

INTISARI

Pelayanan umum merupakan salah satu tugas utama pemerintah yang paling disoroti pada saat sekarang ini. Kebijakan pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menetapkan peraturan tentang penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dalam Kerangka Sistem Informasi Manajemen Kependudukan. Salah satu tugas pendaftaran penduduk adalah memberikan pelayanan KTP kepada warga masyarakat dengan menggunakan suatu cara yang disebut SIMDUK.

Pelaksanaan pelayanan KTP SIMDUK dalam masyarakat agar dapat diketahui lebih jelas perlu diadakan penelitian yang gunanya untuk mengetahui bagaimana efektivitas sistem pelayanan KTP SIMDUK, dan untuk menemukan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas sistem pelayanan KTP SIMDUK di Kota Palembang.

Pedoman yang dipakai sebagai acuan untuk menjawab permasalahan efektivitas sistem pelayanan KTP SIMDUK di Kota Palembang adalah teori James L. Gibson dalam Richard M. Steers yang menilai efektivitas jangka pendek dengan penilaian ada tiga indikator yaitu: produksi, efisiensi, dan kepuasan dan menggunakan pendekatan efektivitas teori sistem. Sistem ini ditinjau dari sistem terbuka dengan elemen lingkungan yang mempengaruhinya yaitu; faktor ekstern dan intern.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian diskriptif kualitatif. Data yang dikumpulkan dengan menggunakan tehnik wawancara, pengamatan dan penelaahan berbagai dokumen. Sedangkan teknik analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif disamping tabulasi data kuantitatif.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa tingkat efektivitas sistem pelayanan KTP SIMDUK di Kota Palembang secara umum dapat dikatakan belum baik. Produktivitas sudah dapat memenuhi sesuai dengan permintaan dari masyarakat. Efisiensi belum berjalan baik dengan dilihat dari meningkatnya biaya pelayanan melebihi tarif yang telah ditetapkan, juga terjadi penambahan masa waktu pelayanan melebihi dari limit waktu yang telah ditetapkan. Kepuasan pelanggan tidak dapat dipenuhi dengan terjadinya keterlambatan pada proses pelayanan dan juga menimbulkan keluhan-keluhan pelanggan terhadap layanan yang telah diberikan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas sistem pelayanan KTP SIMDUK di Kota Palembang yaitu faktor intern yang meliputi managerial control dan sarana pelayanan. Sedangkan Faktor ekstern yang meliputi kompleksitas teknologi, dan kondisi politik secara umum.

Adapun saran yang direkomendasikan adalah pemerintah hendaknya menyediakan insentif bagi aparat pelayanan dengan disertai aturan yang jelas tentang penggunaannya begitu juga sanksi yang menyertainya, dan menyediakan sarana yang dapat mendukung pelayanan serta mengupayakan sistem pelayanan yang simpel dengan memanfaatkan teknologi sehingga dapat mempermudah proses pelayanan dan pada akhirnya tercipta pelayanan yang dapat memenuhi sesuai permintaan pelanggan, efisien dan memberikan kepuasan.

ABSTRACT

Public service is one of the government's main duties which has received the most critical attention nowadays. The government's policy to give its service to the society is by stipulating regulation about Public Registration in the Frame of Information System of Population Management or Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (hereafter: SIMDUK). One of the public registrations is by giving ID card (KTP) service using a system called SIMDUK.

In order that the implementation of the service of KTP SIMDUK in the society is much clearer, research needs to be conducted, the benefit of which is to know how effective the service system of KTP SIMDUK is, and to find out factors influencing the effectiveness of the service system of KTP SIMDUK in the City of Palembang.

The guideline used as the reference to answer the problems encountered in regard to the effectiveness of the service system of KTP SIMDUK in the City of Palembang is the theory of James L. Gibson, cited in Richards M. Steers, evaluating short term effectiveness, using three factor indicators, such as: production, efficiency, and satisfaction. It also adopted approach of the system theory effectiveness. This system is seen from the open system, considering surrounding elements, namely external and internal factors, which might influence it.

The type of research carried out is the descriptive qualitative research. The data collection were gathered by using interview technique, observation, and studying various documents; whereas analysis technique was done by using qualitative descriptive besides quantitative data tabulation.

Based on the research result it can be found that the level of effectiveness of the service system of KTP SIMDUK in the City of Palembang is still not good yet. The productivity had met the societal demands. The efficiency has not run well. This can be seen from the increase of the service cost which surpasses the agreed tariff. This is also well reflected in the time service which takes longer time than the time normally spent. Customers' satisfactory cannot be met due to the lateness of the service process, which ignites complaints from the customers to the service given.

The factors influencing the effectiveness of the service system of KTP SIMDUK in the City of Palembang include internal factor, covering managerial control and external factor such as the technological complexity and the general political situation.

The suggestion recommended is that the government should provide incentive to those giving services. And the allocation of the incentive must be appropriate. If possible, fine should be given to those misuse the incentives. The government should provide facilities to support the service and create a simple service system by making use of the technology so that it can help smoothen the process which in turn might create efficient and satisfactory service which meets the customers' demands.



Analisis efektivitas sistem pelayanan KTP Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK) di Kota Palembang
DARWIN, Dr. Yeremias T. Keban
Universitas Gadjah Mada, 2003 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>