

## ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN KEPULAUAN TANIMBAR

**Dritza Anna Kormpaulun dan Mekitekson Melayaman.**  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Saumlaki, Maluku. Indonesia  
liander04889@gmail.com

Received : 30-01-2021  
Revised : 17-02-2021  
Accepted : 24-02-2021

### Abstract

*This study aims to determine the forms of bureaucratic pathology and efforts to overcome bureaucratic pathology at the Department of Population and Civil Registry (Dukcapil) of the Tanimbar Islands Regency. The research method used is a qualitative description with the types and sources of data used, namely primary data and secondary data. Data collection techniques through observation, interviews and literature. The results of research and data analysis carried out by researchers, in population administration services at the Office of Population and Civil Registry of the Tanimbar Islands Regency; (1) service that is discriminatory in nature, shows a concern where some citizens are satisfied with equality and there is no favoritism in terms of services received, but of course there is still something to be improved in improving service quality. (2) The responsiveness (responsiveness) of the apparatus to various complaints experienced by service users, even the impression that all criticisms and suggestions directed at the officers are only responded to with diplomatic languages (3) The management of E-KTP and KK is still convoluted, but the opinion was rejected by the Civil Registry of Tanimbar Islands Regency because the community did not know the procedures and procedures for managing E-KTP and KK.*

**Keywords:** public service; disdukcapil.

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui model pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Kepulauan Tanimbar. Metode penelitian yang digunakan adalah deskripsi kualitatif dengan jenis dan sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan kepustakaan. Adapun hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan oleh peneliti, dalam Pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Tanimbar bahwa; (1) pelayanan yang bersifat diskriminatif, menunjukkan sikap bahwa kepedulian dimana sebahagian warga sudah puas akan kesamaan dan tidak ada pilih kasih dalam hal pelayanan yang diterima akan tetapi tentunya masih ada yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas

---

pelayanan. (2) Daya tanggap (responsivitas) aparat terhadap berbagai keluhan yang dialami oleh pengguna layanan, bahkan terkesan segala kritik dan saran yang diarahkan kepada para aparat hanya direspon dengan bahasa-bahasa diplomatis (3) Pengurusan E-KTP dan KK masih berbelit-belit, tetapi anggapan itu ditepis oleh pihak Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Tanimabr disebabkan karena masyarakat tidak mengetahui prosedur dan tata cara pengurusan E-KTP dan KK.

**Kata kunci:** pelayanan publik; disdukcapil.

---

*Corresponden Author : Dritza Anna Kormpaulun*

*Email : liander04889@gmail.com*



## **PENDAHULUAN**

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Berdasarkan pada ketentuan undang-undang di atas, maka pemerintah dituntut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan. Namun, dalam kenyataan yang sering ditemui, yakni pemberian pelayanan kepada masyarakat, belum sepenuhnya dapat diselenggarakan dengan baik, masih banyak aparat pelaksana pemberi pelayanan kurang memahami betapa pentingnya pelayanan yang baik kepada masyarakat atau mungkin tahu tapi tidak mau dan mampu untuk memberikan pelayanan yang baik (Nurdin, 2019:17).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Kepulauan Tanimbar sebagai birokrasi pelayanan publik, diharapkan memberikan pelayanan yang baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Akan tetapi pada kenyataannya, pelayanan administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan perijinan dan penerbitan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan pelayanan administrasi kependudukan lainnya, belum optimal. Masyarakat yang melakukan pelayanan sering diabaikan karena alasan kepentingan lain diluar tanggungjawab pelayanan maupun mendahulukan kerabat, sahabat dan keluarga dalam melakukan pelayanan.

Selain itu, masyarakat tidak mendapatkan informasi akan standar operasional prosedur, sehingga syarat-syarat administratif yang dibutuhkan kurang lengkap, ataupun kehabisan blanko untuk mencetak Kartu Keluarga (KK) maupun Kartu Tanda Penduduk (KTP). Hal tersebut menimbulkan ketidakpuasan publik sebagai penerima layanan terhadap aparat pemberi layanan pada Dukcapil Kepulauan Tanimbar. Permasalahan tersebut menunjukkan ada gejala patologi. Istilah patologi lazim digunakan dalam wacana akademis di lingkungan administrasi publik untuk menjelaskan berbagai praktik penyimpangan

dalam birokrasi, seperti; paternalisme, pembengkakan anggaran, prosedur yang berlebihan, fragmentasi birokrasi, pembengkakan birokrasi (Dwiyanto, 2003).

Dari permasalahan penyakit birokrasi pada Dinas Dukcapil Kepulauan Tanimbar di atas sehingga penulis berkeinginan untuk melakukan riset dalam mengkaji dan menganalisis lebih jauh tentang: bagaimana model pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Tanimbar?

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Penggunaan metode kualitatif dibuat untuk beberapa pertimbangan, yakni pendekatan ini lebih membantu peneliti dalam menghadapi kenyataan yang kompleks dan metode ini juga dapat menyajikan secara langsung hakikat hubungan peneliti dengan kasus atau masalah yang diteliti. Penelitian kualitatif tidak bertujuan mengkonfirmasi realitas atau menguji hipotesis tetapi justru menampakkan apa yang tersembunyi menjadi nyata dan eksplisit (Atmadja, 2013).

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian terdiri dari beberapa cara, yakni: Wawancara adalah percakapan secara langsung yang dilakukan oleh dua orang atau lebih, dengan tujuan dan maksud untuk mendapatkan informasi-informasi yang diperlukan; Pengamatan yakni proses sistematis dari pencatatan pola-pola perilaku manusia, obyek, dan peristiwa tanpa bertanya atau berkomunikasi dengan mereka (Anna Margret, et.all, 2014) ; Dokumentasi, yakni mengumpulkan data dengan cara mengambil, mencatat dokumen-dokumen, arsip, artikel yang berkaitan dengan topik yang akan diteliti.

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai di lapangan. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik analisa data kualitatif mengikuti konsep menurut Miles dan Huberman (Huberman & Miles, 2002). Menurut mereka, bahwa aktivitas dalam analisa data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus pada setiap tahapan penelitian sehingga sampai tuntas dan datanya jenuh. Adapun aktivitas dalam analisis data meliputi tiga tahapan penting, yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Mekanisme Pelayanan Standar Operasional Pelayanan (SOP) dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga**

Setiap pelayanan yang diselenggarakan dan bersifat jasa, maka pelayanan yang diselenggarakan harus memperhatikan prinsip pelayanan publik, diantaranya; kesederhanaan prosedur, kejelasan persyaratan teknis dan administratif, memiliki ketepatan waktu, akurasi produk layanan, keamanan dan keselamatan dalam pelayanan, tanggung jawab, didukung dengan sarana dan prasarana yang lengkap, kemudahan dalam mengakses layanan, disiplin, kesopanan dan keramahan para petugasnya dan tak lupa juga terkait dengan kenyamanan (Khozin, 2020).

Pemerintah seringkali cenderung rumit seperti: a) Tata cara pelayanan, b) Rendahnya pendidikan aparat, c) Standar Operasional Prosedur tidak dijalankan, hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Ratminto & Winarsih, 2014 dalam Sulam, 2019 ). Selain menciptakan pelayanan yang efektif, setiap instansi tidak bisa lepas dari menyiapkan instrument. Instrument atau perangkat yang sangat penting dan

harus ada pada setiap Instansi adalah Standar Operasional Prosedur (SOP). Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sekurang-kurangnya meliputi: (a) Prosedur pelayanan, (b) Waktu penyelesaian, (c) Biaya pelayanan, (d) Produk Pelayanan, (e) Sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dan (f) Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Dilihat dari fungsinya, SOP berfungsi membentuk sistem kerja dan aliran kerja yang teratur, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan menggambarkan bagaimana tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku menjelaskan bagaimana proses pelaksanaan kegiatan pengadministrasian pekerjaan harian sebagaimana metode yang ditetapkan menjamin konsistensi dan proses kerja yang sistematis dan menetapkan hubungan timbal balik antar satuan kerja (Sulam, 2019). Secara umum, SOP merupakan gambaran langkah-langkah kerja (sistem, mekanisme dan tata kerja internal) yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai tujuan instansi pemerintah.

Standar Operasional juga sebagai suatu dokumen/instrumen memuat tentang proses dan prosedur suatu kegiatan yang bersifat efektif dan efisien berdasarkan suatu standar yang sudah baku Secara konseptual, SOP merupakan bentuk konkret dari penerapan prinsip manajemen kualitas yang diaplikasikan untuk organisasi pemerintahan (organisasi publik). Oleh karena itu, tidak semua prinsip-prinsip manajemen kualitas dapat diterapkan dalam SOP karena sifat organisasi pemerintah berbeda dengan organisasi privat. Tahap penting dalam penyusunan Standar operasional prosedur adalah melakukan analisis sistem dan prosedur kerja, analisis tugas, dan melakukan analisis prosedur kerja. Berikut mekanisme pelaksanaan penerbitan administrasi kependudukan dalam Standar Operasional Pelayanan di antaranya:

1. Prosedur Penerbitan Kartu Keluarga  
Penerbitan Kartu Keluarga (KK)
  - a. Setiap Keluarga hanya memiliki 1 (satu) Kartu Keluarga dan setiap penduduk dicatat hanya pada 1 (satu) kartu keluarga.
  - b. Setiap Kartu Keluarga harus ada nama Kepala Keluarga, alamat dan memiliki Nomor Kartu Keluarga
  - c. Kartu Keluarga ( KK ) wajib diganti / diperbaharui apabila : rusak, hilang, terjadi perubahan data dan jumlah anggota keluarga.
  - d. Untuk mengganti / memperbaharui KK dikenakan retribusi sesuai dengan ketentuan / peraturan yang berlaku.
2. Permohonan KK Baru  
Jenis permohonan ini dimaksudkan bagi penduduk yang belum terekam di data keluarga dan data anggota keluarganya kedalam pusat Bank Data Kependudukan Nasional Persyaratan bagi pemohon kartu keluarga (KK) baru:
  - a. Pengantar dari RT dan RW
  - b. Melampirkan foto copy Buku Nikah /Akta Perkawinan (bagi pemohon yang sudah menikah dan dilegalisir pejabat berwenang)
  - c. Surat Keterangan Pindah dan atau Surat Keterangan Pindah Datang dan telah tinggal atau berdomisili 1 (satu) tahun kecuali atas ijin Walikota melalui Kepala Dinas bagi yang kurang dari 1 (satu) tahun.
  - d. Surat Pernyataan domisili bermeterai cukup yang ditandatangani tetangga terdekat di tempat tujuan dengan melampirkan foto copy KTP yang masih berlaku.

## **B. Bentuk Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Catatan Sipil**

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka

mencapai suatu tujuan tertentu (Rukayat, 2017). Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

#### **a. Perbedaan Pelayanan**

Dalam kerangka pelayanan publik yang profesional, berkeadilan, efisiensi, responsifitas dan akuntabilitas sangat dibutuhkan. Namun, hal inilah kadang kala jarang kita jumpai, layaknya hanya sekedar teori, praktek dilapangan jauh dari yang diharapkan, misalnya dalam pengurusan KTP dan KK, maka keluarga atau teman terdekat biasanya yang didahulukan.

Perbedaan dalam pelayanan administrasi kependudukan tidak terlepas dari aspek psikologis yang ada dalam diri para pelayan publik. Secara manusiawi tentu saja rasa kekeluargaan dan kedekatan secara emosional sangatlah mempengaruhi bagaimana cara orang bersikap terhadap orang lain. Sikap kekeluargaan inilah yang sebenarnya sangat mengganggu terciptanya pelayanan yang baik kepada masyarakat yang dapat memunculkan mal-administrasi.

Dalam wawancara dengan salah seorang Staf Desa Latdalam, Bapak Eferlandus Yambormias, mengungkapkan:

“Saya rasa sikap pegawai catata sipil sudah baik, ini terbukti dari pelayanan yang diberikan walaupun kadang kala ada perbedaan yang nampak namun pada dasarnya semua diberlakukan sama, itu tidak menjadi masalah selama masih bisa ditolerir, sehingga saya dapat beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai di kantor catatan sipil saumlaki ini sudah cukup baik, walaupun tidak seratus persen baik”.

Hal yang sama juga diungkapkan salah tokoh masyarakat, Bapak Brampi Luanmese bahwa:

“Pada umumnya para pegawai di catatan sipil sudah melayani warga masyarakat dengan baik dan transparan, mereka memiliki rasa malu apabila pelayanan yang diberikan kurang optimal, namun juga kadangkala ada saja oknum aparat yang pilih kasih dalam tata cara melayani warga masyarakat”.

Berdasarkan penjelasan di atas, adapun tanggapan dari pihak Dinas Dukcapil yang diperbantukan, Ibu Rispa R. Hanorsian, SE:

“Saya rasa sikap aparat kecamatan sudah menunjukkan keramahan, kesopanan pada warga, ini terbukti dari pelayanan yang diberikan walaupun kadang kala ada perbedaan yang nampak namun, pada dasarnya semua diberlakukan sama, itu tidak menjadi masalah selama masih bisa ditolerir, sehingga saya dapat beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan aparat di kantor Dukcapil ini sudah cukup baik, walaupun tidak seratus persen”.

Hal yang sama juga diungkapkan salah tokoh masyarakat (Bapak Brampi Luanmese) bahwa:

“Pada umumnya para pegawai di catatan sipil sudah melayani warga masyarakat dengan baik dan transparan, mereka memiliki rasa malu apabila pelayanan yang diberikan kurang optimal, namun juga kadangkala ada saja oknum aparat yang pilih kasih dalam tata cara melayani warga masyarakat”.

Berdasar tanggapan dari beberapa warga masyarakat dan pihak aparat kantor Catatan Sipil tentang sikap aparat dalam hal pelayanan yang bersifat diskriminatif, menunjukkan kepedulian dan keprihatinan, yang tentu sulit untuk dihindari, Kenyataan menunjukkan bahwa warga sudah puas akan kesamaan dan tidak ada

pilih kasih dalam hal pelayanan yang diterima akan tetapi tentunya masih ada yang harus diperbaiki dalam sistem pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

**b. Rendahnya Daya Tanggap (Responsivitas)**

Sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Daya tanggap (responsifitas) yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan kecamatan dalam pengurusan administrasi kependudukan. Organisasi yang memiliki daya tanggap yang rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

Responsivitas aparat birokrasi yang tinggi adalah merupakan harapan dalam setiap penyelenggaraan layanan publik, sedangkan responsivitas yang masih rendah merupakan suatu penyakit birokrasi yang harus dihindari dan memerlukan solusi untuk mengatasinya apabila terjadi dalam suatu proses layanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang melakukan pengurusan Kartu Tanda Penduduk di kantor catatan sipil saumlaki, Saudara Kores Singerin mengungkapkan bahwa:

“Saya datang untuk meminta pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) karena pindah domisili dari ambon ke saumlaki dan sekaligus memasukan nama pada Kartu Keluarga (KK), pada saat itu saya datang menghadap pada salah satu staf kecamatan yang ada, saya diminta untuk duduk menunggu untuk dipanggil, namun saya mengamati keadaan sekitar tidak ada satupun masyarakat yang meminta pelayanan kecuali saya, saya kemudian menanyakan kepada petugas tersebut kenapa saya harus menunggu, sedangkan tidak ada orang lain selain saya, dengan nada yang agak tinggi petugas tersebut mengatakan bahwa saya harus menunggu karena dia sedang menyelesaikan tugas lain, berdasarkan pengalaman tersebut saya menilai bahwa pelayanan yang dilakukan oleh aparat kantor catatan sipil belum maksimal”.

Dari hasil wawancara dengan kedua orang warga yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan kurang mendapat respon dari aparat kecamatan, hal ini peneliti coba untuk meminta informasi dari beberapa pegawai kantor catatan sipil saumlaki mereka mengatahkan bahwa:

“Kami tidak pernah membiarkan masyarakat untuk tidak dilayani, selalu saja ada penekanan yang keras dari pimpinan kami kepada semua staf untuk memprioritaskan pelayanan kepada masyarakat, sehingga nantinya masyarakat merasa puas mendapatkan pelayanan di kantor catatan sipil, apabila hanya satu atau dua orang staf saja yang melayani masyarakat hal itu disebabkan oleh bidang tugas dari staf masing-masing, karena staf yang ada di kantor catatan sipil ini memiliki keahlian masing-masing, ada yang ahli untuk pembuatan surat-surat keterangan, pengisian formulir baik KTP maupun KK, sehingga saya tidak bisa serta merta memerintahkan staf yang bukan dibidangnya memberikan pelayanan kepada masyarakat”.

Dari hasil wawancara dengan dengan beberapa pegawai, peneliti memperoleh data informasi bahwa masing-masing staf yang ada di kantor catatan sipil saumlaki telah menempati bidang tugas pekerjaan dan mereka memiliki keahlian dan kemampuan masing-masing, namun apabila Kepala Dinas dapat memaksimalkan pelayanan sebaiknya memerintahkan staf yang pekerjaannya lagi

kurang untuk membantu memberikan pelayanan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan.

Kesimpulan data hasil wawancara dengan beberapa informan menyatakan bahwa respons aparat terhadap berbagai keluhan yang dialami oleh pengguna layanan, bahkan terkesan segala kritik dan saran yang diarahkan kepada para aparat hanya direspon dengan bahasa-bahasa diplomatis.

**c. Pelayanan yang berbelit-belit**

Kelaziman munculnya pelayanan yang berbelit-belit ini sudah sangat dimengerti dan dipahami oleh warga masyarakat, tapi peluang yang paling besar terjadinya justru biasanya ada di Kantor Catatan Sipil Saumlaki dimana produk akhir layanan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga diterbitkan. Adanya berbagai keluhan dan rasa ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima atau yang diberikan oleh pemerintah merupakan salah satu cerminan ketidakmampuan atau merupakan indikasi kurang baiknya kinerja pemerintah. Semakin banyak keluhan masyarakat semakin buruk ukuran kemampuan kinerja dari pemerintah yang melayani masyarakat tersebut. Salah satu masyarakat mengungkapkan bahwa :

“Saya menilai bahwa kemampuan aparat dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan pada umumnya sama, akan tetapi dalam mengarahkan atau menjelaskan tentang prosedur kepada warga kurang, ini disebabkan kemampuan aparat berbeda-beda, seperti dapat saya contohkan pengarahannya atau penjelasan untuk tata cara mempersiapkan berkas yang menjadi persyaratan pembuatan KTP masih sulit diterima karena penjelasan yang diberikan oleh aparat agak berbelit-belit”. (Wawancara Bapak Daniel Luturmas)”

Hal yang sama juga disampaikan oleh salah seorang masyarakat yang lainnya mengungkapkan bahwa:

“saya melihat para pegawai di kantor catatan sipil saumlaki tentunya memiliki kemampuan yang berbeda-beda dalam melakukan pelayanan, saya berpendapat bahwa dari latar belakang pendidikan masing-masing staf yang ada juga turut mempengaruhi, sebab ada yang terampil dan cukup cepat tetapi ada juga yang lambat sehingga hasil dari pelayanan yang diberikanpun akan berbeda-beda sesuai dengan keahlian dari masing-masing staf” (Wawancara Agnes Y. Lerebulan).

Pelaksanaan pelayanan yang lancar tentunya berpengaruh terhadap ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, diakui bahwa sulit untuk menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya. Hambatan yang sering timbul adalah kelengkapan berkas pemohon dan lain-lain. Sehubungan dengan hal tersebut, hal ini direspon langsung oleh salah satu pegawai Catatan Sipil Saumlaki menyatakan bahwa:

“Informasi yang diberikan oleh pegawai catatan sipil kepada masyarakat betul-betul informasi yang dapat diterima secara cepat oleh masyarakat adapun masyarakat yang masih tidak mengerti tentang informasi yang diberikan lebih didasarkan pada tingkatan pendidikan yang berbeda-beda oleh setiap anggota masyarakat”. (wawancara Nikolaus Laratmase).

Dari hasil wawancara penelitian ini yang di dapat dari, beberapa masyarakat menganggap pengurusan KTP dan KK di Kantor Catatan Sipil Saumlaki masih berbelit-belit. Tetapi anggapan itu di tepis oleh pihak Catatan Sipil. Hal itu disebabkan karena masyarakat tidak mengetahui prosedur dan tatacara pengurusan KTP dan KK. Hal itu menandakan informasi baru mengenai

pengurusan KTP dan KK tidak serta merta diketahui oleh masyarakat luas di Kabupaten Kepulauan Tanimbar.

### **C. Upaya Mengatasi Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Catatan Sipil Saumlaki**

Kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut pada kualitas manusia, kualitas proses dan kualitas lingkungan. Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan maupun kebutuhan pelanggan. Sinambela dalam (Rangan, 2020). Sesuatu yang dibutuhkan oleh setiap orang dan di tuntut untuk memberikan hasil yang sangat memuaskan oleh semua pengguna jasa layanan, karena pelayanan yang berkualitas sangat memberikan kepuasan kepada pengguna jasa maupun masyarakat. Taufiqurokhman dkk. (2018) dalam (Fitria, dkk. 2020) Kualitas pelayanan publik adalah hasil interaksi dari berbagai aspek, diantaranya yaitu sistem pelayanan, strategi, sumber daya manusia (selaku pemberi layanan), dan pelanggan. Sehingga kualitas pelayanan dapat didefinisikan seberapa jauh perbedaan antara harapan dengan kenyataan para penerima layanan atas pelayanan yang diterimanya.

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Namun kondisi yang terjadi di masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga belum sepenuhnya berjalan optimal dan masih ditemui hambatan-hambatan di lapangan. Adapun upaya atau langkah yang ditempuh dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di Kantor Catatan Sipil Saumlaki.

#### **a. Mengatasi Diskriminasi dalam pelayanan**

Dalam penyelenggaraan pelayanan sangat ditegaskan pemerintah daerah melalui Perda peningkatan pelayanan publik dari visi dan misi dimana ada 3 indikator yang menjadi parameternya seperti bagaimana mensejahterakan masyarakat dalam berbagai peningkatan fisik maupun materi, juga dalam memperbaiki mental aparaturnya. Dalam rancangan ini diatur secara tegas pejabat maupun pelaksana tugas dalam melayani masyarakat jika tidak bisa memberikan layanan sesuai standar yang ditentukan, maka aparatur pemerintah dalam hal ini seluruh komponen pegawai penyedia layanan bisa dikenai sanksi, mulai dari teguran tertulis, pemotongan gaji, hingga pemecatan tidak hormat maupun pencabutan izin bagi penyelenggara pelayanan publik.

Untuk meningkatkan pelayanan pemerintah telah menetapkan pedoman terkait mekanisme dan tahapan prosedur yang harus dilakukan oleh setiap aparatur pemerintahan sesuai jenis pelayanan yang diberikan, hal ini dilakukan agar terdapat acuan baku yang menjadi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan publik sehingga dapat mempermudah didalam pelaksanaan tahapan kerja serta dapat mengukur tingkat kualitas, efektifitas dan efisiensi didalam proses pelayanan publik kepada masyarakat.

Menurut Bapak I Laratmase, S.Sos, selaku Kasubag Umum dan Pegawai Dukcapil mengungkapkan bahwa:

“Sebagai pegawai harus memiliki tanggungjawab yang besar dalam memberikan pelayanan yang adil kepada masyarakat, sehingga selama menjalankan tugas di kantor ini kami sudah berlaku adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berdomisili di Kabupaten Kepulauan Tanimbar, tidak ada yang diperlakukan secara diskriminasi, seperti dalam hal pemungutan biaya dalam pelayanan senantiasa berdasarkan Perda yang



berlaku. Jika aturan harus dibayar, maka semua yang mendapat pelayanan harus membayar demikian pula sebaliknya.

Dari petikan wawancara dengan Bapak I Laratmase di atas, secara tegas beliau menyatakan bahwa di Kantor Catatan Sipil sudah berlaku adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tidak membeda-bedakan antara satu dengan yang lain. Dalam pemberian pelayanan serta tidak melakukan pemungutan biaya kepada masyarakat tanpa ada dasar hukumnya, karena tujuan pelayanan publik adalah memberikan pelayanan yang seadil-adilnya kepada masyarakat.

**b. Memberi Respon (daya tanggap)**

Daya tanggap adalah respon atau kesiapan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang cepat dan tanggap, yang meliputi: kesiapan pegawai dalam melayani masyarakat, kecepatan pegawai dalam menangani keluhan masyarakat khususnya masyarakat yang berdomisili di Kabupaten Kepulauan Tanimbar. Daya tanggap berkaitan dengan kecepatan dan kesigapan pegawai dalam memberikan respon terhadap keluhan dari masyarakat. Keluhan dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan haruslah direspon dan ditangani dengan cepat dan tepat.

Responsivitas diukur tingkat kepekaan pekerjaan dengan hasil yang dicapai, dan prioritas terhadap tugas dan pekerjaan yang mendesak serta kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat, keinginan para staf untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap merupakan salah satu aspek penting dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani. Prosedur pelayanan yang harus dilalui setiap orang yang membutuhkan pelayanan pada instansi ini sebenarnya cukup mudah dan sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan baik oleh masyarakat yang dilayani maupun petugas yang memberikan pelayanan. Wujud dari pelaksanaan pelayanan yang perlu diberikan sangat ditentukan oleh sikap, profesi dan respon atas keluhan masyarakat. Daya tanggap yang ditunjukkan kepada warga yaitu:

1. Memberikan informasi yang sesuai kepada masyarakat tentang kapan pelayanan administrasi jasa akan dilaksanakan;
2. Bersedia membantu masyarakat yang kesulitan dalam proses pelayanan;
3. Cepat dalam merespon permintaan masyarakat;
4. Memberikan pelayanan secepatnya kepada masyarakat.

**c. Penyederhanaan Prosedur Pelayanan yang Transparan**

Kejelasan sangat penting dalam pelayanan publik, karena indikator ini dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap aparat pemerintah Kabupaten khususnya kantor Catatan Sipil. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus sesuai standar operasional pelayanan yang ada. Adapun pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah ditetapkan, melalui prosedur kerja.

Aparatur Catatan Sipil telah mengetahui dengan jelas cara pengurusannya, dengan demikian aparat dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik tentu memperhatikan beberapa hal:

1. Pelayanan yang merata tanpa membeda-bedakan status dan kedudukan.
2. Tersedia sarana pelayanan yang memadai dalam pengurusan KTP
3. Pelayanan dengan cepat dan tepat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan yaitu prosedur/tata cara pengurusan KTP.

**d. Mencegah Praktek Maladministrasi**

Praktek maladministrasi merupakan salah satu bentuk patologi birokrasi yang ada di Indonesia seperti yang telah diuraikan di atas adalah praktekpraktek yang sering terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Sesuai dengan pengalaman yang pernah saya temui, praktek maladministrasi dapat terjadi

karena adanya interaksi secara langsung serta diperparah oleh kurang memadainya alat pelayanan yang digunakan dan tidak jelasnya aturan tentang biaya dan waktu untuk pemberian layanan. Membenahi administrasi secara keseluruhan menurut hemat penulis ada tiga hal yang penting sebagai berikut:

1. Adanya reformasi administrasi yang global. Artinya reformasi administrasi bukan hanya sekedar mengganti personil saja, bukan hanya merubah nama instansi tertentu saja, atau bukan hanya mengurangi atau merampingkan birokrasi saja namun juga reformasi yang tidak kasat mata seperti upgrading kualitas birokrat, perbaikan moral, dan merubah cara pandang birokrat, bahwa birokrasi merupakan suatu alat pelayanan publik dan bukan untuk mencari keuntungan.
2. Pembentukan kekuatan hukum dan per-undang-undangan yang jelas. Kekuatan hukum sangat berpengaruh pada kejahatan-kejahatan, termasuk kejahatan dan penyakit-penyakit yang ada di dalam birokrasi.
3. Menciptakan sistem akuntabilitas dan transparansi. Kurangnya demokrasi dan rasa bertanggung jawab yang ada dalam birokrasi membuat para birokrat semakin mudah untuk menyeleweng dari hal yang semestinya dilakukan. Pengawasan dari bawah dan dari atas merupakan alat dari penciptaan akuntabilitas dan transparansi ini. Pembentukan E-Government diharapkan mampu menambah transparansi sehingga mampu memperkuat akuntabilitas para birokrat.

Salah satu ciri pelayanan yang akuntabel ialah pelayanan yang memberikan solusi atau jalan keluar bagi setiap warga masyarakat saat mengalami kesulitan. Solusi yang diberikan adalah solusi terbaik bagi pengguna jasa guna kemudahan pelayanan dengan cara memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna jasa dan baru segera membantu menyelesaikan, serta tidak menerima pemberian uang ekstra pelayanan. Budaya pengguna jasa tersebut sangatlah sulit untuk dihilangkan. Alangkah baiknya, jika pengguna jasa ingin memberikan tips, sebaiknya petugas menolaknya dengan berdalih bahwa tindakan tersebut sudah merupakan tugas yang di amanahkan. Untuk itu pemahaman eksistensi birokrasi sebagai abdi masyarakat dan eksistensi masyarakat pengguna jasa sebagai tuan harus mendapatkan pelayanan dalam penyelenggaraan publik.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan pada pembahasan di atas maka penulis dapat menarik kesimpulan terhadap pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Tanimbar sebagai berikut:

1. Pelayanan yang bersifat diskriminatif, menunjukkan sikap bahwa kepedulian dimana sebahagian warga sudah puas akan kesamaan dan tidak ada pilih kasih dalam hal pelayanan yang diterima akan tetapi tentunya masih ada yang harus diperbaiki dalam sistem pelayanan tersebut.
2. Daya tanggap (responsivitas) aparat terhadap berbagai keluhan yang dialami oleh pengguna layanan, bahkan terkesan segala kritik dan saran yang diarahkan kepada para aparat hanya direspon dengan bahasa-bahasa diplomatis;
3. Pengurusan E-KTP dan KK masih berbelit-belit, tetapi anggapan itu ditepis oleh pihak Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Tanimabr disebabkan karena masyarakat tidak mengetahui prosedur dan tata cara pengurusan E-KTP dan KK

4. Penyelenggaraan administrasi kependudukan di kantor Catatan Sipil bukan hanya disebabkan oleh rendahnya inisiatif para petugas pelayanan, tetapi juga terhambat oleh informasi pejabat untuk mengambil keputusan masih sangat rendah.

## BIBLIOGRAFI

- Atmadja, A. T. (2013). Pergulatan metodologi dan penelitian kualitatif dalam ranah ilmu akuntansi. *Jurnal Akuntansi Profesi*, 3(2).
- Dwiyanto, A. (2003). *dkk, Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Fitria, Ika, dkk. 2020. Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Rappang, *JIA*, Volume 8| Nomor 1| Edisi Februari
- Khozin, Mohammad. (2020). Evaluasi Standar Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Badan Pendidikan Dan Pelatihan Daerah Istimewa Yogyakarta), *Jurnal Aristo (Social, Politic, Humaniora)* Vol. 08, No.2
- Margret, Anna, et.all,. (2014). *Metode Penelitian Sosial*, Jakarta : Pusat Kajian Politik UI.
- Moleong, L. J. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi Cet. Ke-21*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Saputra, D. (n.d.). *Program Studi Ilmu Pemerintahan Jurusan Ilmu Politik Dan Pemerintahan Universitas Hasanuddin Makassar*.
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik ( Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*, Surabaya: Penerbit Media Sahabat Cendekia.
- Rangan, Gideon Ambelong. 2020. Kulaitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Kanaan Kecamatan Bontang Barat, *eJournal Ilmu Pemerintahan*, Volume 8 (2): 507-520.
- Rukayat, Yayat. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu, *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)* No.2 Tahun XI
- Sulam, dkk. 2019. Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur terhadap Efektifitas Pelayanan Keuangan di IAIN Sultan Amai Gorontalo, *e-Journal Al-Buhuts*, Volume 15, Nomor 2, Desember
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Pubik.
- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik