

Peran Aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bintan Dalam Memberikan Kemudahan Pelayanan

Kartini Nur Kahana¹, Almar Ananda²,

¹Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Maritim Raja Ali Haji, Indonesia

²Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Maritim Raja Ali Haji, Indonesia

Email: kartinikahana@gmail.com

Kata kunci

Inovasi Pelayanan Publik, Si Pandu Capil, Teknologi

Abstrak

Inovasi Daerah adalah sebagai petunjuk pelaksanaan bagi pemerintah daerah dalam melaksanakan praktik-praktik inovatif dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Inovasi yang dilakukan kali ini yaitu berkaitan dengan inovasi pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran sistem pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil dalam memberikan kemudahan pelayanan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dan teknik pengumpulan data melalui publikasi yakni data sekunder. Hasil dan pembahasan penelitian ini menunjukkan bahwa dengan adanya sistem administrasi kependudukan dan catatan sipil (SI PANDU CAPIL) mempunyai peran yang sangat penting dalam memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Bintan. SI PANDU CAPIL efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan publik yakni berkaitan dengan administrasi kependudukan dan catatan sipil dengan letak geografis Kabupaten Bintan yang sangat luas. Oleh karena itu, masyarakat tidak perlu datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, hanya cukup melalui teknologi dengan mengunjungi website serta mengisi data yang diperlukan sesuai dengan yang diurus.

Keywords

Public Service Innovation, Si Pandu Capil, Technology

Abstract

Regional Innovation is an implementation guideline for local governments in carrying out innovation practices in the administration of regional government. The innovation that was carried out this time was related to public service innovation. This study aims to determine the role of the population administration service system and civil registration in providing service convenience. This research is a qualitative research and data collection techniques through publications, namely secondary data. The results and discussion of this study indicate that the existence of a population and civil registration administration system (SI PANDU CAPIL) has a very important role in providing easy service to the people of Bintan Regency. SI PANDU CAPIL is effective and efficient in providing public services, namely relating to population administration and civil registration with the geographical location of Bintan Regency which is very broad. Therefore, the public does not need to come directly to the Department of Population and Civil Registry, it is enough to go

Pendahuluan

Dalam Petra (2004) Inovasi adalah suatu proses untuk mengubah kesempatan menjadi ide yang dapat dipasarkan. Inovasi juga adalah suatu kombinasi visi untuk menciptakan suatu gagasan yang baik dan keteguhan serta dedikasi untuk mempertahankan konsep melalui implementasi. Dengan inovasi wirausahawan menciptakan baik sumber daya produksi baru maupun mengelola sumber daya yang ada dengan peningkatan nilai potensi untuk menciptakan modal (Machfoedz dan Machfoedz, 2004). Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi daerah yang tertera pada pasal 1 yakni pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/ modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Didalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi daerah terdapat bentuk inovasi yang berkaitan dengan tata kelola pemerintahan pelayanan publik. Yang menjadi aspek atau dimensi inovasi pada kali ini yaitu pemanfaatan teknologi informasi. Oleh karena itu, inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bintan dengan memanfaatkan teknologi untuk memberikan kemudahan pelayanan publik dengan membuat Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil (SI PANDU CAPIL).

Letak Geografis dan batas-batas wilayah Kabupaten Bintan terletak antara 0°6'17" Lintang Utara – 1°34'52" Litnang Utara dan 104°12'47" Bujur Timur isebelah barat – 108°2'27" Bujur Timur disebelah Timur. Tidak hanya itu, luas wilayahnya mencapai 88.038,54 km², untuk luas daratan Bintan sebesar 2,21%, 1.946,13 km². Adapun kecamatan terluas yaitu Kecamatan Gunung Kijang dengan luas wilayah 344,28 km², dan kecamatan terkecil yaitu Kecamatan Tambelan dengan luas wilayah 90,96 km². Dengan letak geografis yang sangat luas ini, diperlukannya pelayanan administrasi

kependudukan dan catatan sipil melalui pemanfaatan teknologi informasi. Hal tersebut yang menjadi latar belakang penelitian ini yaitu bagaimana peran sistem administrasi pelayanan kependudukan dan catatan sipil dalam memberikan kemudahan pelayanan.

Metode

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran sistem pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil dalam memberikan kemudahan pelayanan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif sebagai metode ilmiah sering digunakan dan dilaksanakan oleh sekelompok peneliti dalam bidang ilmu sosial termasuk juga ilmu pendidikan. Sejumlah alasan juga dikemukakan yang intinya bahwa penelitian kualitatif memperkaya hasil penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data melalui data sekunder terbaru dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan.

Hasil dan Pembahasan

A. VISI DAN MISI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BINTAN

Visi: “*TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MENUJU PELAYANAN PRIMA*”

1. **Tertib Administrasi Kependudukan**, mempunyai pengertian penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Sehingga dalam hal ini tertatanya secara valid dan akurat dokumen kependudukan bagi penduduk Kabupaten Bintan sebagai hak dan kewajiban sebagai warga Negara yang baik dan bertanggung jawab.
2. **Pelayanan Prima**, mempunyai pengertian salah satu usaha yang dilakukan pemerintah untuk pelayanan Masyarakat (*publik*) dengan sebaik-baiknya, dapat memberikan harapan dan kepuasan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan serta berstandar kualitas.

Misi:

1. Tertibnya data base kependudukan berbasis NIK Nasional dan pelayanan dokumen kependudukan, terwujudnya pemberian NIK pada setiap penduduk, koneksitas NIK dengan identitas kependudukan dan tersediannya regulasi daerah tentang administrasi kependudukan serta terwujudnya perencanaan dan keserasian kebijakan kependudukan.
2. Terbangunnya sistem informasi administrasi kependudukan (SIK) untuk pelayanan Kependudukan di Kecamatan, Kelurahan dan desa, serta terlaksanannya tertibnya administrasi kependudukan dengan tersediannya informasi dan data kependuduk yang akurat dan terpadu;

3. Mengembangkan Pranata hukum, kelembagaan, Peningkatan kualitas implementasi kebijakan dan cakupan fasilitas pelaksanaan & pengelolaan informasi kependudukan;
4. Tersedianya sarana dan prasarana pendukung serta meningkatkan Kualitas Sumber Daya Aparatur profesional memiliki integritas tinggi dalam menyelenggarakan administrasi kependudukan.

B. SI PANDU CAPIL

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menegaskan untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan pengurusan berbagai keperluan administrasi kependudukan yang ada, salah satunya juga terkait administrasi kependudukan dan pencatatan sipil bagi seluruh masyarakat Kabupaten Bintan untuk dapat terjangkau secara menyeluruh dan luas ke semua daerah yang ada di Kabupaten Bintan. SI PANDU CAPIL (Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil) memotori perkembangan di era Teknologi Informasi saat ini yang semakin maju, maka di perlukan pula penyesuaian digitalisasi dari yang semula pengurusan dan pelayanan dilakukan secara langsung atau tatap muka atau melalui surat maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan harus bertransformasi ke bentuk pelayanan digital yang lebih canggih, cepat dan mudah (Jurnal Mitra Teknik Sipil, 2021).

Pengurusan pengadministrasian dan pencatatan sipil dapat dilakukan dengan lebih praktis melalui kemajuan teknologi yang ada saat ini. Segala administrasi atau persyaratan yang dibutuhkan juga dapat di kirim melalui sistem sehingga lebih cepat dan tidak memakan waktu yang lama. Penyusun rencana mencoba untuk membuat suatu inovasi yang berbasis IT, karena dulu manajemen penerimaan berkas tidak terdata dengan baik. Waktu penerimaan berkas tidak tertata secara digital, pemantauan berkas serta pelayanan tidak dapat dilakukan sehingga indikator indikator pelayanan kepada masyarakat tidak dapat terproyeksi. Selain itu juga untuk mewujudkan memiliki proyeksi yang jelas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat Kabupaten Bintan butuh aplikasi yang dapat memantau pelayanan dan berapa lama proses pelayanan diselesaikan. Unsur pimpinan dapat melihat dan memberikan respon kepada unsur pegawai untuk mempercepat proses pelayanan. disamping itu juga dilihat dari sisi petugas dapat langsung mendapatkan gambaran setiap permohonan yang masuk dari masyarakat. sehingga jobdesc sudah tersusun berdasarkan antrian, jadi petugas memiliki skala prioritas dalam pekerjaannya masing-masing.

Disamping itu, petugas dapat memberikan informasi kepada pemohon terkait kekurangan maupun kendala berkas yang kurang atau salah dapat diberikan asistensi terhadap pembetulan/perbaikan permohonan berkas. secara keseluruhan itu dilakukan online dikedua sisi. Petugas dapat mengerjakan dimana saja begitu juga masyarakat juga dapat mengakses di mana saja sehingga mendapatkan nilai fleksibilitas yang tinggi dalam pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil di daerah. Dengan adanya Aplikasi yang kemudian di beri nama SI PANDU CAPIL yang memiliki kepanjangan dari (Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil) ini dapat membangun serta

meningkatkan kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dimana bahwa masyarakat dapat merasakan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan sangat mudah dan praktis tanpa di pungut biaya apa pun dan lebih transparan dan fleksibel sehingga target tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga dapat berjalan dengan lebih optimal dalam mendata perkembangan terbaru kependudukan dan pencatatan sipil bagi masyarakat Kabupaten Bintan.

Adapun bentuk pelayanan yang disediakan melalui Sistem Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil (SI PANDU CAPIL) antara lain:

- 1) Akta Kelahiran
- 2) Akta Perkawinan
- 3) Akta Perceraian
- 4) Akta Kematian
- 5) Akta Pengesahan Anak
- 6) Kartu Keluarga
- 7) Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP EL)
- 8) Kartu Identitas Anak (KIA)
- 9) Surat Pindah WNI
- 10) Surat Datang WNI
- 11) Surat Pindah Luar Negeri
- 12) Surat Datang Luar Negeri
- 13) Surat Keterangan Pengganti KTP EL
- 14) Biodata WNI

C. TUJUAN SI PANDU CAPIL

Tujuannya adalah untuk memudahkan dan membahagiakan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yang direalisasikan secara fleksibel. Selain itu juga ini mendukung Gerakan Indonesia Sadar Adminduk (GISA), DISDUKCAPIL BINTAN mengkampanyekan Gerakan ini sebagai terobosan untuk membangun ekosistem untuk mewujudkan akurasi data kependudukan didaerah sesuai arahan DIRJEN DUKCAPIL - KEMENDAGRI RI. SIPANDUCAPIL sebagai suatu inovasi pelayanan publik pada kependudukan dan pencatatan sipil merupakan dukungan terhadap GISA atau Gerakan Indonesia Sadar Adminduk, bahwa dengan mendorong setiap penduduk sadar akan pentingnya dokumen kependudukan, setiap kelembagaan pemerintah, sektor swasta dan sadar pentingnya pemanfaatan data, serta petugas Dukcapil berikut dengan seluruh petugas di Kecamatan, Desa/Kelurahan kemudian bersama-sama sinergi melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya.

D. MANFAAT SI PANDU CAPIL

Adapun manfaat yang diperoleh dengan adanya sistem pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil (SIPANDU CAPIL):

1. Memudahkan model pelayanan publik terutama dalam pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.

2. Manajemen kearsipan digital internal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan.
3. Kepada Masyarakat agar Sadar Administerasi Kependudukan (Pentingnya untuk sesegeramungkin MEMEPERBARUI data kependudukannya)
4. Kampanye Pelayanan Kependudukan adalah GRATIS...!
5. Gerakan GISA dan mengeliminir menggunakan JASA CALO...!

Simpulan

Dari hasil dan pembahasan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil (SI PANDU CAPII) yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan sangat mempunyai peran sangat penting untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan maupun sipil kepada masyarakat Kabupaten Bintan. Cukup dengan mengunjungi website <https://sipanducapil.bintankab.go.id/apoberandalist> masyarakat dapat mengurus berkas administrasi kependidikan dan sipil melalui online cukup mengisi data-data yang diperlukan sesuai dengan berkas yang diurus.

Referensi

- Aisyafah, O. (2017). Pemanfaatan Teknologi Informasi Sebagai Sumber Belajar Guna Meningkatkan Hasil Belajar Siswa Pada Mapel Pendidikan Agama Islam di SDN 3 Podomoro Kecamatan Pringsewu Kabupaten Pringsewu. *Repository UIN Raden Intan, Teknologi Pengajaran*, 30. <http://repository.radenintan.ac.id/1947/>
- Jurnal Mitra Teknik Sipil, J. (2021). Inovasi Daerah Kabupaten Bintan. *JMTS: Jurnal Mitra Teknik Sipil*, 4(2). <https://doi.org/10.24912/jmts.v0i0.12636>
- Moleong, L, J. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah*. 1–37. http://setkab.go.id/wp-content/uploads/2017/09/PP_Nomor_38_Tahun_2017.pdf
- Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. (n.d.).
- PERMENPANRB No. 30 Tahun 2014, . (2014). Pedoman Inovasi Pelayanan Publik. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 110(9), 1689–1699.
- Petra, U. K. (2004). *Landasan Teori Dasar Inovasi*. 6–24.