Indonesian Journal of Public Policy Review
Vol 12 (2020): October, 10.21070/ijppr.v12i0.1155
Regulatory Policy

Communication on Direct Population Administration Service Innovation (Pak Ladi) at the Pasuruan Regency Population and Civil Registration Service: Komunikasi Pada Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi (Pak Ladi) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan

Radita Andriana Madjid Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Ilmi Usrotin Choiriyah Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

The direct population administration service innovation (Pak Ladi) is an innovation from the Pasuruan Regency Dispendukcapil. This study aims to analyze communication in population administration service innovation. In addition, this study aims to determine the obstacles that occur in communication in direct population administration services (Pak Ladi) in Pasuruan Regency. This research uses structural innovation theory. The method used in this study is a qualitative descriptive method with the technique of determining the informants taken by the author in this study, namely the service implementers (Department of Population and Civil Registration) Pasuruan Regency and the community as recipients of population administration services. The results of this study indicate that Communication on Direct Population Administration Services (Pak Ladi) in Pasuruan Regency is still not optimal. This is due to obstacles such as the lack of socialization from the government to the community and the lack of coordination between agencies. Based on the results of data analysis techniques, namely data collection (data collection), data reduction (data reduction), data presentation (data display), and drawing conclusions or verification (conclutions).

Pendahuluan

Suatu pemerintahan dibentuk dengan tujuan mencapai kesejahteraan masyarakat di wilayah Negara. Dalam pencapaian tujuan tersebut dapat dilakukan dengan berbagai macam upaya, namun hal yang paling mendasar dalam mencapai kesejahteraan masyarakat yaitu melalui pelayanan publik. Masyarakat memerlukan pelayanan administrasi kependudukan yang baik dari petugas pelayanan, meskipun faktanya bahwa permintaan tersebut sering tidak sesuai dengan asumsi karena sebenarnya pelayanan publik yang terjadi selama ini masih digambarkan dengan kusut, lambat, mahal, dan melelahkan.

Dalam hal ini administrasi kependudukan sebagai bentuk pelayanan yang menjadi hak seluruh masyarakat. Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik pembangunan sektor lain. Sejak mulai diberlakukannya Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 yang perbaharui dengan Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, beberapa pemerintah daerah di Indonesia telah melakukan inovasi sejak diberlakukannya

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah yang tertuang dalam undang-undang tersebut [1]. Pada masa itu hingga sekarang pemerintah daerah dikatakan maju apabila mampu melakukan inovasi-inovasi dalam penyelenggaraan. Penggunaan e-government sebagai pendukung inovasi guna mempermudah layanan [2]. Seperti halnya dalam pelayanan administrasi kependudukan, adapun produk layanan administrasi kependudukan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Dikarenakan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) merupakan dokumen penting yang wajib dimiliki penduduk sebagai identitas resmi seorang penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah [3].

Pemerintah Kabupaten Pasuruan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil0(Dispendukcapi)0Kabupaten Pasuruan pada tahun 20160memberikan pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik melalui Unit Pelaksana Teknis (Upt).0Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan0terdiri dari 6 Unit Pelaksana teknis yaitu menyebar di 6 kecamatan saja sedangkan Kabupaten Pasuruan terdapat 24 kecamatan. Hal tersebut mempengaruhi pada tingkat permintaan pengurusan E-KTP. Berpengaruh pula pada masyarakat yang hadir mengantri dengan suasana yang sangat ramai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) yang ada di Kompleks Perkantoran Raci Bangil Pasuruan. Mereka semua yang datang menginginkan pelayanan prima, sedangkan tenaga operator sangatlah terbatas.0

0Perbaikan pelayanan0dapat dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya dengan melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik [4]. West dalam mendefinisikan inovasi sebagai penerapan prosedur baru yang dibuat untuk memberikan kelebihan untuk organisasi maupun masyarakat [5].0Melihat kondisi tersebut Pemerintah Kabupaten Pasuruan melalui inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi (Pak Ladi)bertujuan untuk memperbaiki pelayanan program jemput bola bagi warga yang hendak mengurus administrasi kependudukan di setiap kecamatan, pelayanan0pada tempat-tempat yang strategis di tiap wilayah Kabupeten Pasuruan. Penukaran surat keterangan menjadi E-KTP dan pencetakan bagi warga yg belum pernah sama sekali memiliki E-KTP. Dengan ini penulis9tertarik untuk membahas lebih mendalam lagi mengenai Inovasi program0Pak Ladi0di Dinas Kependudukan Kabupaten0Pasuruan pada0sebuah penelitian dengan0berjudul “Komunikasi Pada Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi (Pak Ladi) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan”.

Metode Penelitian

Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif [6]. Fokus penelitian ini yaitu Komunikasi pada Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi (Pak Ladi) di Dinas Kependudukan Dan Pencataan Sipil KabupatenPasuruan. Lokasi dalam penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pasuruan. Pemilihan informan diatas dilakukan secara *purposive sampling*[7]. Teknik Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, dokumentasi dan wawancara. Teknik0analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analysis Interactive model dari Miles dan Huberman yang membagi langkah-langkah dalam kegiatan analisis data dengan beberapa bagian yaitu pengumpulan data *(data collection)*, reduksi data *(data reduction),* penyajian data *(data display)*, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi *(conclutions)*[8].*0*

Hasil dan Pembahasan

Peranan komunikasi dalam suatu organisasi sangatlah penting. Dalam menjalankan peranannya untuk suatu proses, seorang pemimpin dapat melangsungkannya dengan kegiatan komunikasi dengan mendayagunakan faktor- faktor sumberdaya manusia guna mencapai tujuan organisasi, seperti yang dikemukakan Sirees bahwa untuk menampung curahan usaha pekerja pada kegiatan

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

yang bersifat tugas, serta berperan pada tindakan emosional dengan memperhatikan dipertahankannya stabilitas dalam kelompok kerja dan meningkatkan pemuasan kebutuhan pribadi para anggota kelompok [9].

Komunikasi berkaitan dengan segala aspek bidang kehidupan manusia dalam bersosialisasi dan berinteraksi. Salah satu aspek tersebut adalah dalam sebuah orgaisasi. Dalam komunikasi organisasi terdapat alur interaksi berupa vertikal dan horizontal. Komunikasi secara sederhana dapat diartikan sebagai sebuah proses dimana pihak terkait memberi dan menerima pesan baik secara verbal maupun non- verbal diharapkan untuk memiliki kesamaan makna atau tujuan antara pengirim dan penerima pesan.

Komunikasi menjadi perantara untuk membantu terjalinnya hubungan yang baik. Pola komunikasi yang ada dalam organisasi dapat dibagi menjadi 2 bagian, yaitu komunikasi vertikal (ke atas dan ke bawah) dan komunikasi horizontal (setara). Pola komunikasi yang akan terjalin menurut pendapat Robbin menjelaskan bahwa komunikasi vertikal adalah komunikasi yang mengalir dari satu tingkat dalam suatu organisasi atau kelompok ke suatu tingkat yang lebih tinggi atau tingkat yang lebih rendah secara timbal balik [10].

Komunikasi vertikal merupakan komunikasi yang terjadi antara atasan dan bawahan dalam organisasi. Komunikasi yang efektif terjadi apabila proses dua arah. Pada komunikasi ini informasi mengalir dua arah, informasi dari pengirim ke penerima dan respons dari penerima ke pengirim. Dalam lingkup Pak Ladi, inovasi yang baik memerlukan komunikasi yang baik pula pada setiap pihak-pihak yang terlibat. Terdapat beberapa komunikasi yang harus dilakukan oleh Dispendukcapil dalam penyelenggaraan Inovasi Pak Ladi, Seperti pada gambar bagan dibawah ini :

Gambar 1.1

Bagan Komunikasi Vertikal Inovasi Pak Ladi

Sumber : Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan, 2021

Berdasarkan gambar diatas, dalam lingkup Pak Ladi seperti komunikasi yang dilakukan Kepala Dispendukcapil dengan Sekretaris Bidang serta bidang dan seksi dibawahnya, komunikasi antara Dispendukcapil dengan 24 kecamatan serta 341 Desa, dan komunikasi antara Kecamatan dan Desa masing-masing, hingga terjalinnya komunikasi yang baik antara pemerintah kepada masyarakat. Sedangkan komunikasi horizontal merupakan bentuk komunikasi secara mendatar dimana terjadi pertukaran pesan secara menyamping dan dilakukan oleh dua pihak yang mempunyai kedudukan sama, posisi sama, jabatan se-level, maupun eselon yang sama dalam suatu organisasi. seperti pada gambar dibawah ini:

Gambar 1.2

Bagan Komunikasi Horizontal pada Inovasi Pak Ladi

Sumber : Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan, 2021

Berdasarkan gambar diatas, komunikasi horizontal yang dilakukan Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan yaitu komunikasi antara Bidang Pemanfaatan Data Inovasi sebagai bidang yang mengatur serta bertanggungjawab atas terselenggaranya inovasi, sedangkan Bidang PIAK (Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan) yang berfungsi untuk mengelola aplikasi sistem Pak Ladi. Adapun media komunikasi yang sudah dilakukan oleh pemerintah seperti penyediaan baliho, pamflet brosur, sosial media yang berisi informasi mengenai adanya inovasi pelayanan publik Pak Ladi.

Selain itu sosialisasi juga merupakan komunikasi yang penting. Dalam buku Dasar-Dasar Sosialisasi

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

karya [2], sosialisasi merupakan suatu proses bagaimana memperkenalkan sistem pada seseorang. Serta bagaimana orang tersebut menentukan tanggapan serta reaksinya. Dalam lingkup Pak Ladi, Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan melakukan sosialisai kepada masyarakat sebagai bentuk komunikasi. Sosialisasi dilakukan dengan mengundang masyarakat ke kantor camat untuk diberi pengarahan mengenai e-KTP. Masyarakat diundang secara bergantian untuk setiap kelurahan selama beberapa hari. Pihak kelurahan diminta mengorganisir warganya untuk datang ke kantor camat. Petugas dari Dispendukcapil memberikan penjelasan mengenai tata cara pengurusan e-KTP melalui program Pak Ladi.

Dengan adanya sosialisasi tersebut masyarakat menjadi paham terhadap program Pak Ladi, sehingga masyarakat dapat mengetahui hak dan kewajiban yang harus dipenuhinya. Selama ini masyarakat hanya mengetahui tata cara pengurusan E-KTP secara manual, selalu ada kesulitan dalam proses kepengurusan e-KTP seperti proses yang lama dan prosedur yang berbelit-belit sehingga masyarakat tidak mendapatkan dokumen kependudukan tersebut secara mudah dan cepat.

Di sisi lain, kegiatan sosialisasi yang dilakukan Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan tidak melibatkan media masa secara langsung. Dalam konteks komunikasi program e-KTP, media massa hanya terlibat meliput berita-berita mengenai sosialisasi dan proses pelaksanaan pengurusan e-KTP yang dilakukan di Dispendukcapil Pasuruan. Sementara itu, iklan-iklan tidak disebar melalui koran dan televisi lokal, sehingga banyak masyarakat yang tidak tahu program e-KTP. Sesungguhnya apabila kerjasama bisa dijalin oleh Pemerintah Kabupaten Pasuruan dengan media massa, pemerintah dapat mengefektifkan sosialisasi program e-KTP.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan dilapangan mengenai Komunikasi pada Inovasi Pelayanan Kependudukan Langsung Jadi (Pak Ladi) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan) yaitu Komuniksi yang sering antar unit, menunjukkan bahwa masih terdapat komunikasi yang perlu diperbaiki dalam pelaksanaan inovasi Pak Ladi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan, seperti kurangnya sosialiasi yang diberikan Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan Pak Ladi mengenai kepengurusan dokumen melalui Pak Ladi secara mudah dan cepat, kurangnya kerjasama dengan instansi lain seperti Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Pasuruan dalam membantu penyebaran informasi melalui media massa atau media cetak mengenai Inovasi Pak Ladi.

References

1. Suwarno, Yogi. 2008. Inovasi di Sektor Publik. STIAN-LAN Press:Jakarta.
2. Indarwati, Yulia. 2017. Inovasi program kartu keluarga data (kakek ku datang) dalam meningkatkan kualitas pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gresik. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik. 3(3): 223-234
3. Suryani, Tatik, 2008. Perilaku Konsumen: Implikasi Pada Strategi Pemasaran, Yogyakarta: Graha Ilmu.
4. Surya Dharma, 2004. Formasi Modal Manusia dan Strategi Inovasi. Jurnal Manajemen Usahawan Indonesia (Kendala Ketaatan Standar Profesi Akuntan Publik). No. 09/TH XXXII Sept 2004.
5. Rogers, Everett M, 1995, Diffusions of Innovations, Forth Edition. New York: Tree Press. Rogers, Everett M, 1995, Diffusions of Innovations, Forth Edition. New York: Tree Press.
6. Djamrut, D. E. (2015). Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. Universitas Mulawarman, Samarinda. Hal, 1472-1486. Hariani, Dyah. 2017. Inovasi Pelayanan Kesehatan (Proses Inovasi Jemput Bola di Puskesmas II Punggelan Kabupaten Banjarnegara). Jurnal Universitas Kebangsaan. 1(1): 1-11
7. Lokabora, Marselus Yollan. 2018. Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan Jebol

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Anduk Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. 7(3): 64-69
8. Soraya, Tania. 2018. Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati. Jurnal. Jurnal office 2(2): 133-142
9. Maruapey, M. Husein. 2019. Urgensi Tata Kelola Inovasi Perekaman Data Dan Dokumen Kependudukan. Jurnal ilmu sosial dan ilmu politik. 10(20): 83-89
10. Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. http://dispendukcapil.malangkab.go.id/ [diakses tanggal 25 April 2018]
11. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan. Kegiatan Tukar E-KTPektronik Langsung Jadi (PAK LADI) 2020.URL: http://dispendukcapil.pasuruankab.go.id/kegiatan/ketapel-pak-ladi-51.html diakses pada tanggal 12 Oktober 2020
12. Badan Pusat Statistik. 2020. Badan Pusat Statistik Kabupaten Pasuruan (BPS-Statistic of Pasuruan Regency). URL: https://pasuruankab.bps.go.id. Diakses pada tanggal 12 Oktober 2020
13. Miles, Matthew dan Huberman, A.Michael.1992. Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-metode baru. Jakarta: UI Press
14. Sugiyono.2012. Metode Penelitian Kuntitatif kualitatif & Reduksi Data. Bandung: Alfabeta
15. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 81 Tahun 1993 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
16. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
17. Undang-undang No 32 Tahun 2004 Tentang Otonomi Daerah
18. Undang-undang No 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
19. Undang-undang No 23 Tahun 2009 tentang Administrasi Kependudukan
20. Undang-undang No 24 Tahun 2013 Tentang Peristiwa Kependudukan
21. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.
22. Juhari, M. 2016. Inovasi Pemerintah Daerah Dalam Mewujudkan Sistem Meritokrasi SDM Aparatur Berbasis Teknologi Informasi. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yogyakarta
23. Pernamasari, Hanny, 2016. Perilaku Organisasi Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan. Jurnal Politikom Indonesia, 1(1), 154-163

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).