

STUDI TENTANG AKSELERASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BALIKPAPAN

IQBAL PRATAMA¹,

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis perkembangan waktu pelayanan yang dibutuhkan dalam pengurusan dokumen kependudukan, penerapan akselerasi pelayanan pengurusan dokumen kependudukan, konsekuensi dari diterapkannya akselerasi, dan pendapat masyarakat terkait penerapan akselerasi pelayanan pengurusan dokumen kependudukan di Disdukcapil Kota Balikpapan. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumen. Data-data kemudian dianalisis dengan model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perkembangan waktu pelayanan yang dibutuhkan dalam pengurusan dokumen kependudukan di Kota Balikpapan terus mengalami percepatan dengan beberapa kali perubahan bentuk dan pelayanan menjadi lebih cepat. Namun khusus untuk dokumen E-KTP, pendistribusiannya sering terkendala dengan ketersediaan blangko yang terbatas dan kendala teknis. Kedua, penerapan akselerasi pelayanan mulai diinisiasi sejak tahun 2012 oleh seluruh anggota Disdukcapil Kota Balikpapan melalui beberapa inovasi program dan hasil yang didapatkan pelayanan menjadi semakin lebih cepat dan perubahan ke arah positif. Ketiga, konsekuensi dari diterapkannya akselerasi pelayanan dalam pengurusan dokumen kependudukan tersebut adalah penggratisan biaya, perubahan SOP, pengembangan inovasi pelayanan, dan peningkatan SDM. Adapun pendapat pemerintah dan masyarakat terkait penerapan akselerasi pelayanan dalam pengurusan dokumen kependudukan di Disdukcapil Kota Balikpapan secara umum mengatakan bahwa pelayanan menjadi lebih cepat, namun terkhusus dokumen E-KTP dikatakan menjadi lebih lama dikarenakan ketersediaan blangko yang terbatas dari pemerintah pusat. Untuk komplain masyarakat masih ada sampai saat ini, seperti SDM yang kurang ramah dan sarana prasarana yang kurang memadai.

Kata Kunci: akselerasi, pelayanan publik, dokumen kependudukan, Disdukcapil, Kota Balikpapan

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: pratamaiqbal27031998@gmail.com

Pendahuluan

Perkembangan teknologi yang semakin modern memicu adanya perubahan dari segala bidang termasuk pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah dalam hal ini dituntut agar dapat memberikan pelayanan yang lebih mudah dan cepat. Akselerasi pelayanan muncul sebagai tindak lanjut pemerintah demi mewujudkan kemudahan dalam pelayanan. Pelayanan yang saat ini mayoritas masyarakat lakukan adalah pengurusan dokumen kependudukan, dimana pelayanan tersebut dilaksanakan oleh Disdukcapil.

Pada konteks penelitian ini, akselerasi pengurusan dokumen kependudukan dilakukan sebagai upaya perbaikan percepatan waktu pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam menelusuri adanya percepatan waktu dalam pengurusan dokumen kependudukan tersebut, tentu terdapat perubahan waktu yang terjadi. Penerapan akselerasi pelayanan itu sudah pasti juga melalui beberapa tahapan agar dapat berjalan baik, seperti persiapan, proses, dan hasil yang didapatkan. Namun terdapat konsekuensi yang harus dilakukan guna menerapkan akselerasi tersebut, meskipun dengan tetap mempertahankan kualitas dan tujuan pelayanan. Pendapat masyarakat pun turut menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi pemerintah dalam upaya akselerasi pelayanan pengurusan dokumen kependudukan agar dapat berjalan sesuai yang diharapkan.

Berkaitan dengan proses pengurusan dokumen kependudukan di Indonesia, saat ini masih menuai permasalahan. Adanya beberapa kendala yang dialami oleh pemberi maupun penerima pelayanan menjadi faktor penghambat utama dalam mewujudkan akselerasi pelayanan publik, terutama pada saat melakukan pengurusan dokumen kependudukan tersebut. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan, dan aspirasinya kepada pemerintah. Masalah lamanya waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan dokumen kependudukan telah menjadi isu klasik dalam pemerintahan dari periode ke periode, karena itu wajar jika akselerasi pelayanan publik terus diupayakan. Upaya ini merupakan antitesis dari keadaan pelayanan yang dilakukan sebelumnya yang begitu lamban bahkan terkesan bertele-tele, dan sering terjadi praktek pungutan liar sebagai biaya pelicin pelayanan birokrasi. Hal tersebutlah yang akan berdampak pada terganggunya proses pelayanan terutama dalam mempersingkat waktu (theglobal-review.com, 8 Juli 2019).

Kota Balikpapan juga mengalami permasalahan terkait waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan dokumen kependudukan. Pemerintah daerah ini memang terus berupaya memberikan pelayanan publik yang lebih cepat. Namun masih adanya masyarakat yang kurang tertib pada saat pelayanan terjadi (proses antri tidak sesuai dengan ketentuan dan aturan yang dibuat), tidak tersedianya akses secara mudah untuk memperoleh informasi terkait persyaratan pengurusan dokumen, alur prosedur yang harus dilalui cukup panjang tahapannya, dan fasilitas pelayanan yang kurang memadai, membuat pemberian pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan. Dibandingkan dengan daerah lain, bisa dikatakan Kota Balikpapan cukup tertinggal dalam proses pengurusan dokumen

kependudukan, dimana alur prosedur yang harus dilalui di sini memerlukan alur yang panjang dan membutuhkan waktu yang lama (lapor.go.id, 9 Juli 2019). Memang belakangan ini pemerintah mulai menerapkan program SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) sebagai salah satu bentuk upaya akselerasi, namun menurut hemat penulis kajian mendalam terkait hal tersebut belum pernah dilakukan.

Sehubungan dengan dilaksanakannya program SIAK di Kota Balikpapan yang merupakan suatu sistem informasi yang ditumbuh-kembangkan berdasarkan prosedur-prosedur pelayanan administrasi kependudukan dengan menerapkan sistem teknologi informasi dan komunikasi guna menata sistem administrasi kependudukan di Indonesia. SIAK melayani pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil berdasarkan peristiwa kependudukan (*population events*) dan peristiwa penting (*vital events*) yang dialami oleh penduduk sejak lahir hingga meninggal dunia. Data kependudukan yang tersimpan dalam basis data yang keluarannya antara lain: Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Nikah, dan sebagainya. Pencatatan data penduduk suatu daerah yang melalui SIAK menjadi tanggung jawab pemerintah kabupaten dan kota dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa dan kelurahan sebagai awal dari pendataan penduduk disuatu daerah. Selanjutnya data-data tersebut akan disimpan kedalam satu basis data yang terintegrasi secara nasional melalui jaringan internet. Sehingga data-data tersebut menjadi sumber basis data kependudukan secara nasional yang selanjutnya menjadi tanggung jawab pemerintah pusat (id.wikipedia.org, 18 Desember 2019).

Memang pada dasarnya akselerasi pelayanan pengurusan dokumen kependudukan ini lebih cenderung kepada proses perbaikan permasalahan terkait pelayanan yang diberikan, namun pada penelitian ini juga mencoba menelusuri perkembangan waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan dokumen kependudukan dari sebelum dan setelah diterapkannya SIAK tersebut, seperti yang pada awalnya 12 hari kerja dipersingkat sampai menjadi 7 hari kerja saja. Karena tidak menutup kemungkinan, waktu yang dibutuhkan selalu diupayakan untuk dapat dipersingkat demi kemudahan masyarakat. Selain itu terdapat juga kemungkinan terbitnya beberapa dokumen kependudukan jenis baru yang diterbitkan oleh pemerintah setelah SIAK dalam upaya akselerasi pengurusan dokumen kependudukan tersebut.

Dengan melihat fenomena permasalahan di atas, maka penelitian tentang akselerasi pelayanan pengurusan dokumen kependudukan dengan segala aspeknya, seperti perkembangan waktu pelayanan, penerapan akselerasi pelayanan, konsekuensinya, dan lain sebagainya, menjadi menarik untuk dilakukan.

Kerangka Dasar Teori

Akselerasi Pelayanan Publik

Definisi Akselerasi

Menurut Mimin Haryati (2006:95), akselerasi adalah percepatan belajar sebagai implikasi dari sistem belajar tuntas juga menunjukkan adanya siswa yang memiliki kecerdasan luar biasa dan mampu mencapai kompetensi yang telah ditetapkan jauh lebih cepat dan mempunyai nilai yang amat baik. Akselerasi adalah pencapaian target yang jauh lebih cepat dalam hal waktu dengan hasil yang baik dan sesuai. Hal yang senada disampaikan oleh Henry Crew (2008:43) dimana akselerasi atau percepatan adalah perubahan kecepatan dalam satuan waktu tertentu. Lain pula menurut *Cambridge Dictionary*, akselerasi adalah peningkatan kecepatan sesuatu, atau kemampuannya untuk melaju lebih cepat. Serta peningkatan kecepatan di mana sesuatu terjadi.

Berdasarkan berbagai definisi akselerasi yang telah dijelaskan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa akselerasi adalah suatu percepatan atau perubahan kecepatan terkait waktu, dapat berupa kemajuan, kemunduran, atau tetap.

Definisi Pelayanan Publik

Menurut Pasalong (2010:128), pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan publik menurut Kriyantono (2012) adalah sekumpulan orang/kelompok dalam masyarakat yang memiliki kepentingan atau perhatian yang sama terhadap suatu hal. Berdasarkan isi dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kemudian menurut Mahmudi (2010:223), pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selain definisi terdapat jenis, standar, serta kualitas pelayanan publik sebagai berikut.

1. Jenis Pelayanan Publik

Berdasarkan Peraturan Pemerintah RI No. 96 Tahun 2012, jenis pelayanan terdiri dari tiga jenis yaitu:

- a. Pelayanan barang publik, meliputi: *pertama*, penyaluran dan pengadaan barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah di sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara atau daerah. *Kedua*, pengadaan dan penyaluran barang publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan. *Ketiga*, pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara atau daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi

ketersediaannya menjadi Misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

- b. Pelayanan jasa publik, meliputi: *pertama*, penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. *Kedua*, penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau kekeayaan daerah yang dipisahkan. *Ketiga*, penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau daerah atau badan usaha yang modal pendirian sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- c. Pelayanan administratif merupakan pelayanan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat yang meliputi: *pertama*, tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi dan/atau keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda negara. *Kedua*, tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Seperti yang telah diuraikan di atas, jenis pelayanan publik terdiri dari tiga jenis yaitu pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administratif.

2. Standar Pelayanan Publik

Menurut Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014, standar pelayanan publik meliputi: *pertama*, persyaratan pelayanan berupa syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. *Kedua*, prosedur pelayanan yang merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam hal ini antara lain kesederhanan, yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan. *Ketiga*, waktu pelayanan yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. *Keempat*, biaya/tarif pelayanan yang merupakan ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. *Kelima*, produk pelayanan berupa hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, seperti penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi. Dan keenam, penanganan pengelolaan

pengaduan, seperti penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal, pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

Seperti yang telah dijelaskan di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam menentukan standar pelayanan tentunya akan mencakup hal-hal yang terdiri dari persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengelolaan pengaduan.

3. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Osborne dan Gebler serta Bloom dalam Harbani Pasolong (2010:133), pelayanan yang berkualitas antara lain terdiri dari tindak prosedural (birokratis), terdistribusi dan terdesentralisasi, serta berorientasi kepada pelanggan. Selain itu kualitas pelayanan publik dapat dinilai melalui analisa dengan teori *Lovelock* yang terdiri dari lima dimensi. Pertama *Tangible* yang merupakan bukti fisik meliputi sarana prasarana yang dimiliki. Kedua *Reliability* yaitu kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Ketiga *Responsiveness* yaitu kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Keempat *Assurance* yaitu jaminan yang diberikan untuk membuat pelayanan berjalan dengan baik dan lancar serta menimbulkan kepercayaan. Kelima *Emphaty* yaitu perhatian yang tulus dari petugas kepada masyarakat.

Merujuk pada uraian yang telah dipaparkan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan untuk memenuhi kebutuhan barang publik dengan mempertimbangkan standar serta kualitas yang diberikan.

Definisi Akselerasi Pelayanan Publik

Akselerasi adalah percepatan atau perubahan kecepatan dalam satuan waktu. Sedangkan pelayanan publik merupakan kegiatan pemberian layanan dalam memenuhi kebutuhan barang publik dengan standar dan kualitas yang ada. Jadi akselerasi pelayanan publik adalah percepatan waktu layanan dalam memenuhi kebutuhan barang publik. Memang pada hakikatnya akselerasi pelayanan publik tersebut lebih mengarah kepada percepatan waktu, namun tetap mempertimbangkan standar hingga kualitas pelayanan yang diberikan. Semua hal tersebut tentunya tidak terlepas dari adanya perbaikan dari kurangnya kualitas pelayanan yang ada, sehingga proses akselerasi pelayanan publik ini dapat terus melakukan perkembangan secara positif.

Seperti yang telah diuraikan di atas, dapat disimpulkan bahwa akselerasi pelayanan publik adalah suatu percepatan terkait waktu dalam kegiatan penyelenggaraan layanan untuk memenuhi kebutuhan barang publik dengan tetap mempertimbangkan standar dan kualitas yang diinginkan.

Pengurusan Dokumen Kependudukan

Definisi Dokumen Kependudukan

Sesuai dengan Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi

Kependudukan, dokumen kependudukan merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Jenis Dokumen Kependudukan Sesuai dengan Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Dokumen kependudukan terdiri dari Akta-akta pencatatan sipil seperti Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Pengakuan Anak, Akta Pengesahan Anak, dan Akta Kematian, serta Kartu Keluarga (KK), KTP elektronik, dan Kartu Identitas Anak (KIA).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dokumen kependudukan merupakan dokumen resmi yang dimiliki setiap orang sebagai persyaratan untuk berbagai macam urusan.

Definisi Pengurusan Dokumen Kependudukan

Menurut Mary Parker Follet, pengurusan adalah seni untuk mencapai sesuatu melalui orang lain. Namun bila melihat definisi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Pengurusan memiliki makna proses, cara, atau perbuatan. Pengurusan merupakan cara yang dilakukan untuk mengorganisir dan memproses suatu objek secara sistematis sesuai dengan panduan tertentu. Sebelumnya telah dijelaskan bahwa dokumen kependudukan merupakan dokumen resmi yang dimiliki setiap orang sebagai persyaratan untuk berbagai macam urusan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pengertian dari pengurusan dokumen kependudukan adalah suatu cara yang dilakukan untuk mengorganisir dan memproses dokumen resmi yang dimiliki setiap orang sebagai persyaratan berbagai macam urusan.

Akselerasi Pelayanan Publik dalam Pengurusan Dokumen Kependudukan

Pada bagian sebelumnya telah dijelaskan bahwa akselerasi pelayanan publik adalah suatu percepatan terkait waktu dalam kegiatan penyelenggaraan layanan untuk memenuhi kebutuhan barang publik dengan mempertimbangkan standar dan kualitas. Sementara itu pengurusan dokumen kependudukan adalah suatu cara yang dilakukan untuk mengorganisir dan memproses dokumen resmi yang dimiliki setiap orang sebagai persyaratan berbagai macam urusan. Jadi akselerasi pelayanan publik dalam pengurusan dokumen kependudukan adalah percepatan atau perubahan kecepatan terkait waktu dalam kegiatan penyelenggaraan layanan untuk memenuhi kebutuhan barang publik yang diperoleh dengan cara memproses dokumen resmi yang dimiliki setiap penerima pelayanan sebagai persyaratan untuk menyelesaikan berbagai macam urusan.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang menggambarkan atau mendeskripsikan objek yang diteliti berdasarkan fakta yang ada di lapangan. Menurut Mukhtar (2013:28),

penelitian deskriptif kualitatif berusaha mendeskripsikan seluruh gejala atau keadaan yang ada, yaitu keadan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan.

Terdapat beberapa poin yang menjadi fokus dalam penelitian ini, sebagai berikut:

- a. Perkembangan waktu pelayanan yang dibutuhkan dalam pengurusan dokumen kependudukan di Kota Balikpapan.
- b. Penerapan akselerasi pelayanan dalam mempersingkat waktu pengurusan dokumen kependudukan di Disdukcapil Kota Balikpapan.
- c. Konsekuensi dari diterapkannya akselerasi pelayanan dalam pengurusan dokumen kependudukan tersebut.
- d. Pendapat masyarakat terkait penerapan akselerasi pelayanan dalam pengurusan dokumen kependudukan di Disdukcapil Kota Balikpapan.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik *Purposive Sampling* untuk menentukan sampel atau informan. *Purposive Sampling* adalah menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan atau dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang akan diteliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) dan Penelitian Lapangan yang terdiri dari Observasi non partisipan, Wawancara terstruktur dan Dokumen. Selanjutnya teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif (*interactive model of analysis*) yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman untuk menganalisis data hasil penelitian. Adapun komponen-komponen Analisis Data: Model Interaktif yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil Penelitian

Perkembangan waktu pelayanan yang dibutuhkan dalam pengurusan dokumen kependudukan di Kota Balikpapan

Perkembangan Waktu pelayanan dalam pengurusan dokumen kependudukan adalah perubahan waktu yang terjadi terus menerus dari tahun ke tahun untuk menyelesaikan pengurusan dokumen kependudukan. Salah satu perkembangan yang terjadi dalam pelayanan khususnya disdukcapil adalah adanya penggunaan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan). SIAK merupakan suatu sistem informasi yang mulai diterapkan tahun 2012 dan ditumbuh-kembangkan berdasarkan prosedur-prosedur pelayanan administrasi kependudukan dengan menerapkan sistem teknologi informasi dan komunikasi guna menata sistem administrasi kependudukan di Indonesia.

Berdasarkan data yang telah diolah akselerasi pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Balikpapan terlaksana dengan stabil hingga saat ini, dalam pelaksanaan pelayanan untuk pengurusan dokumen kependudukan secara

menyeluruh mengalami percepatan waktu sejak tahun 2002 sampai sekarang menjadi semakin lebih cepat. Terbukti dengan melihat pola grafik yang terbentuk, baik waktu tercepat atau terlama yang terbentuk adalah semakin menurun. Secara rinci dapat dilihat pada tahun 2002 hingga 2012 tepat sebelum SIAK diterapkan tidak ada perubahan waktu yang diperlukan untuk mengurus dokumen kependudukan secara keseluruhan adalah 7-14 hari. Selanjutnya terjadi perubahan yang signifikan setelah diterapkannya SIAK di tahun 2012 dan berlangsung hingga tahun 2016 durasi waktu pelayanan mengalami percepatan sehingga menjadi 1-7 hari. Kembali di tahun 2016 tepatnya terjadi percepatan waktu pelayanan dalam pengurusan seluruh dokumen kependudukan, dari yang sebelumnya 7 hari menjadi 30 menit - 4 hari dan berlangsung sampai sekarang. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa dalam akselerasi pelayanan yang diterapkan di Kota Balikpapan memacu perkembangan waktu pengurusan dokumen kependudukan menjadi semakin lebih cepat hingga saat ini. Adanya perubahan waktu dalam pengurusan dokumen kependudukan yang terjadi diiringi juga dengan perubahan bentuk dokumen, salah satunya Kartu Tanda Penduduk yang mengalami perubahan sebanyak 9 kali hingga sekarang. Namun dibalik adanya perubahan tersebut, terdapat kendala yang dihadapi seperti kendala teknis dan ketersediaan blangko E-KTP yang terbatas.

Penerapan akselerasi pelayanan dalam mempersingkat waktu pengurusan dokumen kependudukan di Disdukcapil Kota Balikpapan

Akselerasi pelayanan dalam pengurusan dokumen kependudukan merupakan salah satu bentuk perkembangan yang diinisiasi oleh Disdukcapil Kota Balikpapan guna mempercepat waktu agar tercipta kemudahan bagi masyarakat khususnya dalam pengurusan dokumen kependudukan. Dalam penerapan akselerasi ini tentunya terdapat beberapa proses yang harus dilalui oleh Disdukcapil Kota Balikpapan dimulai dari persiapan hingga pelaksanaannya. Penerapan akselerasi pelayanan pengurusan dokumen kependudukan di Disdukcapil Kota Balikpapan dimulai pada tahun 2012 beriringan dengan munculnya sistem SIAK sebagai sistem pendukungnya yang diakses secara online dan diinisiasi oleh seluruh elemen atau staff yang bekerja di Disdukcapil lalu diperoleh melalui diskusi sehingga terciptalah akselerasi pelayanan. Dalam pelaksanaan akselerasi pelayanan pengurusan dokumen kependudukan ini, Disdukcapil Kota Balikpapan melalui beberapa tahapan atau proses seperti melakukan percepatan waktu pelayanan dan membentuk inovasi pelayanan.

Inovasi pelayanan yang dimulai sejak tahun 2015 di Disdukcapil Kota Balikpapan dilakukan melalui 6 jenis program, dimana secara keseluruhan program yang dilakukan bertujuan meningkatkan akses layanan kepada masyarakat. Program pertama adalah akte kelahiran on-line dengan hasil yang dicapai mulai saat pelaksanaan sampai saat ini telah menerbitkan akte kelahiran sebanyak 16.000 lembar. Selanjutnya program kedua adalah pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) yang diperuntukkan bagi anak yang baru

lahir hingga sebelun 17 tahun dan sampai saat ini 55.000 KIA telah diterbitkan. Program ketiga adalah pelayanan akte kematian di Kelurahan yang mulai pelaksanaan sampai dengan saat ini sudah menerbitkan 1.500 lembar akte. Program keempat adalah penatausahaan barang habis pakai yang dimulai dari proses penginputan data, penerapan, hingga laporannya. Program kelima adalah pelayanan Three in One yaitu mencakup 3 dokumen (KK, Akte Kelahiran, dan KIA), dan sejauh ini per harinya untuk KK dapat diterbitkan sebanyak 200-300 lembar. Program terakhirnya adalah pelayanan pengecekan KTP-el yang dapat diakses melalui aplikasi tracking KTP-el, dan penertbitan untuk per harinya sebanyak 300-400 lembar untuk resi dan KTP-el. Adapun tambahan inovasi pelayanan yang baru dan berbeda dengan sebelumnya sebagai upaya akselerasi tepatnya pada tahun 2018 dengan melaksanakan sebanyak 4 program kerja. Inovasi pertamanya adalah One Day Services yang memberikan Peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan dan dilaksanakan 2x dalam sebulan. Selanjutnya inovasi kedua adalah One Stop Services yang dilakukan dengan update data status perkawinan dan perceraian dalam penerbitan dokumen kependudukan. Lalu inovasi ketiga adalah pelayanan mobil keliling guna melakukan pelayanan jemput bola demi hasil layanan yang lebih baik dan data bisa didapatkan dengan cepat. Inovasi terakhir yang dilakukan adalah DOYAN (Dokumen Oke Pelayanan diantar) dengan tujuan dokumen hasil layanan kependudukan dapat diterima oleh penerima layanan dengan cepat.

Penerapan akselerasi pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Balikpapan, pemerintah kecamatan kerap mendukung melalui beberapa cara yang cukup bervariasi, seperti melakukan pemberitahuan melalui sosial media terkait adanya penerapan akselerasi pelayanan dan sosialisasi langsung kepada masyarakat, membantu memfasilitasi pada saat melakukan program inovasi, membantu pendataan masyarakat, dan membantu mengurus pelayanan di sebagian dokumen kependudukan. Untuk hasil yang telah didapatkan dari penerapan akselerasi ini adalah pelayanan semakin membaik dengan waktu pelayanan menjadi lebih cepat, indeks kepuasan masyarakat menjadi meningkat yang menunjukkan respon positif dari masyarakat, serta beberapa penghargaan yang telah diraih.

Konsekuensi dari diterapkannya akselerasi pelayanan dalam pengurusan dokumen kependudukan tersebut

Konsekuensi merupakan dampak yang harus dihadapi pada saat melakukan suatu perubahan. Begitu pula mengenai akselerasi pelayanan tentu terdapat konsekuensi yang harus dihadapi dalam penerapannya. angka partisipasi politik tentunya memiliki satu hal yang membuat pola itu dapat terbentuk.

Terdapat beberapa konsekuensi yang dihadapi oleh Disdukcapil Kota Balikpapan, seperti adanya penggratisan biaya namun tetap mempertimbangkan kualitas dokumen dan kenyamanan pelayanan bagi masyarakat. Penggratisan biaya ini dilakukan dengan tujuan mengurangi pengeluaran masyarakat dan

mengatasi adanya masalah pungutan liar pada saat melakukan proses pengurusan dokumen kependudukan yang dilakukan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab. Berkaitan dengan adanya akselerasi pelayanan, penggratisan biaya ini membantu masyarakat dalam hal efisiensi dan tidak diberatkan lagi oleh biaya sehingga masyarakat menjadi lebih antusias dalam mengurus dokumen kependudukan. Lalu perubahan SOP dan SP agar lebih dipersingkat sehingga dapat menghemat waktu pelayanan. Kemudian melakukan penganggaran lebih untuk melaksanakan inovasi pelayanan, seperti pengadaan bimbingan teknis, jumat berkah dan lain sebagainya. Berdasarkan hasil persentase pendapat pemerintah terkait tingkat krusial konsekuensi dalam mempercepat akselerasi pelayanan tersebut, dapat disimpulkan bahwa yang paling krusial konsekuensinya adalah perubahan SOP. Namun dibalik adanya konsekuensi dari akselerasi pelayanan tersebut masih perlu melakukan upaya maksimal berupa perubahan untuk mengatasi segala kendala yang ada, agar dalam penerapannya dapat berjalan dengan baik.

Pendapat masyarakat terkait penerapan akselerasi pelayanan dalam pengurusan dokumen kependudukan di Disdukcapil Kota Balikpapan.

Upaya yang dilakukan pemerintah dalam akselerasi pelayanan tentunya akan menimbulkan pendapat di kalangan masyarakat yang menerima pelayanan. pendapat masyarakat menjadi salah satu aspek penting yang dapat mendukung keberlanjutan terlaksananya akselerasi pelayanan tersebut. semenjak diterapkannya akselerasi ini pelayanan pengurusan dokumen secara keseluruhan menjadi lebih cepat dari sebelumnya. Hal ini dibuktikan dengan perbandingan rata-rata pemerintah menyampaikan pelayanan saat ini jauh lebih cepat dengan alasan pengurusan dokumen kependudukan yang menggunakan sistem online serta adanya akses internet yang mudah sehingga menunjang percepatan waktu dalam melakukan pelayanan. Berbeda dengan pendapat pemerintah, masyarakat mengatakan rata-rata mengatakan bahwa pelayanan saat ini menjadi lebih lama karena berpatokan pada salah satu dokumen kependudukan saja yaitu E-KTP, sedangkan untuk dokumen lainnya lebih cepat dari sebelumnya.

Berkaitan dengan komplain masyarakat sampai saat ini masih terus ada, namun untuk persentase jumlahnya sudah semakin sedikit. Untuk komplain yang diadakan adalah SDM yang sedikit kurang baik pada saat memberikan pelayanan, terlambat dalam pencetakan dokumen, dan sarana prasarana pelayanan. Dalam menanggapi atau merespon komplain dari masyarakat, terdapat beberapa cara yang dilakukan, seperti menanggapi langsung ketika ada permasalahan dengan memberikan pengertian, memberikan *call service* kepada masyarakat, menanggapi melalui *website* dan sosial media, serta melakukan peneguran langsung kepada pegawai untuk dapat bekerja secara profesional dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Angka provinsi. Perkembangan waktu pelayanan yang dibutuhkan dalam pengurusan dokumen kependudukan di Kota Balikpapan terus mengalami percepatan waktu menjadi lebih cepat sampai saat ini. Memang percepatan waktu yang terjadi tidak terlalu signifikan, namun dari segi kualitasnya menjadi semakin membaik. Sebelum dilaksanakan SIAK tidak ada perubahan waktu yang terjadi selama 10 tahun berlangsung. Setelah diterapkannya SIAK telah terjadi 2 kali perubahan. Dilihat dari bentuknya dokumen kependudukan juga mengalami perubahan dari tahun ke tahun salah satunya KTP, namun untuk saat ini dalam pendistribusiannya sering terkendala dengan ketersediaan blangko E-KTP yang terbatas dan kendala teknis (mati listrik dan jaringan internet terputus).
2. Penerapan akselerasi pelayanan dalam mempersingkat waktu pengurusan dokumen kependudukan di Disdukcapil Kota Balikpapan dimulai pada tahun 2012 dan diinisiasi oleh seluruh staff yang ada. Dalam pelaksanaan akselerasi ini melalui beberapa tahapan seperti melakukan percepatan waktu pelayanan dan membentuk inovasi pelayanan. Hasil yang didapatkan adalah pelayanan menjadi semakin lebih cepat dan perubahan ke arah positif. Pemerintah Kecamatan mendukung akselerasi pelayanan tersebut melalui beberapa cara, seperti melakukan pemberitahuan melalui sosial media terkait adanya penerapan akselerasi pelayanan dan sosialisasi langsung kepada masyarakat, membantu memfasilitasi pada saat melakukan program inovasi. Kualitas pelayanan yang diberikan Disdukcapil Kota Balikpapan semenjak diterapkannya akselerasi pelayanan menjadi semakin membaik. Namun untuk pelaksanaannya masyarakat sampai saat ini masih tetap harus datang ke Disdukcapil untuk mengurus dokumen secara langsung, sehingga masih memerlukan biaya tambahan untuk transportasi dan waktu luang agar dapat terselesaikan.
3. Konsekuensi dari diterapkannya akselerasi pelayanan dalam pengurusan dokumen kependudukan tersebut adalah penggratisan biaya, perubahan SOP pengembangan inovasi pelayanan, dan peningkatan SDM. Dari berbagai konsekuensi yang dihadapi Disdukcapil dan Pemerintah Kecamatan berdasarkan pendapat terbanyak yang paling krusial konsekuensinya adalah perubahan SOP. Masih banyak perubahan yang harus dilakukan ke depannya agar akselerasi pelayanan ini tetap berjalan dengan baik.
4. Pendapat masyarakat terkait penerapan akselerasi pelayanan dalam pengurusan dokumen kependudukan di Disdukcapil Kota Balikpapan rata-rata dari pihak Disdukcapil dan Kecamatan menyampaikan pelayanan saat ini jauh lebih cepat berdasarkan waktu pengurusan dokumen kependudukan secara keseluruhan. Akan tetapi berbeda dengan pendapat masyarakat yang mayoritas mengatakan perubahan waktu menjadi lebih lama dikarenakan waktu pengurusan terkhusus dokumen E-KTP, sedangkan dokumen lainnya sama dan cenderung lebih cepat dari sebelumnya. Pelayanan menjadi lebih baik semenjak diterapkannya

akselerasi pelayanan yang dibuktikan dengan survey kepuasan masyarakat yang semakin meningkat. Sejauh ini komplain masyarakat masih terus ada, seperti SDM yang sedikit kurang baik pada saat memberikan pelayanan, terlambat dalam pencetakan dokumen, dan sarana prasarana pelayanan. Dalam merespon komplain dari masyarakat terdapat beberapa cara yang dilakukan, seperti menanggapi langsung ketika ada permasalahan dengan memberikan pengertian, memberikan call service kepada masyarakat, menanggapi melalui website dan sosial media.

Saran

1. Dikarenakan dalam mempersingkat waktu pelayanan masih terdapat kendala yang dialami Disdukcapil Kota Balikpapan seperti Ketersediaan kelengkapan yang terbatas (blangko E-KTP) dan kendala teknis (Mati listrik dan akses internet terputus, maka dari itu untuk salah satu inovasi KTP Virtual menjadi salah satu pilihan solusi yang tepat dilakukan dalam mengatasinya. Berhubung teknologi saat ini menjadi semakin canggih seharusnya untuk beberapa dokumen yang lainnya diterapkan dengan menggunakan cara yang sama yaitu dokumen dalam bentuk virtual serta untuk mengatasi mati listrik perlu menyiapkan generator yang berkekuatan besar dan jaringan internet yang kecil dapat diatasi dengan mengembangkan server jaringannya.
2. Mengingat masyarakat sampai saat ini dalam pelayanan masih perlu datang ke Kantor Disdukcapil untuk mengurus berkas, maka yang sangat perlu dilakukan adalah pengurusan dokumen kependudukan yang dapat diakses keseluruhan secara online agar berdampak pada pengurangan dalam penggunaan kertas (paper less), lalu Inovasi yang dilakukan dapat mengutamakan cara yang efektif dan efisien dalam penerapannya, seperti menambah lebih banyak kerja sama dengan pihak lembaga lain dalam pelayanan One Stop Service.
3. Berkenaan dengan konsekuensi dari diterapkannya akselerasi pelayanan, dimana Standar Operasional Prosedur (SOP) yang alur pelayanannya panjang dan SDM yang kurang memadai, maka sudah seharusnya SOP dibuat menjadi lebih diperpendek jalur birokrasinya dan SDM lebih banyak diberikan pelatihan manajemen agar lebih berkualitas.
4. Oleh karena masih banyaknya komplain masyarakat terhadap pegawai yang kurang ramah dan sarana prasarana pelayanan yang kurang memadai, maka Disdukcapil harusnya secara khusus dapat membuat strategi baru dengan membentuk sejenis gugus untuk mengatasinya, untuk keluarnya merespon dengan cepat komplain yang diberikan dan melakukan pembenahan untuk mengurangi komplain, seperti peningkatan SDM dan pemenuhan sarana prasarana pelayanan.

Daftar Pustaka

Crew, Henry. 2008. *The Principle of Mechanics*. BiblioBazaar, LLC, hlm.43. ISBN 0-559-36871-2.

- Denzin, Norman K & Yvonna S Lincoln. 2009. *Handbook of Qualitative Research*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Gottschalk, Louis. 2008. *Mengerti Sejarah (diterjemahkan oleh Nugroho Notosusanto)*. Jakarta: UI Press.
- Haryati, Mimin. 2006. *Sistem Penilaian Berbasis Kompetensi: Teori dan Praktek*. Jakarta: Gaung Persada Press.
- Isjianto, Fandy. 2010. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka
- Kriyantono, R. 2012. *Public Relation & Crisis Management: Pendekatan Critical Public Relations Etnografi Kritis & Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Group.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mukhtar. 2013. *Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta: GP Press Group.
- Pasolong, Harbani, 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Method)*. Bandung: Alfabeta.

Dokumen:

- Peraturan Daerah Kota Balikpapan No. 5 Tahun 2012 Tentang Administrasi Kependudukan
- Peraturan Daerah Kota Balikpapan No. 22 Tahun 2002 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik.
- Standar Pelayanan Publik Disdukcapil Kota Balikpapan Tahun 2014 dan 2019
- Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Sumber Internet:

- Anonim. <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/acceleration>. Diakses pada tanggal 16 Juli 2019.
- Anonim. <https://jagokata.com/arti-kata/pengurusan.html/>. Diakses pada tanggal 24 Juli 2019.
- Anonim. https://id.wikipedia.org/wiki/Sistem_informasi_administrasi_kependudukan. Diakses pada tanggal 18 Desember 2019.
- Anonim. <https://www.lapor.go.id/instansi/disdukcapil-kota-balikpapan>. Diakses pada tanggal 9 Juli 2019.

Sudibjo, Toni. Akselerasi Pelayanan Birokrasi Pemerintahan Jokowi. <https://theglobal-review.com/akselerasi-pelayanan-birokrasi-pemerintahan-jokowi/> . Diakses pada tanggal 8 Juli 2019.

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Studi Tentang Akselerasi Pelayanan Publik dalam Pengurusan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan

Pengarang : Iqbal Pratama

NIM : 1602025006

Program : S1 Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program S1 Ilmu Pemerintahan Fisip Unmul.

Samarinda, 16 Juli 2020

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Phil. I Ketut Gunawan, MA
NIP. 19631222 199002 1 001

Dr. Muhammad Hairul Saleh, MA
NIP. 19730308 200312 1 002

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH BAGIAN PERPUSTAKAAN FISIP UNMUL

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan	: eJournal Ilmu Pemerintahan	
Volume	:	
Nomor	:	
Tahun	:	
Halaman	:	