



Pengembangan Sarana dan Prasarana serta Peningkatan Kapasitas SDM dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Singosari Kabupaten Malang

Hadiwiyono¹, Taufiq Soeltanto²,

^{1,2}Administrasi Publik

^{1,2}Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Malang

Email : Hadiwiy59@gmail.com

Abstrak

Pengabdian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengatasi permasalahan yang ada dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Singosari, Kabupaten Malang, melalui pengembangan sarana dan prasarana serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia (SDM). Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, ditemukan beberapa kendala utama, yaitu kurangnya sarana dan prasarana yang optimal seperti mesin pencetak KTP yang sering mengalami gangguan, kekurangan fasilitas aksesibilitas untuk lansia dan penyandang disabilitas, serta papan informasi yang tidak lengkap. Selain itu, keterbatasan kemampuan dan rendahnya motivasi kerja petugas juga turut menghambat efektivitas pelayanan.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini mencakup peningkatan dan pemeliharaan mesin pencetak KTP, penyediaan fasilitas khusus bagi lansia dan penyandang disabilitas, serta revitalisasi dan digitalisasi papan informasi. Di sisi peningkatan kapasitas SDM, dilakukan program pelatihan berkala, workshop, dan mentoring untuk meningkatkan keterampilan dan motivasi kerja petugas.

Hasil pengabdian menunjukkan bahwa dengan pengembangan sarana dan prasarana yang memadai serta peningkatan kapasitas SDM, terdapat peningkatan signifikan dalam efisiensi dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Masyarakat menjadi lebih puas dengan pelayanan yang diberikan, yang ditunjukkan oleh berkurangnya waktu tunggu dan peningkatan kepercayaan terhadap instansi pemerintah. Penelitian ini menyarankan agar program pengembangan dan peningkatan kapasitas SDM dilakukan secara berkelanjutan untuk memastikan pelayanan publik yang lebih responsif dan inklusif di masa mendatang.

Kata Kunci

Pelayanan administrasi kependudukan, pengembangan sarana dan prasarana, peningkatan kapasitas SDM, efektivitas pelayanan, Kantor Kecamatan Singosari.

Abstract

This service aims to identify and overcome existing problems in population administration services at the Singosari District Office, Malang Regency, through developing facilities and infrastructure as well as increasing human resource (HR) capacity. Based on the results of observations and interviews, several main obstacles were found, namely the lack of optimal facilities and infrastructure, such as KTP printing machines which often experience problems, lack of accessibility facilities for the elderly and

people with disabilities, and incomplete information boards. Apart from that, limited capabilities and low work motivation of officers also hinder the effectiveness of services.

The approach used in this research includes improving and maintaining KTP printing machines, providing special facilities for the elderly and people with disabilities, as well as revitalizing and digitizing information boards. In terms of increasing human resource capacity, regular training programs, workshops and mentoring are carried out to improve officers' work skills and motivation.

The results of the service show that by developing adequate facilities and infrastructure as well as increasing human resource capacity, there is a significant increase in the efficiency and quality of population administration services. The public has become more satisfied with the services provided, as demonstrated by reduced waiting times and increased trust in government agencies. This research suggests that human resource development and capacity building programs should be carried out on an ongoing basis to ensure more responsive and inclusive public services in the future.

Keywords

Population administration services, development of facilities and infrastructure, increasing human resource capacity, service effectiveness, Singosari District Office.

LATAR BELAKANG

Sarana dan prasarana adalah komponen vital dalam mendukung efektifitas pelayanan publik. Menurut Kurniawan (2018), sarana dan prasarana yang memadai memainkan peran penting dalam mempercepat dan mempermudah proses pelayanan kepada masyarakat. Tanpa dukungan infrastruktur yang baik, kualitas pelayanan cenderung menurun karena adanya hambatan teknis dan operasional.

Setiap elemen sarana dan prasarana, seperti mesin pencetak dokumen, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, dan papan informasi, harus dipelihara dan ditingkatkan kualitasnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Studi oleh Sukmana (2019) menunjukkan bahwa peningkatan kualitas sarana dan prasarana dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Pelayanan publik harus inklusif dan dapat diakses oleh semua kelompok masyarakat, termasuk lansia dan penyandang disabilitas. Purnomo (2020) menekankan pentingnya penyediaan fasilitas khusus seperti kursi roda dan jalur akses bagi disabilitas sebagai bagian dari tanggung jawab sosial pemerintah. Fasilitas yang inklusif tidak hanya memenuhi aspek legal dan moral tetapi juga meningkatkan efektivitas pelayanan dengan mempercepat proses bagi semua pengguna.

Papan informasi yang jelas dan lengkap sangat penting dalam membantu masyarakat memahami persyaratan dan prosedur yang harus mereka ikuti. Menurut Setyawan (2017), kurangnya informasi yang memadai seringkali mengakibatkan masyarakat harus bolak-balik dalam mengurus dokumen, yang menambah beban kerja bagi petugas dan mengurangi efisiensi

pelayanan. Informasi yang lengkap dan mudah diakses dapat mengurangi kebingungan dan mempercepat proses administrasi.

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah unsur utama dalam pelayanan publik. Kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan, keterampilan, dan motivasi dari petugas yang bekerja di lini depan. Menurut Handoko (2019), peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan dan pengembangan profesional secara berkala sangat penting untuk memastikan petugas mampu menjalankan tugas mereka dengan efektif dan efisien.

Lebih lanjut, motivasi kerja juga merupakan faktor penting yang mempengaruhi kinerja SDM. Robbins dan Judge (2018) mengungkapkan bahwa motivasi yang tinggi pada karyawan dapat dicapai melalui lingkungan kerja yang kondusif, insentif yang adil, dan dukungan manajemen yang baik. Ketika petugas merasa dihargai dan didukung, mereka cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik.

Kualitas pelayanan publik memiliki dampak langsung pada kepuasan masyarakat. Studi oleh Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2016) menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan, seperti keandalan, responsivitas, kepastian, empati, dan aspek fisik, sangat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap layanan yang mereka terima. Kepuasan

masyarakat terhadap pelayanan publik tidak hanya meningkatkan citra instansi pemerintah tetapi juga memperkuat kepercayaan publik terhadap sistem pemerintahan.

Beberapa studi kasus di Indonesia menunjukkan bahwa pengembangan sarana dan prasarana serta peningkatan kapasitas SDM dapat membawa perubahan signifikan dalam kualitas pelayanan publik. Penelitian oleh Wibowo (2021) di Kabupaten Sleman, misalnya, menunjukkan bahwa peningkatan fasilitas dan pelatihan intensif bagi petugas mampu mempercepat proses administrasi dan meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu layanan penting yang disediakan oleh pemerintah untuk memastikan bahwa setiap warga negara memiliki dokumen identitas yang sah, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan dokumen kependudukan lainnya.

Di Kecamatan Singosari, Kabupaten Malang, layanan ini menghadapi berbagai tantangan yang menghambat proses pelayanan yang efektif dan efisien. Berdasarkan hasil observasi dan beberapa kegiatan yang telah dilakukan, teridentifikasi bahwa kurangnya sarana dan prasarana pendukung serta keterbatasan kapasitas sumber daya manusia (SDM) menjadi masalah utama.

Saat ini, fasilitas yang ada di Kantor Kecamatan Singosari belum optimal. Mesin pencetak KTP yang sering mengalami gangguan, kurangnya kursi roda untuk lansia dan disabilitas, serta papan informasi yang tidak lengkap, menjadi hambatan signifikan. Hal ini mengakibatkan masyarakat harus bolak-balik untuk melengkapi berkas administrasi kependudukan, yang tidak hanya menguras waktu tetapi juga energi mereka.

Selain itu, SDM di bagian pelayanan administrasi kependudukan juga menghadapi kendala. Banyak petugas yang merupakan delegasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dengan kapasitas yang masih memiliki keterbatasan kemampuan dan motivasi kerja yang rendah. Hal ini berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga memperlambat proses pelayanan administrasi dan berakibat menurunkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah

II. LOKASI DAN JADWAL KEGIATAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang mengangkat judul Pengembangan Sarana dan Prasarana serta Peningkatan Kapasitas SDM dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Singosari Kabupaten Malang beralamat di Jl. Raya Tumapel No.38, Pangetan, Kec. Singosari, Kabupaten Malang, Jawa Timur 65153 Kegiatan Pengabdian kepada masyarakat ini

dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan terhitung pada tanggal 1 Februari 2024 sampai dengan 30 April 2024.

III. IDENTIFIKASI & RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hasil Analisis situasi, wawancara dan observasi yang telah dilakukan di lokasi kegiatan dapat diidentifikasi permasalahan yang dihadapi yaitu :

1. Kurangnya sarana dan prasarana yang optimal
 - a. Mesin pencetak KTP yang sering mengalami gangguan teknis, sehingga dapat menghambat proses pencetakan yang efisien.
 - b. Kursi roda dan fasilitas Disabilitas; Kekurangan kursi roda dan fasilitas lain untuk lansia dan penyandang disabilitas, membuat mereka kesulitan dalam mengakses layanan.
 - c. Papan Informasi yang Tidak Lengkap: Informasi yang disediakan di papan informasi tidak lengkap, mengakibatkan masyarakat harus bolak-balik untuk melengkapi berkas.
2. Keterbatasan Sumber Daya Manusia
 - a. Kemampuan dan Keterampilan Petugas: Banyak petugas pelayanan administrasi kependudukan yang memiliki keterbatasan dalam kemampuan dan keterampilan.

- b. Motivasi Kerja Rendah: Rendahnya motivasi kerja di kalangan petugas yang berdampak pada kualitas pelayanan.
 - c. Pelatihan tenaga teknis dan Pengembangan: Minimnya program pelatihan dan pengembangan yang berkesinambungan bagi petugas pelayanan.
3. Dampak Terhadap Masyarakat
- a. Waktu dan Energi yang Terbuang: Masyarakat harus bolak-balik untuk melengkapinya berkas, mengakibatkan pemborosan waktu dan biaya.
 - b. Kepuasan Layanan yang belum optimal (Rendah) : Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan, menurunkan derajat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja instansi pemerintah.

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, rumusan masalah yang dapat disusun adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara mengoptimalkan sarana dan prasarana yang tersedia di Kantor Kecamatan Singosari untuk meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan?
2. Apa saja langkah-langkah yang diperlukan untuk meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan bagi lansia dan penyandang disabilitas

dalam mengakses layanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Singosari?

3. Bagaimana cara memperbaiki dan memperjelas informasi yang tersedia di papan informasi untuk mengurangi frekuensi bolak-balik masyarakat dalam proses pengurusan berkas administrasi kependudukan?
4. Apa saja strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kapasitas dan keterampilan petugas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Singosari?
5. Bagaimana cara meningkatkan motivasi kerja petugas agar dapat memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih baik dan efisien?
6. Apa saja program pelatihan dan pengembangan yang perlu diimplementasikan secara berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas SDM di Kantor Kecamatan Singosari?

IV. LANGKAH - LANGKAH PENYELESAIAN MASALAH

1. Pengembangan Sarana dan Prasarana
 - a. Peningkatan dan Pemeliharaan Mesin Pencetak KTP ; Melakukan audit secara berkala terhadap kondisi mesin pencetak KTP yang ada untuk mengidentifikasi masalah teknis yang sering terjadi.
 - b. Penggantian atau Perbaikan: Mengganti mesin yang sudah

- tidak dapat diperbaiki atau melakukan perawatan dan perbaikan berkala untuk mesin yang masih layak pakai.
- c. Penyediaan Mesin Cadangan: Menyediakan mesin pencetak KTP cadangan untuk mengantisipasi terjadinya kerusakan mesin secara mendadak.
2. Penyediaan Fasilitas untuk Lansia dan Disabilitas
 - a. Pengadaan Kursi Roda: Menyediakan kursi roda yang memadai di kantor kecamatan untuk lansia dan penyandang disabilitas.
 - b. Aksesibilitas Fasilitas: Membuat jalur akses yang ramah disabilitas, seperti ramp dan pegangan tangan.
 - c. Ruang Tunggu Khusus: Menyediakan ruang tunggu yang nyaman dan aksesibel untuk lansia dan penyandang disabilitas.
 3. Perbaikan dan Penambahan Papan Informasi
 - a. Revitalisasi Papan Informasi: Mendesain ulang papan informasi agar lebih informatif, jelas, dan mudah dipahami.
 - b. Update Informasi Berkala: Memastikan informasi yang terpampang selalu diperbarui secara berkala sesuai dengan perubahan peraturan dan prosedur.
 - c. Pemasangan Informasi Digital: Menambahkan layar digital yang menampilkan informasi terkini dan panduan langkah-langkah pengurusan administrasi.
 - d. Menggunakan informasi media social seperti WA Kepada pak lurah, kepala desa, ketua RW,RT untuk informasi layanan administrasi kependudukan.
4. Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM)
 - a. Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi Petugas
Program Pelatihan Berkala: Mengadakan pelatihan berkala untuk meningkatkan keterampilan teknis dan pemahaman prosedural petugas.
 - b. Workshop dan Seminar: Menyediakan workshop dan seminar yang difasilitasi oleh ahli di bidang administrasi kependudukan.
 - c. Pendampingan dan Mentoring: Memberikan program mentoring bagi petugas baru dengan pendampingan dari petugas yang lebih berpengalaman.
 5. Meningkatkan Motivasi Kerja Petugas
 - a. Insentif dan Penghargaan: Memberikan insentif dan penghargaan bagi petugas yang menunjukkan kinerja baik dan inovatif dalam pelayanan.
 - b. Lingkungan Kerja yang Kondusif: Menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, aman, dan kondusif untuk meningkatkan semangat kerja.
 - c. Peningkatan Kesejahteraan: Memberikan perhatian pada kesejahteraan petugas melalui

- program kesehatan dan kesejahteraan kerja.
6. Evaluasi dan Monitoring Kinerja
 - a. Penilaian Kinerja: Melakukan evaluasi kinerja secara rutin untuk mengidentifikasi area permasalahan yang perlu diperbaiki.
 - b. Umpan Balik dari Masyarakat: Mengumpulkan umpan balik (FeedBack) dari masyarakat untuk menilai kepuasan pelayanan dan memberikan masukan untuk perbaikan.
 - c. Rencana Pengembangan Individual: Menyusun rencana pengembangan individual bagi setiap petugas berdasarkan hasil evaluasi kinerja.
 7. Peningkatan Efisiensi dan Kepuasan Layanan
 - a. Simplifikasi Prosedur Administrasi
Analisis Proses pelayanan publik
Menganalisis proses implementasi untuk menemukan langkah-langkah yang dapat disederhanakan.
 - b. Penggunaan Teknologi Informasi: Mengadopsi sistem informasi manajemen dan pemanfaatan media social yang dapat mempercepat proses administrasi dan mengurangi kesalahan manual.
 8. Kampanye Informasi kepada Masyarakat
 - a. Sosialisasi Prosedur Baru: Melakukan sosialisasi prosedur perubahan administrasi yang lebih efisien kepada masyarakat melalui berbagai media, termasuk media social.
 - b. Layanan Informasi Online: Menyediakan platform informasi online yang mudah diakses oleh masyarakat untuk mendapatkan informasi terkait pelayanan administrasi kependudukan.
9. Pengembangan Layanan Berbasis Teknologi
 - a. Pendaftaran Online: Mengembangkan sistem pendaftaran dan pengajuan dokumen secara online untuk mengurangi antrian di kantor.
 - b. Aplikasi Mobile: Membangun aplikasi mobile yang menyediakan informasi dan layanan administrasi kependudukan, sehingga masyarakat bisa mengaksesnya kapan saja dan di mana saja.

V. KESIMPULAN & SARAN

Berdasarkan hasil kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ditemukan bahwa

1. Pengembangan Sarana dan Prasarana:

- Sarana dan prasarana merupakan komponen vital dalam mendukung efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Singosari, Kabupaten Malang. Mesin pencetak KTP yang optimal, kursi roda untuk lansia dan penyandang disabilitas, serta papan informasi yang lengkap adalah elemen penting yang harus diperhatikan.

- Peningkatan dan pemeliharaan mesin pencetak KTP serta penyediaan fasilitas khusus bagi disabilitas dan lansia dapat mengurangi hambatan teknis dan operasional, mempercepat proses pelayanan, dan meningkatkan kepuasan masyarakat.
2. Peningkatan Kapasitas SDM:
- Kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kemampuan, keterampilan, dan motivasi petugas. Program pelatihan berkala, workshop, dan pendampingan dapat meningkatkan kompetensi dan keterampilan petugas pelayanan administrasi kependudukan.
 - Motivasi kerja yang tinggi dapat dicapai melalui pemberian insentif, penghargaan, dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Peningkatan kesejahteraan petugas juga berperan penting dalam meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan.
3. Peningkatan Efisiensi dan Kepuasan Layanan:
- Simplifikasi prosedur administrasi dan penggunaan teknologi informasi dapat mempercepat proses administrasi dan mengurangi kesalahan manual. Kampanye informasi kepada masyarakat melalui berbagai media juga penting untuk memastikan masyarakat memahami prosedur yang harus diikuti.
- Pengembangan layanan berbasis teknologi seperti pendaftaran online dan aplikasi mobile dapat mengurangi antrian di kantor dan memberikan kemudahan akses bagi masyarakat.
- Saran
1. Optimalisasi Sarana dan Prasarana:
- Kantor Kecamatan Singosari harus segera melakukan audit dan evaluasi terhadap kondisi sarana dan prasarana yang ada, serta melakukan perbaikan atau penggantian jika diperlukan. Penyediaan mesin cadangan dan fasilitas disabilitas harus menjadi prioritas.
 - Papan informasi harus didesain ulang agar lebih informatif dan mudah dipahami. Penambahan layar digital yang menampilkan informasi terkini dapat membantu masyarakat dalam proses administrasi.
2. Pengembangan SDM:
- Pemerintah harus menyediakan program pelatihan dan pengembangan kompetensi secara berkala bagi petugas pelayanan administrasi kependudukan. Pelatihan ini harus mencakup keterampilan teknis dan pemahaman prosedural.
 - Program insentif dan penghargaan harus diterapkan untuk meningkatkan motivasi kerja petugas. Lingkungan kerja yang kondusif dan perhatian

terhadap kesejahteraan petugas juga harus diperhatikan.

3. Efisiensi dan Kepuasan Layanan:

- Prosedur administrasi harus disederhanakan dengan menganalisis proses bisnis untuk menemukan langkah-langkah yang dapat dioptimalkan. Penggunaan sistem informasi manajemen dapat membantu dalam mempercepat proses administrasi.
- Kampanye informasi yang efektif harus dilakukan untuk memastikan masyarakat memahami prosedur administrasi kependudukan. Platform informasi online dan aplikasi mobile harus dikembangkan untuk memberikan kemudahan akses bagi masyarakat.

https://id.wikipedia.org/wiki/Singosari,_Malang

<https://peraturan.bpk.go.id>

<https://repository.ut.ac.id/3896/2/ADPG4340-M1.pdf>

VI. DAFTAR PUSTAKA

<https://dispendukcapil.malangkab.go.id/uploads/dokumen/dispendukcapil-Standar%20pelayanan%20Tahun%202020.PDF>

<https://singosari.malangkab.go.id/>

<https://dukcapil.kalbarprov.go.id/post/tentang-administrasi-kependudukan>

<https://eprints.uny.ac.id/9035/3/BAB%20%20-08404241017.pdf>

<https://katalog.data.go.id/dataset/aset-tetap-dan-aset-lainnya-di-kabupaten-malang>