

IMPLEMENTASI PELAYANAN PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK BAGI PENGANTIN BARU “ KAPERU” DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANTUL

Ismoyo Hartadi dan Meidi Syaflan
Program Magister Manajemen, STIE Widya Wiwaha

Abstrak

Penelitian tesis ini dimaksudkan untuk menganalisis faktor penyebab tingginya jumlah aduan dan upaya untuk menanggulangi tingginya jumlah aduan pelayanan penerbitan dokumen kependudukan yaitu kartu keluarga dan kartu tanda penduduk bagi pengantin baru atau *Kaperu*. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif, hasil penelitian yang dideskripsikan dalam sebuah narasi mengungkapkan permasalahan yang didapatkan melalui dokumentasi, wawancara, dan observasi.

Produk hasil inovasi dan kerjasama yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Bantul dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dalam implementasinya terdapat ketidaksesuaian dengan standar operasional prosedur pelayanan dan nota perjanjian MoU yang telah disepakati bersama berdampak pada tingginya jumlah aduan. Jumlah aduan tertinggi berasal dari pemohon layanan kaperu yang berdomisili di 4 Kecamatan yakni Kecamatan Plered, Bantul, Pajangan dan Srandakan.

Hasil yang didapatkan dari penelitian tersebut diketahui faktor penyebab tingginya jumlah aduan disebabkan oleh, keterlambatan dan kesalahan dokumen, rendahnya komitmen kerja, rendahnya kedisiplinan kerja, beban kerja yang melebihi kapasitas yang mampu dijangkau dan diselesaikan. Upaya untuk mengatasi tingginya jumlah aduan dilakukan strategi manajemen sumber daya manusia ditempuh dengan cara memberikan layanan antar dokumen kependudukan melalui bantuan caraka, sinkronisasi data oleh Administration Data Base, kebijakan pendisiplinan dengan memberikan sanksi dan penghargaan, Perencanaan Rekrutmen Karyawan dan Pengintegrasian Tugas Antar-Bidang.

Kata Kunci : Implementasi, Kaperu, Komitmen, Kedisiplinan, Beban Kerja, Rekrutmen, seleksi.

PENDAHULUAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul pada awal tahun 2017 meluncurkan produk terbarunya terkait penerbitan dokumen kependudukan. Produk baru ini meliputi penerbitan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk baru bagi pengantin baru selanjutnya disebut *Kaperu*. Inovasi ini melibatkan kerja lintas organisasi yakni Kementerian Agama wilayah Kabupaten Bantul yang dibawahnya adalah Kantor Urusan Agama se-Kabupaten Bantul dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

Sistem terintegrasi melalui Web service antara SIAK-SIMKAH, mampu menghasilkan produk keluaran yakni Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk yang didapatkan oleh pasangan pengantin baru bersamaan dengan Buku atau Akta Perkawinan. Kemudahan akses pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat luas berupa kesesuaian data fisik dan data base tanpa repot melakukan kepengurusan pergantian status di KK ataupun di KTP. Misi yang diemban oleh kedua organisasi ini adalah efisiensi dan efektivitas birokrasi melalui penciptaan aplikasi untuk mendukung kemudahan akses dengan memotong struktur birokrasi yang berbelit, tumpang tindih dan berulang.

Kaperu dalam perjalanannya menuai beragam opini dari masyarakat, semenjak peluncuran hingga sampai saat ini terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh Kantor Urusan Agama dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupten Bantul selaku pemangku kepentingan program tersebut. Beragam keluhan, aduan terkait program *Kaperu* menjadi perhatian khusus kedua instansi tersebut. Implementasi atau pelaksanaan program *Kaperu* memiliki kelemahan dan kerentanan, ditengah-tengah animo masyarakat yang menginginkan kemudahan akses untuk mendapatkan produk tersebut. Alhasil Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul banyak mendapatkan aduan terkait pelaksanaan program inovasi tersebut.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bantul selaku pelaksana pelayanan publik, dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat Bantul dari hal tersebut sangat diutamakan peran sumber daya manusia yang handal agar kualitas pelayan pegawai dapat lebih baik. Kualitas pelayanan yang baik didukung oleh sumber daya manusia yang handal dan budaya kerja yang menerapkan kinerja efisien dan efektif.

Kesalahan dalam pembuatan KTP elektronik mengalami peningkatan yang sangat signifikan hal ini menunjukkan adanya penurunan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Penurunan kualitas pelayanan dan tingginya jumlah aduan setiap tahunnya memunculkan pertanyaan terkait proses pelayanan yang dilakukan oleh kedua pemangku kepentingan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dengan Kementerian Agama Wilayah Kabupaten Bantul bertanggungjawab terkait proses pelayanan inovasi kerjasama dengan produk keluaran *Kaperu*. Belum optimalnya implementasi *Kaperu* menjadi pekerjaan yang harus segera dituntaskan, ditelusuri akar permasalahan dan penyebabnya berdasarkan fakta dan temuan di lapangan sehingga didapatkan mekanisme atau prosedur penanganan yang tepat.

Berdasarkan latar belakang di atas, tujuan dari penelitian adalah

1. Untuk mendiskripsikan faktor penyebab meningkatnya aduan pelayanan penerbitan kartu tanda penduduk bagi pengantin baru.
2. Untuk mendeskripsikan pemecahan permasalahan untuk mengurangi tingginya aduan pelayanan penerbitan kartu tanda penduduk bagi pengantin baru.

TINJAUAN PUSTAKA

Prosedur Penanganan Pengaduan

Pengaduan berasal dari masyarakat yang mengadu kepada pemerintah berupa saran, pertanyaan atau keluhan. Menurut Endar Sugiyanto (1999) dijelaskan bahwa sumber-sumber keluhan pelanggan antara lain: pelanggan internal (pegawai suatu instansi/organisasi) dan pelanggan eksternal (masyarakat).

Komitmen Kerja

Komitmen kerja, merupakan istilah lain dari komitmen organisasional, merupakan dimensi perilaku yang dapat digunakan untuk menilai kecenderungan pegawai. Komitmen kerja adalah suatu keadaan seorang karyawan yang memihak organisasi tertentu, serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi (Robbins dan Judge, 2008). Mowday (dalam Sopiah, 2008) mengungkapkan bahwa komitmen kerja adalah identifikasi dan keterlibatan seseorang yang relatif kuat terhadap organisasi. Lebih lanjut bahwa komitmen kerja sebagai keberpihakan dan loyalitas karyawan terhadap organisasi dan tujuan organisasi.

Disiplin Kerja

Disiplin merupakan sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan perusahaan baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis. Peraturan yang dimaksud termasuk absensi, lambat masuk, serta cepat pulang karyawan. Jadi hal ini merupakan suatu sikap indiscipliner karyawan yang perlu disikapi dengan baik oleh pihak manajemen. Disiplin kerja dapat didefinisikan sebagai suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya (Sastrohadiwiryono, 2003).

Beban Kerja

Beban kerja adalah istilah yang mulai dikenal sejak tahun 1970-an. Banyak ahli yang telah mengemukakan definisi beban kerja sehingga terdapat beberapa definisi yang berbeda mengenai beban kerja. Ia merupakan suatu konsep yang multi dimensi, sehingga sulit diperoleh satu kesimpulan saja mengenai definisi yang tepat. Gopher & Doncin mengartikan beban kerja sebagai suatu konsep yang timbul akibat adanya keterbatasan kapasitas dalam memproses informasi. Saat menghadapi suatu tugas, individu diharapkan dapat menyelesaikan tugas tersebut suatu tingkat tertentu. Apabila keterbatasan yang dimiliki individu tersebut menghambat/menghalangi tercapainya hasil kerja pada tingkat yang diharapkan, berarti telah terjadi kesenjangan antara tingkat kemampuan yang diharapkan dan tingkat kapasitas yang dimiliki. Kesenjangan ini menyebabkan timbulnya kegagalan dalam kinerja *performance failures*. Hal inilah yang mendasari pentingnya pemahaman dan pengukuran yang lebih dalam mengenai beban kerja (Gopher & Doncin, 1986).

Definisi Sistem Administrasi dan Informasi Kependudukan

Konsep Siak tidak lepas dari pembahasan Sistem, Informasi dan kependudukan. konsep demografi. Secara umum kependudukan mempunyai lingkup studi mengenai hubungan antara faktor-faktor perubahan penduduk (lima komponen penting, yaitu kelahiran, kematian, perkawinan, migrasi dan mobilitas sosial) dan faktor-faktor lain (politik, ekonomi, sosial, budaya, agama serta lingkungan penduduk).

Definisi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)

Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) merupakan program aplikasi komputer yang berguna untuk mengumpulkan, mengolah, serta menyimpan data dari seluruh KUA di Indonesia yang terkumpul secara online. SIMKAH telah diluncurkan oleh Kemenag RI pada tahun 2011. Sejalan dengan adanya SIMKAH, pendaftaran nikah dicatat oleh penghulu kemudian data-data dicatat menggunakan SIMKAH yang dilakukan oleh operator SIMKAH. Dengan penggunaan SIMKAH ini, data-data pernikahan tidak hanya tersimpan di KUA Kecamatan saja, akan tetapi juga di Kabupaten dan juga pusat. Data-data ini dipublikasi secara umum dan dapat diakses oleh masyarakat, yang tertera dalam situs internet yang terkoneksi dalam system simkah KUA.

Definisi Kartu tanda penduduk bagi pengantin baru “ Kaperu”

Layanan *Kaperu* atau kartu tanda penduduk bagi pengantin baru merupakan produk inovasi dan kerjasama percepatan *update* data kependudukan yang melibatkan dua instansi yang berkaitan yakni Kementerian Agama Kabupaten Bantul dengan Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Bantul. Program inovasi ini menghasilkan produk yakni kartu tanda penduduk dan kartu keluarga yang telah ter *update* berdasarkan data terbaru, *up date* data meliputi status perkawinan, status pekerjaan, golongan darah, dan pendidikan terakhir. Pelaksanaan *Kaperu* melibatkan 17 Kantor Urusan Agama yang berada di wilayah Kabupaten Bantul.

METODE PENELITIAN

Analisis kualitatif deskriptif berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data. Penelitian kualitatif dengan desain deskriptif adalah penelitian yang memberi gambaran secara cermat mengenai individu atau kelompok tertentu tentang keadaan dan gejala yang terjadi (Koentjaraningrat, 1993).

Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitiannya adalah implementasi pelayanan penerbitan kartu tanda penduduk bagi pengantin baru. Subjek penelitian akan menjadi informan yang akan memberikan berbagai macam informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Informan penelitian ini meliputi dua macam, yaitu informan kunci (subjek penelitian), dan informan tambahan.

Penelitian berpusat pada Aktivitas Pelayanan Penerbitan program *Kaperu* yang berlokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul yang beralamat di Komplek II Perkantoran Pemkab Bantul, Jl. Lingkar Timur Manding,

Bantul 55714. Metode pengumpulan data yang dipergunakan pada penelitian ini adalah: observasi, Wawancara, *FGD*, dan *indept Interview*. Teknik analisis yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Faktor Penyebab Meningkatnya Aduan Pelayanan Inovasi Kaperu

Program Inovasi dan Kerjasama dalam penerbitan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga diprakarsai oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul yang bekerja sama dengan Kemenag Kabupaten Bantul yang melibatkan Kantor Urusan Agama 17 Kecamatan di Bantul. Program ini merupakan percepatan *up date* data kependudukan dengan sistem *web* terintegrasi yang di jembatan oleh Kominfo Kabupaten Bantul. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga yang selanjutnya disebut sebagai Kaperu mulai dilakukan kerja sama pada 1 Juli 2017 dengan bekerja sama 4 KUA di Bantul yakni KUA Kecamatan Bantul, Pleret, Piyungan dan Sewon. Tahun 2018 disusul oleh 11 KUA yakni KUA Kecamatan Pajangan, Pandak, Banguntapan, Kasihan, Dlingo, Bambanglipuro, Kretek, Pundong, Jetis dan Imogiri, di tahun 2019 semua KUA Kecamatan se-Kabupaten Bantul komitmen melakukan Inovasi dan kerja sama ditandai dengan ikut sertanya KUA Kecamatan Sedayu dan Srandakan. Berikut ini faktor penyebab meningkatnya jumlah aduan:

1. Keterlambatan dan Kesalahan Dokumen Kaperu

a. Keterlambatan Dokumen

Pengentrian data yang terlambat oleh KUA melalui sistem request *WA web* dan *web service* dilakukan dalam tempo cepat, banyak dan beruntun. Petugas Simkah tidak menaati peraturan MoU bahwasanya pengentrian data dilakukan pada saat jam kerja dan dilakukan sesuai dengan permohonan yang paling lambat 3 hari dari prosesi perkawinan dengan menyerahkan satu paket surat nikah beserta Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga Baru bagi Penganti baru.

Tingginya jumlah pengaduan disebabkan oleh keterlambatan dokumen kaperu yang dalam proses pelayanannya tidak sesuai dengan kenyataan yang tertera dalam perjanjian kerjasama. Operator simkah tidak mengentry data tepat pada waktunya, sehingga tugas menumpuk dan mengecewakan masyarakat karena tidak sesuai dengan ketentuan.

Permasalahan lainnya adalah dokumen kependudukan produk dari Kaperu terlambat dalam pengambilan hal ini berulang-ulang terjadi selama 3 bulan terakhir di KUA Kecamatan Pleret dan KUA Kecamatan Pajangan dalam pengambilan dokumen sampai memakan waktu 6 hari kerja. Dokumen yang sudah jadi diambil manakala ditanyakan oleh pemohon, tidak efisiennya program menurut KUA Kecamatan Srandakan karena pemohon harus menunggu 3 hari hanya untuk mendapatkan KK dan KTP baru satu rangkaian

dengan surat nikah padahal surat nikah langsung bisa didapatkan saat itu juga. Berikut kutipan wawancara dengan operator pelayanan Kaperu. Penyebab selain tidak tertibnya waktu pengentrian data keterlambatan dokumen disebabkan oleh keterlambatan pengambilan dokumen yang dilakukan oleh petugas operator.

b. Kesalahan Dokumen Kaperu

Kesalahan tidak dalam melakukan *entry* nomer surat nikah oleh petugas simkah Kesalahan pengentrian nomor yang tertukar dengan pemohon lain hingga tidak sama sekali dilakukan pengentrian melalui aplikasi *web service* sehingga data yang masuk tidak sesuai dengan data terbaru.

1) Data Dokumen Tertukar

Data fisik kartu keluarga dan kartu tanda penduduk pengantin baru dalam beberapa kasus terjadi permasalahan kesalahan data akibat dari data yang di *entry* tertukar. Terdapat kesalahan akibat dari pengentrian data yang tertukar tidak sesuai dengan permohonan yang telah dilakukan. Kesalahan dari berasal dari operator simkah yang tidak melakukan pengentrian data melalui *web service* atau melalui *request Whatshapps* Grub padahal dalam kolom permohonan pengubahan data sudah diisi oleh pemohon kaperu pada saat menyerahkan dokumen di Kantor Urusan Agama Setempat.

2) Kesalahan Pengentrian Data

Kesalahan pengentrian data kependudukan produk kaperu tidak hanya merupakan tugas dan tanggung jawab operator simkah akan tetapi juga merupakan tanggung jawab operator Siak. Kesalahan dalam pengentrian data yang berakibat pada data yang tercantum dalam identitas dokumen KK dan KTP pengantin baru tidak sesuai ada data yang harusnya tidak hilang malah hilang dalam proses pembuatan KK dan KTP baru. Berikut kutipan pengaduan dari pemohon

Kesalahan dilakukan oleh operator simkah Kesalahan juga dilakukan oleh operator siak dalam mengentri data golongan darah Update KK dan KTP lama dengan baru terdapat kolom pengisian golongan darah padahal di dokumen KTP lama tertera ada golongan darah akan tetapi karena kurang kehati-hatian sinkronisasi data harus di *save* dulu sebelum mengentri data perubahan lainnya .

3) Pengulangan pengentrian Data

Kesalahan dilakukan oleh petugas siak tidak melakukan validasi data yang diajukan sehingga terbit Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga yang belum *terupdate*, kesalahan lain salah memindahkan KK dan KTP kesalahan teknis petugas siak yang disebabkan oleh petugas simkah ini merupakan kesalahan dilakukan pihak simkah

Kesalahan yang dilakukan petugas simkah adalah pengentrian ulang data yang seharusnya cukup untuk sekali diajukan akan tetapi sampai

terulang sehingga mengakibatkan data ganda dan menambah kesulitan petugas siak dalam memilah dan memilih data yang akan diproses pengajuan cetak.

2. Beban Kerja

Pekerjaan penerbitan KK dan KTP pengantin baru menambah rutinitas dan aktivitas petugas simkah Kantor Urusan Agama menjadi lebih banyak. Ketidakmampuan dalam membagi waktu dan memprioritaskan mana yang harus terlebih dahulu dikerjakan membuat dilema yang tidak berkesudahan. Jalan sementara yang diambil adalah membagi waktu secara acak, dikala sedang tidak ada tugas yang menumpuk dilaksanakan jika ada yang lebih mendesak didahulukan.

Alasan ketidakmampuan sumber daya manusia untuk melakukan dikarenakan beban kerja yang terlalu besar juga dirasakan oleh Operator Simkah KUA Srandakan. Beban kerja yang cukup besar dan tanggung jawab yang diemban Operator simkah memunculkan berbagai permasalahan di Kantor Urusan Agama tempat dimana Operator Simkah bekerja, peran ganda memungkinkan sekali menambah beban kerja yang berat sehingga menurunkan hasil atau output dari pelaksanaan program tersebut. Permasalahan beban yang semakin berat pernah dibahas pada awal *launching* program kaperu yakni Disdukcapil Bantul selaku pemrakarsa program menjanjikan petugas pengantar dan pengambil dokumen yang pada awalnya dilakukan di KUA Kecamatan Bantul dan Pleret, akan tetapi dalam perjalanannya tahun kedua dan ketiga kebijakan diubah sehingga memberatkan operator simkah.

Beban tugas yang menjadi tanggung jawab operator terlalu banyak. Operator Simkah secara tidak langsung memiliki beban tugas, fungsi dan jabatan ganda dan harus bertanggung jawab kepada 3 Instansi yang berbeda dalam tempo waktu yang singkat. Kepadatan aktivitas berakibat pada penurunan *output* untuk masing-masing layanan yang dikerjakan oleh operator simkah. Kebingungan dalam pengaturan waktu apabila jadwal layanan ketiga instansi yakni Kemenag, Dukcapil, dan KUA bersamaan akan sangat sulit dijangkau dan dilaksanakan.

Faktor penyebab meningkatnya aduan adalah ketidakmampuan penyelesaian berkas sehingga pelayanan optimal yang terjadi adalah beban tugas yang terlalu *overload* sehingga menyulitkan dan membebani ke dua belah pihak yakni KUA dan Disdukcapil Bantul.

3. Kedisiplinan

Kepadatan aktivitas pencatatan pernikahan yang ada di Kantor Urusan Agama di wilayah 17 Kecamatan di Kabupaten Bantul. Memiliki siklus kepadatan dan kelonggaran tertentu, pada bulan bulan tertentu padat dan pada bulan bulan tertentu lengang. Aspek kedisiplinan kerja operator simkah dan siak juga perlu diadakan *monitoring* dan evaluasi, karena dimungkinkan bahwa operator siak dan simkah tidak menerapkan kedisiplinan dalam bekerja.

Kedisiplinan kerja menjadi permasalahan yang serius untuk beberapa Kantor Urusan Agama menurut Staf Ahli Kementerian Agama Bantul, bahwa operator

simkah didapati tidak melakukan atau melanggar Standar Operasional prosedur dalam bekerja.

Permasalahan tertib administrasi juga dikeluhkan oleh Bidang Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan melalui Seksi Inovasi dan Kerja sama mengungkapkan bahwa ketertiban administrasi dalam bentuk dokumen belum tertata rapi, sehingga memperlambat dan mengganggu kinerja optimal baik petugas siak maupun petugas simkah.

Tingkat kedisiplinan operator siak dan simkah dalam pengarsipan dokumen dan waktu dalam bekerja belum sesuai dengan ketugasan masing-masing, arsip dokumen sangat penting jika ada pemohon yang melakukan aduan sehingga bukti yang dimiliki sebagai dokumen dapat dijadikan pertimbangan dan sebagai bahan dalam menentukan untuk mempermudah proses penyelesaian permasalahan. Kedisiplinan dalam bekerja utamanya waktu belum secara sadar operator simkah utamanya memanfaatkan waktu atau meluangkan waktu untuk kerja yang menjadi tanggung jawab masing-masing operator.

4. Komitmen

Temuan dilapangan terjadi inkonsistensi dari petugas pelayanan di KUA Kecamatan Srandakan yang terbukti tidak atau belum melakukan terhadap program tersebut. Kasus lain terdapat di KUA Kecamatan Pajangan yang lupa dalam mengentri nomor surat nikah sehingga yang terjadi adalah proses harus diulangi dan memakan waktu untuk revisi dan penerbitan inovasi tersebut. Permasalahan utamanya adalah keenganan petugas siak simkah untuk datang mengambil dokumen kependudukan yang telah dicetakkan sehingga sikap petugas KUA apatis dokumen kaperu

Kantor Urusan Agama Kecamatan Bantul pemohon hanya diberikan secarik kertas yang kemudian dipersilahkan untuk pengurusan sendiri di disdukcapil jadi secara riil tidak berjalan program inovasi. Kecamatan Pleret rutin melakukan *update* dan secara kontinu aktif mengentri data dan sesuai akan tetapi dalam pengambilannya sering terlambat sampai berhari-hari.

Komitmen untuk layanan terintegrasi juga tidak dilaksanakan ambil contoh Srandakan dan Pajangan yang tidak melaksanakan MoU sebagai mana mestinya kedua Kantor Urusan Agama ini mulai dari kerja yang belum maksimal, permasalahan administrasi dan permasalahan loyalitas terhadap program. Berikut yang mendasari operator simkah melakukan hal tersebut.

Permasalahan komitmen masih belum ada mekanisme pengaturan agar masing-masing pihak memiliki komitmen yang kuat terhadap program tersebut. Permasalahan ketaatan terhadap peraturan MoU perjanjian kerja sama diutarakan oleh Operator Siak-Simkah Kua Kecamatan Plered Ibu Wahyuningsih bahwasanya upaya mentaati peraturan dan keinginan mensukseskan program dilandasi komitmen menjalankan tugas-tugasnya ada, akan tetapi belum dapat diklasifikasikan sebagai operator yang konsisten terhadap komitmen tersebut. Faktor penyebab banyaknya aduan masyarakat terkait produk kaperu karena pada

level sumber daya pelaksana kaperu yakni operator simkah belum secara konsisten berkomitmen terhadap program tersebut.

Upaya Mengurangi Tingginya Jumlah Aduan

Peningkatan kualitas meliputi proses permohonan, pengentrian data, pencocokan data, penerbitan dokumen, dan pendistribusian dokumen kependudukan. Proses ini melibatkan operator Simkah KUA 17 Kecamatan di Kabupaten Bantul yang bekerja sama dengan operator Siak Kaperu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dalam pemberian penanganan aduan menjadi upaya perbaikan pelayanan dan peningkatan kualitas. Aduan beraneka ragam yang datanya dari masyarakat menjadi stimulus positif dalam menentukan langkah-langkah antisipatif untuk peningkatan kualitas pelayanan.

1. Caraka Pengantar Dokumen

Keterlambatan dokumen disebabkan oleh keterlambatan dalam pengambilan dokumen untuk mengatasi hal tersebut diperlukan tenaga bantuan didalam proses ini. Disdukcapil Bantul seperti pada awal *launching* dilakukan perbaikan dan dilakukan upaya menjembatani dan memberikan solusi untuk program kedepannya lebih baik.

Upaya untuk mengatasi permasalahan keterlambatan dokumen harus segera ditangani dengan cepat tepat, dan efisien dengan memberikan solusi terkait kendala tersebut.

Langkah yang diusulkan oleh operator siak-simkah KUA di 4 Kecamatan melalui forum diskusi menjelaskan keinginan dan harapan mereka respon positif dari Dukcapil dalam menyediakan tenaga tambahan untuk membantu, menjembatani program tersebut.

Jalan tengah yang diambil oleh Disdukcapil adalah langkah antisipasi untuk mengurangi jumlah aduan yang masuk terkait program inovasi kerja sama yang dilakukan oleh kedua belah pihak bersama-sama saling membantu ketugasan masing-masing. Fungsi dan tugas caraka mengambil dokumen lama dan mengantarkan dokumen baru diharapkan hal ini akan mendorong iklim kinerja yang baik sehingga *output* yang dihasilkan baik dan mampu menampilkan performa kerja yang optimal.

2. Sinkronisasi Data Melalui Validasi Data oleh ADB

Kesalahan dalam pengentrian data menjadi tanggung jawab dari Disdukcapil Bantul selaku dinas yang memiliki akses data *base* tersebut. Untuk permasalahan kekeliruan yang diakibatkan oleh operator siak menjadi tugas dari administrasi data *base* untuk segera melakukan validasi dan konsolidasi agar cepat terselesaikan. Kasus kesalahan entry data dari KUA nantinya akan ditanggulangi dengan mengaktifkan operator khusus yang berkomunikasi dengan pemohon melalui sebuah aplikasi yang memungkinkan dilakukan pemantauan atas proses pengerjaan dokumen.

Keterlibatan pemohon dalam setiap proses dengan pemantauan terhadap pengajuan produk Kaperu mulai direncanakan kedepannya melalui bantuan

sebuah aplikasi yang lebih *up to date* dan memudahkan masyarakat, berikut pemaparan kepala Seksi Siak

Solusi dalam menangani kesalahan data dengan cara melibatkan petugas ADB dan operator siak-simkah dan partisipasi pemohon melalui sebuah aplikasi yang terhubung dengan ketiga pemangku kepentingan yakni masyarakat, KUA dan Disdukcapil Bantul.

3. Kebijakan Pendisiplinan Melalui Pemberian Sanksi dan Penghargaan

Komitmen kerja yang rendah dari beberapa operator dan beban kerja yang terlalu berat membuat operator simkah yang bekerja tidak maksimal yang cenderung tidak komitmen dan loyal terhadap perjanjian kerja sama nota MoU yang telah disepakati bersama, langkah penyelesaian untuk mengatasi permasalahan tersebut ditempuh dukcapil beberapa cara.

Pemberian *reward* dilakukan untuk meningkatkan komitmen dan loyalitas operator simkah agar bekerja dengan baik, disiplin dan menaati peraturan perjanjian kerja sama. Bentuk *reward* yang diberikan berupa angka kredit dinilai dari jumlah *entry* data permohonan dan penyelesaian berkas kaperu, penilaian ini nantinya dijadikan dasar untuk pemberian *reward* dalam bentuk tunjangan akumulasi dalam satu tahun. Apabila memenuhi kriteria tersebut akan diberikan penghargaan sebagai mitra kerja yang baik dan berkomitmen.

Penyelesaian permasalahan ketertiban, komitmen dan pelanggaran kinerja sampai tahun 2021, masih menjadi kewenangan dari Kementerian Agama untuk menindak Operator simkah yang tidak menaati peraturan, pemberian sanksi yang dapat dilakukan oleh Disdukcapil Bantul dalam kasus ini hanya sampai pada teguran lisan, teguran tertulis, sosialisasi, pembinaan dan penon-aktifan sementara apabila kondisi sudah tidak dapat ditanggulangi. penon-aktifan sementara pelayanan Kaperu di Kantor Urusan Agama, tugas-tugas kemudian dialihkan dan dibebankan kepada Loker B untuk penerbitan Kartu Keluarga dan Loker A untuk penerbitan Kartu Tanda Penduduk bagi Pengantin baru melalui pengisian formulir yang disediakan KUA.

4. Perencanaan Rekrutmen Karyawan dan Pengintegrasian Tugas Antar Bidang

Keterbatasan kapasitas dalam menyelesaikan dokumen kependudukan produk inovasi kaperu memunculkan permasalahan terhadap ketepatan, kecermatan, ketelitian dan kecepatan dalam bekerja. Beban tugas yang besar tidak diimbangi dengan sumber daya manusia yang memadai mengakibatkan kinerja menjadi menurun dan kualitas layanan juga tidak optimal. Penanganan permasalahan keterbatasan kapasitas sementara volume kerja yang *overload* diperlukan solusi alternatif melalui penambahan personil untuk menagulangi permasalahan tersebut. Kebijakan penambahan jumlah personil juga diungkapkan oleh Kepala Seksi Identitas Penduduk selaku penanggung jawab bagian produksi dokumen kependudukan.

Langkah atisipasi ini tarafnya masih alternatif dikarenakan penambahan personel dapat dilakukan pada tahun anggaran baru untuk hal ini terkait anggaran dan pengajuan disetujui atukah tidak perlu dilakukan pengkajian terlebih dahulu.

Dalam waktu jangka pendek untuk mengatasi permasalahan dapat dilakukan dengan pengintegrasian tugas lintas bidang dengan penambahan tenaga bantuan petugas operator lain yang ditunjuk oleh bidang ataupun oleh kepala dinas melalui perintah langsung, dan untuk tahun anggaran baru dilakukan rekrutmen dan seleksi pengadaan pegawai baru.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Pelaksanaan Program Inovasi dan Kerja sama percepatan penerbitan Kartu Tanda penduduk dan Kartu Keluarga bagi pengantin baru di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bantul, Srandakan, Pleret dan Pajangan belum optimal dijalankan. Beberapa kendala teknis mulai dari kedisiplinan petugas operator, proses produksi dan distribusi mengalami permasalahan yang cukup serius.

Penyimpangan dilakukan oleh kedua belah pihak baik oleh operator siak maupun simkah, keduanya tidak menjalankan SOP dan menjalankan Nota Perjanjian yang tertulis dan disepakati bersama, berdasarkan hasil penelitian terdapat 4 faktor penyebab tingginya jumlah Pengaduan yakni: a) Keterlambatan dan Kesalahan Dokumen Kaperu, b) Beban Kerja, c) Kedisiplinan, d) Komitmen

Keempat faktor tersebut yang menyebabkan keempat Operator Simkah Kantor Urusan Agama tidak melakukan pengentrian data sesuai yang telah di amanatkan dalam perjanjian Mou sehingga data yang masuk merupakan data yang tidak sesuai. Data yang tidak sesuai tersebut ter entri dan diterima oleh pemohon, sehingga timbul komplain terkait layanan. Keterlambatan penyerahan dokumen kaperu menjadi permasalahan yang berulang kali terjadi dan membebani masyarakat dikarenakan KK dan KTP mendesak diperlukan sementara itu data fisik belum mereka terima.

Kasus salah *entry* oleh petugas Simkah dan tidak dilakukannya validasi data kebenaran data oleh operator Siak. Dalam kasus ini petugas siak bertanggung jawab untuk menanggulangi permasalahan tersebut. Kualitas layanan yang belum optimal dan komitmen untuk menjalin kerja sama belum dilakukan secara maksimal, diperlukan upaya untuk mengurangi tingginya jumlah aduan. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan 4 cara ataupun prosedur untuk mengatasi permasalahan tersebut yaitu: a) menyediakan caraka sebagai pengantar dokumen kaperu, b) Sinkronisasi Data Melalui Validasi Data oleh ADB, c) Kebijakan Pendisiplinan Melalui Pemberian Sanksi dan Penghargaan, d) Perencanaan Rekrutmen Karyawan dan Pengintegrasian Tugas Antar Bidang.

Saran

1. Pemantapan kembali komitmen inovasi dan kerja sama yang melibatkan kedua belah pihak sehingga program tersebut berjalan dengan semestinya. Monitoring dan evaluasi berkala dengan penindakan kedisiplinan yang diprakarsai oleh masing –masing pemangku kepentingan.

2. Menerapkan prinsip efisien dan efektif dalam bekerja, sesuai perjanjian nota MoU bahwasanya program tersebut merupakan program percepatan *update* data kependudukan yang terintegrasi melalui data *base* sistem, proses manual *offline* dilakukan manakala proses online mengalami permasalahan. Pelatihan teknis bagi Operator Simkah untuk menunjang kualitas kinerja dan mengembangkan sumber daya manusia.
3. Jaminan kelayakan dan ketepatan layanan yang diberikan perlu di perjelas waktu pengerjaan, hingga penyelesaian dokumen kependudukan.
4. Kejelasan Informasi dan keterbukaan dari masing-masing pemangku kepentingan sehingga prosedur yang tumpang tindih tidak terulang kembali.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariska, L. (2017). Analisis Sistem Informasi Manajemen Nikah Simkah Di KUA Kecamatan Sawahan Surabaya (Doctoral Dissertation, Uin Sunan Ampel Surabaya).
- Dian, U, Sad (2005). Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi Vol 15 No 3.
- Dwiyanto, Agus, 2003, Reformasi Tata Pemerintahan Otonomi Daerah, Cetakan Pertama, Pskk, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Endar, Sugiyanto, 1999, Manajemen Penanganan Pengaduan Publik, Jurnal Fisip: Surakarta
- Fahmi, Irham 2013, Manajemen Kinerja. Teori dan Aplikasinya, Alfabeta Bandung
- Gie, The Liang, 1995, Efisiensi Kerja Bagi Pembangunan Negara : Suatu Bunga Rampai Bacaan, Gajah Mada University Press, Yogyakarta
- Handoko, T. Hani, 2011. Manajemen Personalialia Sumber Daya Manusia, BPFE Yogyakarta
- Hariandja, Marihot Tua Efendi, 2002, Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Pertama, Pt.Grasindo, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S,P, 2012, Manajemen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara, Jakarta
- Jai, S. A., Setyawan, D., & Adiwidjaja, I. (2016). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Jisip: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.
- Kaswan, 2011, Pelatihan dan Pengembangan untuk Meningkatkan Kinerja SDM. Alfabeta, Bandung
- Manullang Atik & Ratminto, 2012. Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar
- Nita, A. O. (2018). Penerapan Simkah (Sistem Informasi Manajemen Nikah) Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Nikah Di Kantor Urusan Agama Cimahi Selatan (Doctoral Dissertation, Uin Sgd Bandung).
- Nur, B. (2019). Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palopo. Journal I La Galigo| Public Administration Journal, 2(1), 38-44.
- Robbins, Stephen P, dan Coulter, Mary (2010) Manajemen edisi kesepuluh, Erlangga: Jakarta

- Sastrohadiwiryono, 2008, Manajemen Sumber Daya Manusia dan Disiplin Kerja, Jurnal Fisip Surabaya
- Satriani, A. A. (2014). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Online Di KUA Kota Surabaya Dalam Perspektif Pma Nomor 11 Tahun 2007 (Doctoral Dissertation, Uin Sunan Ampel Surabaya).
- Sopiah. (2008). Perilaku Organisasi. Andi Offset: Yogyakarta
- Suwanto, & Priansa, D, 2011. Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis. Bumi Aksara: Jakarta
- Wibowo, 2007. Manajemen Kinerja. Edisi Pertama, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Yohanitas, Witra Apdhi & Prayitn, Teguh Henry (2014), Pengelola Pengaduan Masyarakat Kota Bekasi, Jurnal Borneo Administrator Vol 10 No 3
- Yuskar, H, Selly Devisia. 2011. Pengaruh independensi Auditor, Komitmen Organisasi, Pemahaman *Good governance*, *Integritas Auditor*, Budaya Organisasi, dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Auditor: Studi Empiris Kantor akuntan Publik, SNA Aceh.