaku atau melaksanakan usaha-usaha yang sesuai

dengan kedudukannya. Dengan kata lain, apabila seseorang atau organisasi telah melaksanakan hak dan kewajiban sesuai dengan fungsinya maka, organisasi tersebut telah menjalankan perannya yang dibebankan kepadanya.

Peran erat kaitannya dengan fungsi. Fungsi secara leksial adalah nilai penting dan tujuan dari keberadaan segala sesuatu. Berkaitan dengan fungsi dan peran memiliki 2 aspek: (1). Tingkah laku individu yang menempati peran-peran tertentu dan (2), harapan-harapan atau keyakinan tentang tingkah laku ideal dari peran (Philipus dan Aini, 2004: 241).

Soekanto mengutarakan bahwa peran mungkin mencakup 3 hal yaitu:

1. Peranan meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan masyarakat
2. Peranan adalah suatu konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi
3. Peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat (Soekanto, 2002: 244)

Jelas terlihat bahwa tak ada peranan tanpa kedudukan atau kedudukan tanpa peranan. Sebagaimana halnya dengan kedudukan, peranan juga mempunyai 2 arti

1.3.2. Aparat Pemerintah

Aparatur pemerintah adalah kumpulan manusia yang mengabdikan pada kepentingan Negara dan pemerintahan dan berkedudukan sebagai pegawai negeri

(Tayibnapsis, 1995), sedangkan Moerdiono (19888) menjelaskan aparatur pemerintah adalah seluruh jajaran pelaksana pemerintah yang memperoleh kewenangannya berdasarkan pendelegasian dari Presiden RI. Dengan kata lain aparatur Negara adalah pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintah Negara baik yang bekerja dalam badan legislatif, eksekutif, dan yudikatif maupun mereka yang sebagai pegawai negeri sipil pusat dan daerah yang ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah.

1.3.3. Tertib Administrasi

Administrasi merujuk pada kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan atau mengatur semua kegiatan di dalam mencapai suatu tujuan. Pengertian administrasi adalah proses yang pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, pemerintah atau swasta, sipil atau militer, besar atau kecil. Menurut Newman (1963) administrasi didefinisikan sebagai bimbingan, kepemimpinan dan pengawasan usaha kelompok individu guna mencapai tujuan bersama.

Menurut The Liang Gie (dalam Inu Kencana Syafie, 1999: 70-80) menjelaskan unsur-unsur administrasi tersebut sebagai berikut:

1. Organisasi adalah bentuk setiap perserikatan manusia untuk mencapai tujuan bersama. Jadi organisasi cenderung berperan sebagai wadah aktifitas
2. Manajemen adalah proses yang mengerakan tindakan dalam usaha kerjasama kelompok manusia tersebut sehingga tujuan yang ditentukan benar-benar tercapai

3. Tata hubungan, Tatahubungan adalah proses penyampaian warta dari seorang ke pihak lain dalam usaha kerjasama. Tata hubungan merupakan *urat nadi* yang memungkinkan orang-orang dalam suatu kerjasama saling mengetahui pikiran, kehendak dan perasaan masing-masing. Tanpa adanya hubungan tidak mungkin suatu usaha kerjasama dapat berlangsung
4. Kepegawaian/personalia. Bagian ini dalam organisasi biasanya mengurus staf yang duduk dalam organisasi tersebut. Staf dalam organisasi merupakan sumber daya utama sehingga maju mundurnya akan sedikit banyak berpengaruh terhadap pimpinan organisasi.
5. Keuangan merupakan proses yang berkenaan dengan penggunaan anggaran organisasi sebagai resiko dari setiap aktifitas. Oleh sebab itu, pengelola administrasi dituntut mampu mengelolah dana keuangan.
6. Fasillitas/perbekala adalah proses yang berkenaan dengan penyediaan dan penggunaan benda-benda alat kerja dalam usaha kerja
7. Kesekretariat merupakan proses yang melayani dan membantu penyelenggaraan usaha kerjasama dalam pembuatan, penerimaan, penyimpanan bahan-bahan administrasi.
8. Perwakilan, merupakan rangkaian kegiatan menciptakan hubungan baik dan dukungan dari masyarat sekeliling terhadap usaha kerjasama yang bersangkutan.

Dalam administrasi kependudukan memuat tentang peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang merupakan status hukum yang diberikan kepada penduduk sebagai jaminan agar memperoleh keadilan (Lopa, 1987: 4). Peristiwa kependudukan antara lain perubahan alamat, pindah datang untuk menetap, tinggal terbatas, serta perubahan status orang asing terbatas menjadi tinggal tetap.

Sedangkan peristiwa penting antara lain kelahiran, lahir mati, kematian, perkawinan, perceraian, termasuk pengangkatan, pengakuan dan pengesahan anak serta perubahan status kewarganegaraan, ganti nama, dan peristiwa lainnya yang dialami oleh seseorang merupakan kejadian yang harus dilaporkan karena membawa implikasi perubahan identitas atau surat keterangan kependudukan. Dengan demikian setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting memerlukan bukti yang sah untuk dilakukan pengadministrasian dan pencacatan sesuai dengan ketentuan Undang-undang.

Berdasarkan UU No. 23 Tahun 2006, administrasi kependudukan diarahkan untuk:

1. Memenuhi hak asasi setiap orang di bidang administrasi kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan publik yang profesional
2. Meningkatkan kesadaran penduduk akan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan
3. Memenuhi data statistik secara nasional mengenai peristiwa kependudukan dan peristiwa penting
4. Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional serta lokal

5. Mendukung pembangunan sistem administrasi kependudukan.

1.3.4. Kebijakan Kependudukan

Ad Hoc Consultativ Group of Experts on Population Policy PBB mendefinisikan kebijakan kependudukan sebagai kegiatan dan program yang dibuat untuk menunjang pencapaian tujuan ekonomi, sosial, demografi, politik dan tujuan-tujuan umum yang lain dengan cara mempengaruhi variable-variabel demografi yang utama, yaitu pertumbuhan penduduk serta perubahan dan ciri-ciri demografi yang penting yaitu jumlah dan pertumbuhan penduduk, distribusi geografi (nasional dan internasional) dan karakteristik demografinya.

Pada awalnya kebijakan kependudukan (*population policies*) hanya secara sempit diartikan sebagai pengendalian kelahiran. Pengetian ini kurang tepat sebab kebijakan kependudukan tidak hanya mengontrol kependudukan tapi lebih luas maknanya. Jadi pada dasarnya kebijakan kependudukan adalah kebijakan yang ditujukan untuk mempengaruhi tiga variable: fertilitas, mortalitas, mobilitas (migrasi)

1.3.5. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)

Sistem informasi administrasi kependudukan adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengolahan informasi administrasi kependudukan ditingkat penyelenggaraan dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan. Sistem ini meliputi pendataan penduduk dan pencatatan sipil. Data kependudukan antara lain: Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Keluarga (KK), Kaartu Tanda Penduduk (KTP), Akta kelahiran, Akta kematian, Akta Nikah dan sebagainya

Penerapan sistem informasi administrasi kependudukan daring diatur dalam Undang-undang No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Keputusan Presiden (Keppres) No. 88 Tahun 2004 Tentang Pengelolaan Administrasi Kependudukan, Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri), No. 18 Tahun 2005 serta Peraturan Pemerintah (PP) No. 37 Tahun 2007 Tentang Administrasi Kependudukan.

Dalam pencatatan data penduduk suatu daerah yang melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan menjadi tanggung jawab pemerintah kabupaten dan kota dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa dan kelurahan sebagai awal dari pendataan penduduk pada suatu daerah.

Selanjutnya data-data tersebut akan disimpan ke dalam satu basis data yang terintegrasi secara nasional melalui jaringan internet, sehingga data-data tersebut menjadi sumber data kependudukan secara nasional yang selanjutnya menjadi tanggung jawab Pemerintah Pusat, sesuai dengan UU No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, untuk memfasilitasi pemanfaatan data kependudukan ditingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai suatu kesatuan yang selanjutnya memasukan data-data tersebut ke dalam satu pusat data direktoral jendral administrasi kependudukan.

8.1. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Metode ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang bagaimana peran aparat pemerintah dalam meningkatkan tertib administrasi kependudukan di kelurahan sunter jaya kecamatan tanjung priok jakarta utara.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara kepada aparatur pemerintah dan masyarakat setempat untuk memperoleh informasi yang mendalam. Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari informan melalui wawancara. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui literatur, dokumen tertulis dan sumber-sumber lain yang mendukung proses penelitian.

B. PEMBAHASAN

2.1. Prosedur Kegiatan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Sunter Jaya

Kelengkapan administrasi dan dokumen – dokumen terkait yang diperlukan berasal dari wilayah tempat tinggal warga sebelumnya yang kemudian diproses administrasi Kelurahan Sunter Jaya. Adapun syarat-syarat yang dimaksud antara lain yaitu, dengan membawa surat pengantar dari RT / RW, Surat pengantar dari Lurah, surat keterangan pindah dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil daerah asal, SKCK dari daerah asal, dan surat jaminan tempat tinggal dari penduduk yang telah memiliki KK dan KTP. Setelah persyaratan tersebut terpenuhi, staf registrasi (petugas kelurahan) akan mencatat pada daftar buku induk penduduk di Kelurahan Sunter Jaya. Dari pencatatan tadi akan dilanjutkan ke kantor Kecamatan Tanjung Priok untuk pelayanan TPDK (Tempat Perekaman Data Kependudukan).

Dalam pelayanan pendaftaran peristiwa kelahiran, kelengkapan syarat-syarat yang perlu diperhatikan warga yaitu, surat kelahiran dari dokter/bidan/penolong kelahiran, nama dan identitas saksi kelahiran, Kartu Keluarga (KK) orang tua, Kartu Tanda Penduduk (KTP) orang tua, dan Kutipan

Akta Nikah/ Akta Perkawinan orang tua (optional, jika tidak disertakan tidak apa-apa).

Proses Pelayanan Pendaftaran Peristiwa Kematian disampaikan dalam waktu selambat-lambatnya 60 hari setelah peristiwa kematian dengan melengkapi syarat-syarat yaitu, Surat Keterangan dari Rumah Sakit atau visum dokter, fotokopi Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk orang tua/almarhum, fotokopi akta perkawinan/akta nikah orang tua/almarhum, dan fotokopi akta kelahiran almarhum. Menurut Ka. Sub Seksi Pelayanan Umum Kantor Kelurahan Sunter Jaya, proses pencatatan kematian dilakukan oleh staf pegawai di Kelurahan Sunter Jaya yang kemudian dilanjutkan ke Kantor Kecamatan Tanjung Priok untuk bisa direkam replikanya. Disamping itu, keluarga yang tengah berduka akan diberikan surat keterangan kematian yang ditandatangani oleh Lurah Sunter Jaya yang dapat dipergunakan sebagaimana mestinya untuk keperluan terkait akan peristiwa kematian.

Dalam proses pelayanan pendaftaran peristiwa perkawinan, warga datang ke kelurahan dengan membawa surat pengantar dari RT/RW sebagai persyaratan membuat surat nikah. Untuk warga yang akan menumpang nikah di luar wilayah DKI Jakarta, wajib melampirkan formulir model PM.1. Warga yang menjadi calon pengantin datang ke Kelurahan Sunter Jaya dengan melengkapi yaitu, Surat keterangan kawin, surat keterangan asal-usul, surat persetujuan calon pengantin, surat keterangan tentang orang tua, surat izin orang tua bagi calon pengantin yang belum berusia 21 tahun, surat keterangan kematian suami/istri bagi calon pengantin yang berstatus duda/janda dengan sebab kematian, surat pengantar untuk imunisasi TT, dan surat-surat lain yang dibutuhkan.

Dalam Proses pelayanan pendaftaran peristiwa perceraian di Kelurahan Sunter Jaya, pemohon diwajibkan memenuhi persyaratan, antara lain, putusan cerai dari pengadilan, akte perkawinan, fotokopi KK dan KTP, pengantar dari Pengadilan, Akte Kelahiran dan pengantar dari Lurah.

Dalam pencatatan biodata penduduk, warga akan diberikan berupa formulir atau blangko dokumen penduduk dengan melibatkan pengurus masing-masing RT/RW. Dari hasil tersebut, dapat diketahui jumlah KK yang telah ada dan warga yang harus dan sudah harus memiliki KTP. Kemudian, hasil dari pencatatan tersebut akan disampaikan kepada Camat Tanjung Priok, Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) dan Kepala Dinas Catatan Sipil. Untuk selanjutnya, KTP dan KK akan di tandatangani oleh Camat sebelum diserahkan kepada warga pemiliknya.

2.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Aparat Pemerintah dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Kependudukan

Dalam penelitian ini kaitannya dengan peran aparat pemerintah dalam meningkatkan tertib administrasi kependudukan di Kelurahan Sunter Jaya, telah diidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja aparat yaitu dari dalam diri (internal) adalah faktor motivasi dan faktor kemampuan, dan dari luar diri manusia (eksternal) adalah faktor sistem dan prosedur kerja, serta sarana dan prasarana. Secara umum bahwa tingkat kinerja aparat pemerintah dimanapun mereka bekerja dipengaruhi oleh bermacam-macam faktor. Faktor-faktor tersebut dapat dikelompokkan menjadi dua kelompok utama yakni faktor yang datang dari

dalam diri manusia itu sendiri dan faktor yang datang dan luar diri manusia. (pengamatan penulis).

Untuk melihat bagaimana faktor-faktor dari luar diri aparat (eksternal) tersebut berpengaruh terhadap kinerja aparat secara keseluruhan dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Sistem dan Prosedur Kerja

Semangat dan kegairahan kerja para aparat dalam melaksanakan tugas-tugas dapat dipengaruhi oleh iklim organisasi. Meskipun faktor ini sangat penting dan besar pengaruhnya tapi banyak organisasi yang sampai saat ini kurang memperhatikannya. Dengan maksimalnya pemahaman sistem dan prosedur kerja, dan bekerja sesuai dengan sistem dan prosedur kerja akan berpengaruh positif terhadap kinerja setiap aparat. Oleh karena sistem dan prosedur kerja yang dianut telah sangat memberi implikasi positif terhadap kinerja aparat, maka untuk pelaksanaan pekerjaan dibutuhkan sistem dan prosedur kerja yang memberi penjelasan kepada aparat tentang tata cara pencapaian tujuan.

2. Sarana dan Prasarana

Kecenderungan permasalahan terhadap rendahnya kualitas teknologi dari sarana dan prasarana yang dimiliki Kelurahan Sunter Jaya nampak dari jawaban informan yang menyatakan bahwa peralatan yang mereka gunakan dan yang dimiliki kurang memadai dan sudah tua sehingga sering menghambat proses pekerjaan, serta kurang sesuai dengan kemampuan sarana yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan.

Berkenaan dengan keadaan sarana dan prasarana kerja yang ada di Kelurahan Sunter Jaya, Sekretaris Lurah menjelaskan bahwa:

“Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kelurahan Sunter Jaya sudah memadai. Hanya dibutuhkan peningkatan sarana seperti beberapa komputer yang sudah tidak bisa beroperasi, tetapi jumlahnya tidak signifikan.”

Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki aparat Kelurahan Sunter Jaya sudah bisa memadai dalam proses pemerintahan, hanya dibutuhkan perawatan yang intensif.

3. Sumber Daya Manusia

Apabila sebuah kantor tidak ditunjang dengan sumber daya manusia yang baik maka sebaik apapun fasilitas yang diberikan oleh pimpinan tidak akan ada gunanya karena tidak ditunjang dengan sumberdaya manusia yang baik. (Hasil wawancara penulis dengan Bapak Lurah Sunter Jaya, tanggal 24 Mei 2013 jam 09:00 WIB).

Berdasarkan penjelasan di atas jika dilihat dari hasil penelitian, penulis menemukan fakta hampir seluruh pegawai di kelurahan telah mahir mengoperasikan alat elektronik seperti laptop, penggunaan alamat web, dan lain-lainnya. Atas dasar tersebut penulis dapat menyimpulkan sumber daya manusia yang dimiliki Kelurahan dapat di golongkan dalam kategori baik.

3. Anggaran.

Anggaran adalah sebuah faktor penting dalam lembaga pemerintahan karena anggaran menjadi faktor penggerak seluruh elemen-elemen operasional dari sebuah lembaga pemerintahan. Di kelurahan,

anggaran menjadi suatu hal yang sangat penting didalamnya. Dengan anggaran semua program kerja di Kelurahan Sunter Jaya dapat berjalan dengan lancar. Perumusan anggaran tahunan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota dengan cara mengadakan rapat anggaran belanja yang dilakukan oleh DPRD.

“jika berbicara tentang berapa besar anggaran yang digunakan oleh tiap tim tidak sepatasnya diungkapkan. Karena itu menjadi rahasia dari Kelurahan Sunter Jaya”

Aparat pemerintah Sunter Jaya dalam meningkatkan tertib administrasi kependudukan telah melakukan beberapa langkah nyata. Hal itu dilakukan untuk memaksimalkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kelurahan yang diharapkan nantinya dapat mendorong masyarakat lebih peduli akan pentingnya tertib administrasi kependudukan. Berbagai upaya tersebut dapat berupa :

- a. Sosialisasi ini dilaksanakan dengan pembagian brosur langsung dan pamflet yang dipajang di sekitar area kelurahan.
- b. Penyuluhan yang dilakukan oleh aparat kelurahan guna memberikan informasi langsung kepada masyarakat.
- c. Mengevaluasi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan mengupayakan terciptanya pelayanan yang cepat , bersih dan berkualitas.
- d. Sistem dan prosedur kerja yang baik di lingkungan pegawai kelurahan
- e. Mengadakan dengar pendapat dengan ketua RW dan RT serta tokoh masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan.

Upaya tersebut diatas dilakukan diharapkan dapat meningkatkan tertib administrasi kependudukan di Kelurahan Sunter Jaya, namun beberapa hal seringkali menjadi penghambat untuk menciptakan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas. Beberapa hambatan yang ditemukan seperti:

- a. Minimnya kehadiran masyarakat dalam mengikuti setiap penyuluhan yang dilakukan oleh pegawai kelurahan. Jumlah kehadiran masyarakat yang hadir dipengaruhi oleh :
 - a) Rasa apatisme dari masyarakat
 - b) Kesibukan dari rutinitas sehari –hari penduduk.
 - c) Sosialisasi yang kurang dan tingkat interaksi yang minim.
- b. Ruangan pelayanan yang sempit sehingga masyarakat harus menunggu di luar ruangan dan menimbulkan ketidaknyamanan.
- c. Adanya biaya beban tambahan yang tidak seharusnya dalam pelayanan administrasi kependudukan.
- d. Kuantitas pegawai yang minim dalam melayani masyarakat sehingga menimbulkan antrian dan proses yang cenderung lambat.
- e. Masyarakat belum sepenuhnya memahami kelengkapan berkas dokumen yang menjadi syarat dalam proses pelayanan administrasi kependudukan.
- f. Hadirnya para calo yang sering mendahului antrian dan mendapatkan layanan lebih cepat dari para warga yang sudah mengantri.

Untuk mengatasi hambatan – hambatan diatas, aparat kelurahan Sunter Jaya melakukan beberapa hal, antara lain :

- a. Selalu intens mengadakan sosialisai dan penyuluhan. Untuk itu kelurahan menyebarkan undangan kepada ketua RW dan RT serta tokoh masyarakat agar warganya antusias datang menghadiri penyuluhan di kelurahan.
- b. Merenovasi ruangan pelayanan sehingga lebih luas dan lebih nyaman. Ruangan pelayanan juga dilengkapi dengan pendingin ruangan serta meja "*front desk*".
- c. Menambah jumlah pegawai yang bertugas melayani masyarakat untuk menghindari antrian panjang.
- d. Penghapusan biaya beban yang tidak seharusnya dalam pelayanan administrasi kependudukan.
- e. Disamping sosialisasi dan penyuluhan yang diadakan pihak kelurahan, para ketua RW dan ketua RT serta tokoh masyarakat pun ikut ambil bagian dalam memberitahukan atau memberi pemahaman tentang kelengkapan berkas dokumen.
- f. Melarang para calo beraktivitas di kelurahan dan menghimbau warga untuk tidak menggunakan jasa para calo.

Pelayanan yang prima bagi masyarakat menjadi tujuan utama di Kelurahan Sunter Jaya. Walaupun terkadang tanggapan yang beraneka ragam muncul dari masyarakat, dalam hal ini sebagai orang yang dilayani oleh para pegawai Kelurahan. Seperti pendapat salah satu warga, "pelayanan Kelurahan Sunter Jaya sudah cukup baik, namun terkadang juga kurang maksimal ketika terjadi antrian yang cukup banyak di Kelurahan" Pelayanan-pelayanan pokok administrasi seperti pembuatan KTP pembuatan akta kelahiran, akta pernikahan, akta kematian, dan urusan administratif lainnya sudah menjadi bagian penting di Kelurahan Sunter

Jaya. Secara umum tanggapan warga terhadap pelayanan tersebut sudah cukup baik, namun tetap perlu pembenahan agar menjadi lebih maksimal.

Seperti tanggapan warga yang menanggapi mengenai proses pelayanan pendaftaran perpindahan penduduk WNI dan Penduduk pendatang di Kel Sunter Jaya, “ perpindahan warga luar menuju ke kelurahan ini saya lihat sudah terakomodasi dengan baik. Berkas dari daerah asal yang telah dilengkapi langsung di proses oleh petugas kelurahan”.

Begitu pun tanggapan warga mengenai proses pelayanan pendaftaran kelahiran di Kelurahan Sunter Jaya, “untuk pembuatan akta lahir sudah cukup baik di kelurahan ini, kita hanya perlu melengkapi berkas-berkas yang diperlukan untuk kemudian di proses di kelurahan.” Kemudian dalam hal proses pencatatan bio data penduduk dan dokumen kartu keluarga (KK) dan KTP warga Sunter Jaya, “saat ini pencatatan KK sudah baik terlebih pembaruan KK dari format yang sebelumnya. Begitu juga dengan pembuatan KTP yang saat ini sudah dengan sistem E-KTP, prosesnya sudah cukup baik” (wawancara dengan Sekretaris Lurah tanggal 23 Mei 2013).

Peningkatan pelayanan selalu diusahakan agar dapat melaksanakan tertib administrasi yang baik di Kelurahan Sunter Jaya. Faktor pendukung utamanya adalah para pegawai kelurahan yang dengan maksimal melayani masyarakat Sunter Jaya. Seperti pendapat warga yang mengatakan, “pelayanan yang baik muncul dari aparat pemerintahan yang baik, dalam hal ini adalah petugas kelurahan menjadi faktor pendukung utama yang dapat menciptakan kegiatan administrasi yang baik”.

Tugas pokok dan fungsi aparat pemerintah menjadi sorotan masyarakat karena mendapatkan pelayanan yang baik adalah hak masyarakat, sedangkan aparat berkewajiban menyelenggarakan pelayanan secara prima, dengan prinsip – prinsip pelayanan yang sederhana, cepat, tepat, tertib, murah, transparan dan tidak diskriminatif. Masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan yang lebih efisien, dan memuaskan, tetapi juga menginginkan perilaku administrasi yang lebih responsif dan mencerminkan kepatutan (*fairness*), keseimbangan etika dan kearifan/*good judgement* (Kasim, 2002).

Tuntutan yang gencar dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah merupakan tuntutan yang wajar yang sudah seharusnya direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan – perubahan yang terarah dengan semakin terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik, (Hughes, 1994: 26).

Dalam penyelenggaraan tertib administrasi kependudukan di Kelurahan Sunter Jaya, sosialisasi terhadap masyarakat sangat diperlukan untuk kelancaran proses penyelenggaraan tertib administrasi kependudukan. Kurangnya sosialisasi kepada penduduk menjadi faktor penghambat kelancaran penyelenggaraan tertib administrasi kependudukan. Meskipun dengan datang langsung ke kantor Kelurahan warga dapat tahu apa yang harus dilakukan, tetapi tetap saja dengan sosialisasi aktif oleh aparat kelurahan dapat menciptakan tertib administrasi kependudukan sebagaimana mestinya (Hasil wawancara warga RW 01 Tgl. 24 Mei 2013).

Pelayanan yang baik muncul dari aparat pemerintahan yang baik, dalam hal ini adalah petugas kelurahan menjadi faktor pendukung utama yang dapat

menciptakan kegiatan administrasi yang baik (hasil wawancara dengan Warga RW 01 Tgl. 24 Mei 2013).

C. PENUTUP

3.1. Simpulan

Pihak Kelurahan Sunter Jaya sebagai salah satu Kelurahan di wilayah administrasi Jakarta Utara telah berupaya untuk meningkatkan pelaksanaan tertib administrasi kependudukan di lingkungan masyarakat wilayah kelurahan Sunter Jaya. Akuntabilitas aparat Kelurahan Sunter Jaya sudah cukup baik dimana hal ini ditunjukkan dengan adanya komitmen dan kesungguhan aparat kelurahan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam hal meningkatkan tertib administrasi kependudukan di Kelurahan Sunter Jaya. Adapun beberapa kelemahan yang dapat menjadi penghambat dari proses penyelenggaraan tertib administrasi kependudukan, diantaranya : terkadang dibebankan biaya yang semestinya tidak ada dan kurangnya kelengkapan berkas dokumen yang menjadi syarat dalam proses pelayanan.

Sosialisasi dari aparat kelurahan untuk meningkatkan tertib administrasi kependudukan dan syarat-syarat kelengkapan dalam mengurusnya. Secara umum tanggapan warga terhadap pelayanan tersebut sudah cukup baik, namun tetap perlu pembenahan agar menjadi lebih maksimal. Pihak Kelurahan Sunter Jaya berhasil dalam mengatasi masalah yang menjadi faktor penghambat dalam upaya meningkatkan pelaksanaan tertib administrasi kependudukan.

3.2. Saran

Untuk dimasa yang akan datang, pihak kelurahan lebih meningkatkan komitmen dan kinerja pelaksanaan perannya meningkatkan tertib administrasi kependudukan di lingkungan kelurahan Sunter Jaya. Dibutuhkan adanya pembinaan yang intens bagi aparat pemerintah kelurahan untuk mendukung terciptanya aparat yang profesional dan bertanggung jawab serta mampu memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.

Pihak kelurahan diharapkan lebih proaktif dalam mengupayakan peningkatan tertib administrasi kependudukan. Faktor-faktor yang mempengaruhi untuk meningkatkan tertib administrasi di Kelurahan Sunter Jaya sebaiknya lebih diperhatikan lagi oleh aparat pemerintah Kelurahan agar dapat ditemukan solusi terhadap kekurangan faktor-faktor tersebut demi meningkatkan pelayanan. Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya hendaknya pihak pemerintah secara umum dan pihak pemerintah kelurahan secara khusus untuk lebih menanamkan nilai-nilai profesional, akuntabilitas, dan responsibilitas pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dalam penyelenggaraan tertib administrasi kependudukan di Kelurahan Sunter Jaya, sosialisasi terhadap masyarakat sangat diperlukan untuk meningkatkan tertib administrasi kependudukan. Pelayanan yang baik muncul dari aparat pemerintahan yang baik, dalam hal ini adalah petugas kelurahan menjadi faktor pendukung utama yang dapat menciptakan kegiatan administrasi yang baik. Diharapkan terciptanya hubungan kerjasama yang baik antara aparat pemerintah di Kelurahan Sunter Jaya dengan masyarakat untuk meningkatkan tertib administrasi kependudukan. Perlu pengkajian lebih dalam tentang

penyimpangan-penyimpangan aparat pemerintah di Kelurahan Sunter Jaya akan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan sehingga menghambat kerja untuk meningkatkan tertib administrasi kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Handayani, Soewarno. (1986). *Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung.
- Hatmadji, Sri Harijati. (2002). *Kebijakan Kependudukan di Indonesia: Analisis Data Sensus dan Survei*. Jakarta: Lembaga Demografi Universitas Indonesia.
- Hughes, Owen E. (1994). *Public management and administration: an introduction*. Macmillan Press.
- Kasim. (2002). *Political Thought*. New Dekhi: New Age Publish.
- Lopa, Baharuddin. (1987). *Permasalahan Pembinaan dan Penegakan Hukum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bulan Bintang.
- Margono, S. (2000). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Moerdiono. (1988). *Partisipasi Masyarakat dalam Meningkatkan Gerak (Mobilitas Faktor) dalam Pembangunan*. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Moleong, Lexy J. (1989). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muluk, Khairul. (2006). *Desentralisasi dan Pemerintah Daerah*. Banyumedia Publish.
- Poedarminta, WJS. 1986. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Singarimbun, Masari. 1995. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.
- Soekanto, S. 1999. *Sosiologi, Suatu Pengantar*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Tayibnapsis, A. Burhanudin. 1995. *Administrasi Kepegawaian*. Jakarta: Pradnya Paramita.

Aturan hukum

Undang-Undang Republik Indonesia nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.