

## SISTEM PELAYANAN KEPENDUDUKAN DI KOTA PALOPO

**RIANTI, SHAILA AULIA MUTIARA, WILDA NUR MUFLIHA**

Akademik manajemen informatika (AMIK) Ibnu Khaldun Palopo  
e-mail: [riantiyanti953@email.ac.id](mailto:riantiyanti953@email.ac.id) [shailaauliamutiara01@gmail.com](mailto:shailaauliamutiara01@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis pelaksanaan kebijakan pelayanan kependudukan di Kota Palopo, dengan fokus pada penyediaan layanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Studi ini menggunakan metodologi deskriptif dan kualitatif untuk meneliti layanan esensial yang terkait dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP), termasuk legislasi, otoritas, proses, dokumentasi, dan faktor-faktor yang memfasilitasi atau menghambat pelaksanaan kebijakan. Hasilnya menunjukkan bahwa sentralisasi administrasi KTP merupakan kemajuan bagi pemerintah daerah, mengoptimalkan sistem pelayanan populasi, dan memungkinkan perumusan kebijakan lebih lanjut berdasarkan data empiris. Sentralisasi pengelolaan KTP telah memungkinkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyampaian layanan publik kepada warga. Dengan mengoptimalkan sistem layanan populasi, pemerintah dapat lebih efektif menangani tuntutan masyarakat dan menjamin bahwa kebijakan didasarkan pada data yang akurat dan terkini. Studi ini menekankan pentingnya peningkatan dan inovasi berkelanjutan dalam penyampaian layanan publik untuk kemajuan masyarakat.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Kependudukan

### ABSTRACT

This research analyzes the implementation of population service policies in Palopo City, focusing on the provision of public services at the Population and Civil Registration Office. This study utilizes a descriptive and qualitative methodology to examine the essential services linked to the Population Identity Card (KTP), including legislation, authorities, processes, documentation, and factors that facilitate or hinder policy implementation. The results demonstrate that centralizing KTP administration represents progress for the local government, optimizing the population service system and enabling the formulation of further policies based on empirical data. The centralization of KTP management has enabled the Population and Civil Registration Office to enhance the efficiency and efficacy of public service delivery to residents. By optimizing the population service system, the government may more effectively address the demands of the populace and guarantee that policies are founded on precise and current data. This study underscores the significance of ongoing enhancement and innovation in public service delivery for societal advancement.

**Keywords:** Services, Population

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah tindakan atau rangkaian kegiatan yang dirancang untuk memenuhi permintaan layanan dari semua warga negara dan penduduk untuk komoditas, layanan, atau layanan administratif yang disediakan oleh pemerintah. (Law No. 25 of 2009, Article 1 Paragraph 1). Layanan publik sangat penting untuk memastikan kesejahteraan dan kebahagiaan masyarakat secara keseluruhan. Penting untuk mempertahankan konsep kesetaraan, keadilan, dan keadilan dalam masyarakat. Layanan publik mendorong rasa komunitas dan kerjasama di antara penduduk dengan menyediakan sumber daya dan dukungan yang mereka butuhkan.

Berbagai layanan administrasi, seperti KTP, Akta Kelahiran, Sertifikat Tanah, dan Perizinan, ditawarkan kepada warga untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar mereka. Layanan KTP dan akta kelahiran sangat penting dalam kehidupan masyarakat karena memastikan keberadaan, identifikasi, dan hak-hak sipil lainnya bagi warga negara. Layanan semacam itu jelas diperlukan dan harus diorganisir sebagai bagian dari sektor publik.

Masalah utama dalam administrasi populasi adalah definisi populasi yang digunakan. Hingga saat ini, ini telah terjadi di Kota Palopo, tetapi juga berlaku di bagian lain Indonesia. Administrasi lokal percaya bahwa hanya penduduk resmi yang harus dicatat, yang melibatkan penggunaan prinsip *de jure*. Sebenarnya, Undang-Undang Tahun 2006 menyatakan bahwa pendaftaran penduduk dilaksanakan berdasarkan domisili atau tempat tinggal.

Pelayanan publik didefinisikan sebagai pemerintahan atau administrasi negara yang memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Komunitas mendirikan negara dengan tujuan mempromosikan kesejahteraan masyarakat. (A. Patra M and Jazim Hamidi, 2006; Pramana, 2009). Pemerintah berpendapat bahwa dengan hanya mendaftarkan penduduk resmi, mereka dapat memberikan layanan publik dengan baik kepada orang-orang yang benar-benar membutuhkan. Metode ini konsisten dengan undang-undang tahun 2006, yang menekankan perlunya pendaftaran penduduk berdasarkan domisili atau tempat tinggal. Akhirnya, tujuan negara adalah untuk meningkatkan kesejahteraan warganya dengan memenuhi keinginan dan harapan mereka melalui penyampaian layanan publik.

Menurut Munir (2002) dalam Pramana (2009), pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan menggunakan sumber daya tertentu melalui sistem, prosedur, dan teknik yang terorganisir, sambil menghormati hak orang lain, untuk memenuhi kepentingan orang lain. Sementara itu, layanan sosial adalah usaha oleh orang-orang, kelompok, atau institusi untuk membantu masyarakat mencapai tujuan tertentu. (Thoha, 2002). Baik layanan publik maupun layanan sosial memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas hidup individu di suatu negara. Pemerintah sering kali menawarkan layanan publik dengan tujuan memenuhi kebutuhan dasar populasi, seperti kesehatan, pendidikan, dan infrastruktur. Di sisi lain, organisasi nirlaba atau kelompok komunitas sering kali menyediakan layanan sosial yang menargetkan masalah sosial tertentu atau membantu orang-orang yang kurang beruntung. Bersama-sama, layanan-layanan ini berkontribusi pada masyarakat yang lebih setara dan inklusif bagi semua orang.

Layanan publik, juga dikenal sebagai layanan umum, adalah upaya oleh individu, kelompok, atau institusi untuk memberikan kenyamanan kepada masyarakat guna mencapai tujuan tertentu. (Thoha, 2001). Layanan publik sangat penting untuk menjaga kesejahteraan dan kualitas hidup semua orang. Dengan menyediakan layanan dan bantuan yang vital, sektor publik membantu menjembatani kesenjangan antara individu yang membutuhkan dan sumber daya yang tersedia bagi mereka. Baik melalui program pemerintah, organisasi nirlaba, atau inisiatif komunitas, pelayanan publik sangat penting untuk meningkatkan kesejahteraan sosial dan menanamkan rasa kebersamaan serta solidaritas dalam diri individu. Bekerja sama untuk memenuhi kebutuhan populasi dan mempromosikan keadilan sosial, pelayanan publik membantu membangun masyarakat yang lebih bersatu dan penuh kasih untuk semua.

Menurut deskripsi di atas, masih banyak masalah dalam memberikan layanan kepada masyarakat, seperti layanan kependudukan dan pencatatan sipil, yang kurang efektif dan efisien dibandingkan harapan penduduk lokal atau imigran dalam hal prosedur dokumen identitas.

## **METODE PENELITIAN**

Studi ini menggunakan pendekatan kreatif untuk meneliti pola dan tren demografi historis, dengan menekankan penelitian kualitatif dan penilaian peristiwa kontekstual. Data dikumpulkan melalui tinjauan pustaka, publikasi ilmiah, jurnal, buku, dan observasi aplikasi

Copyright (c) 2024 EDUTECH : Jurnal Inovasi Pendidikan Berbantuan Teknologi

identitas populasi digital. Penelitian ini menggunakan metodologi tinjauan pustaka untuk mengumpulkan sumber dan data yang relevan dengan isu-isu yang dibahas. Analisis deskriptif digunakan untuk memeriksa data yang diperoleh. Penelitian ini berkaitan dengan siklus hidup pengembangan informasi, mencakup perencanaan, analisis, desain, dan eksekusi. Metode kuantitatif digunakan untuk memeriksa korelasi antara dimensi-dimensi termasuk dampak sosial, utilitas yang dipersepsikan, kemudahan penggunaan, kepercayaan pada teknologi, biaya yang dipersepsikan, persepsi, bahaya, dan niat untuk menggunakan teknologi digital, sehingga menilai kemampuan prediktif model. Temuan studi menunjukkan bahwa pengaruh sosial, utilitas yang dipersepsikan, dan kepercayaan pada teknologi secara signifikan mempengaruhi kecenderungan individu untuk menggunakan teknologi digital. Wawasan ini dapat meningkatkan desain dan implementasi teknologi di berbagai sektor, termasuk kesehatan dan pendidikan. Penelitian ini menekankan pentingnya mengakui pandangan dan sikap pengguna dalam pengembangan solusi teknologi baru.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Studi ini berhasil mendapatkan responden dimana mayoritas responden merupakan wanita, sisi usia mencukupi dominasi lebih dari 50% menunjukkan atensi mereka terhadap kebijakan KTP digital. Kondisi ini merupakan salahsatu efek pengambilan teknik variable indikator pernyataan pengukuran skala refrensi.

### Hasil

**Tabel 1. Penduduk Kecamatan Mungkajang**

Kelurahan	Laki-laki	Perempuan	Seks Rasio
Kel.Mungkajang	1459	1628	89,62
Kel.Murante	1090	1189	91,67
Kel.Latuppa	769	762	100,92
Kel.Kambo	548	488	112,30
Jumlah	3866	4067	95,06

Berdasarkan data dalam Tabel 1, dapat dilihat bahwa populasi Kecamatan Mungkajang terdiri dari jumlah perempuan yang lebih banyak dibandingkan laki-laki. Ini terlihat jelas dalam rasio jenis kelamin di setiap kelurahan, dengan Kelurahan Latuppa memiliki rasio yang paling mendekati 1, menunjukkan distribusi laki-laki dan perempuan yang lebih seimbang. Namun, Kelurahan Kambo menonjol dengan rasio yang jauh lebih tinggi, menunjukkan proporsi laki-laki yang lebih besar di daerah tersebut. Secara keseluruhan, rasio jenis kelamin total untuk Kecamatan Mungkajang adalah 95,06, menunjukkan jumlah perempuan yang sedikit lebih banyak dalam populasi.

### Pembahasan

Menurut peraturan daerah yang berkaitan dengan pembentukan dan kerangka organisasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bertugas melaksanakan otonomi daerah dalam hal kependudukan, pencatatan sipil, dan migrasi. Badan Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh kepala badan tersebut, yang melapor kepada walikota melalui sekretaris daerah, bertanggung jawab kepada direktur badan untuk tanggung jawab dan fungsi utama. Direktur layanan mengawasi pelaksanaan kebijakan dan undang-undang yang berkaitan dengan demografi, pendaftaran sipil, dan migrasi di wilayah tersebut. Mereka bekerja sama erat dengan lembaga dan departemen pemerintah lainnya untuk menjamin kepatuhan terhadap undang-

undang otonomi daerah. Kepala layanan bertugas mengawasi dan mendistribusikan sumber daya untuk memastikan fungsi yang efisien dari Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membayangkan menciptakan pusat basis data kependudukan yang akurat dan terkini berdasarkan sistem informasi layanan kependudukan; misi ini adalah proyeksi masa depan dalam semua aspeknya, berdasarkan fakta dan tren realitas saat ini. Program ini bertujuan untuk mempercepat prosedur pendaftaran sambil memastikan bahwa data yang akurat ditangkap dan dipelihara. Dengan informasi demografis yang terpercaya dan terkini, layanan dapat lebih baik melayani komunitas dan menyediakan sumber daya serta layanan yang dibutuhkan. Visi ini konsisten dengan tujuan utama untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam manajemen dan perencanaan populasi.

Karena ekspansi populasi yang tinggi dan migrasi di Kecamatan Mungkajang, diperlukan kebijakan atau aturan yang lebih tepat dalam mengatur layanan populasi. Untuk memberikan layanan publik kepada masyarakat, pihak berwenang pemerintah harus menerapkan kebijakan yang baik. Agar masyarakat puas dengan layanan yang diberikan oleh pihak berwenang pemerintah. Dengan mengadopsi kebijakan kualitas, pejabat pemerintah dapat menjamin bahwa kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan cara yang tepat waktu dan efektif. Ini tidak hanya akan menguntungkan kesejahteraan umum masyarakat Kecamatan Mungkajang, tetapi juga akan berkontribusi pada pengembangan komunitas yang lebih berkelanjutan dan terstruktur. Dengan adanya undang-undang yang tepat, distrik dapat lebih baik mengendalikan pertumbuhan populasi dan migrasi, yang menghasilkan komunitas yang lebih kohesif dan makmur selama bertahun-tahun ke depan.

Kebijakan dan implementasi layanan kependudukan mencakup kegiatan pendaftaran penduduk, pendaftaran sipil, dan manajemen informasi kependudukan baik di tingkat pusat maupun daerah. Dalam praktiknya, kebijakan dan implementasi kependudukan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk dasar hukum, aspek kelembagaan dan sumber daya manusia, penerapan teknologi, dan sistem pelayanan. Pelaksanaan kebijakan tidak terpisah dari pengembangan kebijakan; namun demikian, efektivitas suatu kebijakan sangat bergantung pada struktur kebijakan itu sendiri, dan kebijakan ini telah benar-benar diterapkan di kantor kecamatan.

Selain itu, pelaksanaan strategi kependudukan sangat bergantung pada koordinasi dan partisipasi beberapa organisasi dan departemen pemerintah. Ini melibatkan memastikan bahwa data demografis yang benar dan terkini dikomunikasikan dan digunakan untuk proses pengambilan keputusan. Selain itu, keterlibatan dan partisipasi komunitas lokal serta pemangku kepentingan sangat penting untuk pelaksanaan program kependudukan yang efektif. Dengan mendorong kolaborasi dan mempromosikan keterbukaan, pemerintah dapat menjamin bahwa kebijakan kependudukan tidak hanya dilaksanakan dengan baik tetapi juga memiliki pengaruh positif terhadap kesejahteraan umum masyarakat.

## **KESIMPULAN**

Pemerintah kota sedang menerapkan strategi untuk memusatkan administrasi Kartu Tanda Penduduk, dengan tujuan mengoptimalkan pengelolaan layanan kependudukan dan meningkatkan layanan publik. Ini akan memungkinkan pemerintah kota untuk lebih efektif mengorganisir penduduknya, merumuskan kebijakan yang baik, dan menerapkan hasilnya ke sektor-sektor lain. Namun demikian, masih ada kekurangan, seperti standarisasi loket di berbagai kecamatan, yang dapat mengakibatkan durasi layanan yang lebih lama di daerah yang padat penduduk. Administrasi kependudukan adalah kerangka kolaboratif di antara orang-orang di dalam lembaga publik, dan kepuasan publik sangat penting untuk mencapai tujuan pemerintah. Oleh karena itu, sangat penting bagi otoritas kota untuk memperbaiki kekurangan

ini guna menjamin manajemen populasi yang efisien dan efektif. Dengan meningkatkan distribusi sumber daya di berbagai kecamatan, administrasi kota dapat menjamin akses yang adil terhadap layanan publik bagi semua warga. Dengan menekankan kebahagiaan publik dan menerapkan peningkatan penting pada sistem, pemerintah kota dapat lebih efektif mencapai tujuannya dalam mengoptimalkan layanan populasi dan meningkatkan total layanan publik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Keputusan No. 23 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Kependudukan.
- Peraturan Daerah Kota Malang No. 2 Tahun 2008 tentang Biaya Pelayanan Pendaftaran, Kependudukan, dan Pencatatan Sipil.
- Peraturan Pemerintah Kota Malang No. 15 Tahun 2007 tentang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- Peraturan Pemerintah No. 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 23 Tahun 2006.
- Peraturan Walikota Malang No. 11 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Biro Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kependudukan Pemerintah Kota Malang.
- Sinan-Beira, & Syafi'e, I. K. (2006). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: PT Bumi Sastra.
- Syafi'e, I. K., & Kencana, I. (2006). *Ilmu administrasi publik* (Edisi Kedua). Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Venarno, B. (2007). *Kebijakan publik: Teori dan proses*. Yogyakarta: Pers Medis.
- Wahab, S. A. (2008). *Pengantar analisis kebijakan publik*. Malang: Penerbit UMM.