

## **Evaluasi Kebijakan Pelayanan Bidang Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Malinau**

**Liun<sup>1</sup>, Aji Ratna Kusuma<sup>2</sup>, Djumadi<sup>3</sup>**

### **Abstrak**

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi Implementasi Kebijakan Pelayanan Bidang Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malinau. Fokus penelitian yang ditetapkan meliputi :Prosedur pelayanan bidang kependudukan, Efektivitas pelayanan pada bidang kependudukan, kesiapan aparatur dalam pelayanan, kesiapan sarana opera-sional penunjang pelayanan, transparansi dalam pelayanan, keramahan petugas dalam memberikan layanan Sumber data diambil dari informan dan key informan, kemudian didukung dengan data sekunder. Analisis data yang digunakan adalah model Alir yang dikembangkan oleh Miles dan huberman melalui tahapan-tahapan. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Pelayanan bidang kependudukan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau secara implementatif sudah sesuai yang diatur dalam sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK), Meski demikian secara aplikatif dihadapkan oleh berbagai kendala, sehingga pelayanan kependudukan di lembaga tersebut kurang memenuhi kualifikasi yang diharapkan masyarakat. Sebab ada sebagian penduduk yang kurang puas atas pelayanan yang diberikan. Hal tersebut terindikasi oleh masih banyaknya penduduk yang belum mendapatkan KTP. Secara akumulatif pelayanan bidang kependudukan cukup efektif. Sedangkan secara parsial masih ada beberapa jenis pelayanan yang perlu diperbaiki. Adapun faktor yang menghambat pelayanan bidang kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau adalah terbatasnya sumberdaya aparatur yang profesional, terbatasnya sarana operasional untuk menunjang pelayanan, Aplikasi pelayanan SIAK dan jaringan on line kurang berfungsi secara optimal, dan sering terjadinya pemadaman listrik.*

**Kata Kunci :Evaluasi Kebijakan, Pelayanan, Kependudukan**

### **Pendahuluan**

Pelayanan yang baik dan memuaskan merupakan dambaan setiap orang. Ironinya untuk terpenuhinya dambaan tersebut tidak semudah membalikan sebuah tangan. Isu yang berkembang pelayanan yang terjadi di berbagai instansi pemerintah justru mengisyaratkan adanya indikasi yang kurang menyenangkan, bahkan mengecewakan. Memperhatikan fenomena yang terjadi maka pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan, baik melalui Kepmenpan nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman Pelayanan

<sup>1</sup> Alumni Magister Ilmu Administrasi Negara Fisip Universitas Mulawarman Samarinda

<sup>2</sup> Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fisip Universitas Mulawarman Samarinda

<sup>3</sup> Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fisip Universitas Mulawarman Samarinda

umum, Kepmenpan Nomor 25 tahun 2004 ttg Pelayanan prima Dengan harapan mutu pelayanan dapat ditingkatkan. Sehubungan hal tersebut maka perlu didukung dengan aparatur yang profesional. Sementara keberadaan aparatur di lingkungan organisasi publik, belum semuanya memenuhi kualifikasi yang diharapkan.

Dalam kaitannya dengan pelayanan bidang kependudukan, diberbagai daerah maka pemerintah telah mengeluarkan kebijakan melalui Undang - undang No. 23 tahun 2006, tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, kemudian ditndaklanjut melalui peraturan daerah. Untuk pemerintah Kabupaten Malinau diatur melalui Peraturan Daerah Nomor 14 tahun 2003 tentang Pelayanan Pendaftaran dan Pencatatan Penduduk di Wilayah Kabupaten Malinau.

Pentingnya penertiban administrasi kependudukan di lembaga tersebut agar memudahkan dalam penelusuran pada warganya, dan disamping itu dapat memberikan informasi yang lebih akurat untuk kepentingan warga masyarakat dan pemerintah. Isu yang berkembang mengenai pelayanan bidang kependudukan secara administrative kurang tertib administrasi. Hal tersebut disebabkan oleh terbatasnya petugas pendataan penduduk yang tidak sebanding dengan luas wilayah kewenangan,, terbatasnya sarana dan prasarana operasional, letak geogra-fis dan aksesibilitas transpormasi yang sulit.

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan diatas, penulis tertarik untuk mengevaluasi mengenai penyelenggaraan bidang kependudukan di Kabupaten Malinau dan sekaligus dapat diketahui mengenai kendala yang dihadapi pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau sebagai peyelenggara bidang kependudukan.

### ***Konsep Evaluasi Kebijakan Publik***

Evaluasi kebijakan merupakan penilaian sebagai suatu aktivitas yang dirancang untuk menilai hasil-hasil program pemerintah yang mempunyai perbedaan-perbedaan yang bersifat penting dalam spesifikasi obyeknya, teknik pengukurannya dan metode analisisnya. Evaluasi dapat diartikan sebagai usaha-usaha untuk menyelidiki apakah program yang dilaksanakan sesuai dengan apa yang diinginkan atautkah tidak” (Moekijat, 1995:180).

Menurut Samudro (1998 : 127) evaluasi kebijakan dilakukan untuk menge-tahui : 1) proses pembuatan kebijakan; 2) proses implementasi; 3) konsekuensi kebijakan ; 4) efektivitas dampak kebijakan. Evaluasi pada tahap pertama, dapat dilakukan sebelum dan sesudah kebijakan dilaksanakan, kedua evaluasi tersebut evaluasi sumatif dan formatif, evaluasi untuk tahap kedua disebut evaluasi implementasi , evaluasi ketiga dan keempat disebut evaluasi dampak kebijakan.

Dari berbagai persoalan tersebut di atas, evaluasi kebijakan kiranya bermaksud untuk mengetahui 4 (empat) aspek, yaitu : (1) proses pembuatan kebijakan, (2) proses implementasi kebijakan, (3) konsekuensi kebijakan, dan (4) efektivitas dampak kebijakan. Keempat aspek pengamatan ini yang mendorong seorang evaluator untuk secara khusus mengevaluasi isi

kebijakan, baik pada dimensi hukum dan terutama kelogisannya dalam mencapai tujuan, maupun konteks kebijakan – kondisi lingkungan yang mempengaruhi seluruh proses kebijakan.

### **Pelayanan Publik**

Dalam tata bahasa Indonesia, istilah pelayanan diambil dari kata Inggris "*service*", yang berasal dari kata kerja *to serve* yang berarti melayani. Dalam sektor *public service* berarti melayani suatu jasa yang diperlukan oleh masyarakat dalam berbagai bidang seperti bidang kesehatan, pendidikan, kesejahteraan dan lain sebagainya. Aspek pelayanan kepada masyarakat inilah yang menjadi salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.

Menurut (Islamy,1998 :10) pelayanan publik selalu terkait dengan kajian *public administration*. *Public administration* tidak lagi secara tradisional dan diartikan semata-mata bersifat kelembagaan (mis: Negara), tetapi dalam hubungannya dengan seberapa besar pengaruh / kaitan lembaga tersebut dengan kepentingan publik (Islamy,1998 :10).

Menurut Cristopher (1992) menyatakan bahwa pelayanan pelanggan dapat diartikan sebagai suatu system manajemen, diorganisir untuk menyediakan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa itu diterima dan digunakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan / harapan pelanggan dalam jangka panjang. Berdasarkan kepmenpan nomor 63 tahun 2003, tentang Tata Laksana Layanan Umum bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik dipusat, didaerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang -undangan yang berlaku. Dengan demikian jelaslah bahwa pelayanan mempunyai makna sebagai suatu bentuk layanan yang memberikan kepuasan bagi pelanggannya, sehingga mempunyai kesan yang menyenangkan dan senantiasa akan diingat oleh para pelanggannya.

### **Konsep Pelayanan Publik**

Sejalan dengan kebijakan Pemerintah Daerah nomor 14 tahun 2008 tentang sistem informasi manajemen kependudukan dimaksudkan agar terdapat tertib administrasi kependudukan. Untuk maksud tersebut perlu diupayakan agar layanan pada masyarakat lebih baik, dan tidak dihadapkan oleh pengorbanan yang tinggi

Sehubungan dengan tuntutan masyarakat untuk mendapatkan layanan yang berkualitas selain ditunjang dengan sarana dan prasarana operasional yang memadai dan juga didukung oleh pegawai yang kompeten. Disisi lain untuk memastikan layanan agar dapat terukur perlu ditetapkan standar operasional prosedur (SOP) Sehubungan dengan pengukuran pelayanan maka pemerintah telah mengeluarkan kebijakan melalui Kepmenpan Nomo4 63 tahun 2003 tentang pedoman pelayanan umum. Didalamnya mengatur tentang prinsip-prinsip pelayanan yang harus dilaksanakan oleh

penyelenggara, hendaknya berpedoman dengan prinsip-prinsip layanan sebagai berikut

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur / tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan;
2. Transparan dari kepastian ; adanya kejelasan dan kepastian mengenai
  - a. Prosedur / tata cara pelayanan umum;
  - b. Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administrasi;
  - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum;
  - d. Rincian biaya/ tarif pelayanan umum dan tatacara pembayarannya;
  - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum;
  - f. Hak dan Kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/ kelengkapan sebagai alat untuk memastikan mulai dari proses pelayanan umum hingga penyelesaiannya;
  - g. Pejabat yang menerima keluhan masyarakat apabila terdapat sesuatu yang tidak jelas, dan atau tidak puas atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelangan);
3. Keamanan dalam arti bahwa proses hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum;
4. Keterbukaan dalam arti prosedur/ tatacara, persyaratan , satuan kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/ tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta
5. Efisien dalam arti pelayanan umum dibatasi hanya pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan
6. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang atau jasa tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran;
- 6 Keadilan yang merata, dalam arti cakupan/ jangkauan pelayanan umum haarus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlukan secara adil;
7. Ketetapan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

Dalam menyikapi pengukuran pelayanan yang dikemukakan diatas merupakan perihal penting sebagai tolok ukur untuk menentukan baik/ buruknya pelayanan. Jika semua item yang dikemukakan diatas dapat dilaksanakan dengan baik maka dambaan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dapat terpenuhi.

### **Kepuasan Masyarakat**

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No Kep./25/ M.PAN/2/2004 tentang Indek Kepuasan Masyarakat, menyatakan bahwa: "Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya".

Untuk mengetahui kepuasan masyarakat atau pelanggan dapat dilakukan melalui pengukuran kepuasan masyarakat atau pelanggan, untuk dapat mengetahui sampai sejauh mana pelayanan telah mampu memenuhi harapan atau dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan, maka organisasi harus mengetahui tingkat harapan pelanggan atau suatu atribut tertentu. Harapan pelanggan ini selanjutnya akan dibandingkan dengan kinerja aktualnya, sehingga dari sini akan diperoleh *indeks kepuasan pelanggan* yang mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan.

Menurut Tjiptono (1997:31), Indeks Kepuasan Pelanggan adalah mengukur perbedaan antara apa yang ingin diwujudkan oleh pelanggan dalam membeli suatu produk atau jasa dan apa yang sesungguhnya ditawarkan perusahaan. Sedangkan Bragan (1992:51-53) memberikan alasan penggunaan Indeks Kepuasan Pelanggan sebagai ukuran untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah berdasarkan kebanyakan pendapat yang mengatakan bahwa untuk mengetahui program mutu, apapun bentuk organisasinya keberhasilan dari program mutu tersebut diukur dari kepuasan pelanggan".

### **Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan**

Dalam hal ini yang dimaksud Sistem Informasi administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen serta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.(UU No. 23 tahun 2006). Sedangkan pelaksana administrasi kependudukan sebagaimana yang diatur melalui kebijakan tersebut adalah perangkat pemerintah kabupaten / kota yang bertanggung jawab dan berwenang dalam administrasi kependudukan yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Peristiwa penting yang berkenaan dengan kependudukan adalah kejadian penting yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir-mati, perkawinan perceraian pengakuan anak, pengesahan anak pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan. Hasil dari pelayanan pencatatan sipil berupa produk, akta kelahiran, akta kematian, akta perceraian, akta pengakuan dan pengesahan anak, catatan pinggir pengangkatan anak, surat keterangan, legalisasi akta catatan sipil.

1. Kemudian di daerah penyelenggaraan tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di atur melalui Peraturan Daerah. Sehubungan dengan pelayanan bidang kependudukan Peraturan Daerah Kabupaten Malinau Nomor 14 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan bidang kependudukan.

Secara normative dalam administrasi kependudukan terdapat banyak rangkaian kegiatan mengenai penataan dan penerbitan bidang kependudukan antara lain penanganan dan penerbitan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, akta kelahiran, akta kematian, mutasi, perkawinan, perceraian, pengakuan dan penegasan anak bagi penduduk WNI dan WNA.

### **Analisis Data**

Sesuai rumusan masalah dan tujuan penelitian maka analisis data yang digunakan penulis adalah model Alir yang dikembangkan oleh Miles & Huberman (2004 :16) melalui tahapan-tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan verifikasi data /menerik kesimpulan

### **Hasil Penelitian**

Untuk menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian yang ditetapkan, perlu menetapkan parameter / sub fokus penelitian yang dapat mengukur tingkat capaian. Sesuai sub fokus penelitian yang ditetapkan mengenai evaluasi kebijakan pelayanan kependudukan adalah mekanisme / Prosedur pelayanan bidang kependudukan, Efektivitas pelayanan pada bidang kependudukan, Kesiapan aparatur dalam pelayanan, Kesiapan sarana operasional penunjang pelayanan, Transparansi dalam pelayanan, Keramahmatan petugas dalam memberikan layanan Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai kebijakan pelayanan bidang kependudukan, dapat diketahui dari hasil wawancara dengan informan dan key informan, serta hasil observasi di objek penelitian, yang didasarkan atas sub fokus penelitian, secara substantif dapat dideskripsikan sebagai berikut

### **Sistem dan Prosedur Pelayanan Bidang Kependudukan**

Sistem dan prosedur adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh unit-unit organisasi dan satu sama lain merupakan suatu keseluruhan kegiatan yang integral. Dalam proses pelayanan bidang kependudukan sebagaimana yang diatur melalui Peraturan Daerah Nomor 14 tahun 2008 sangat jelas dan dapat difahami oleh warga yang punya kepentingan dibidang kependudukan, baik itu yang berkenaan dengan pelayanan kartu keluarga, kartu tanda penduduk, akta perkawinan, akta perceraian, akta kelahiran, akta kematian, maupun perpindahan dari satu tempat ke tempat lain. Semua itu merupakan peristiwa yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Peristiwa penting dimaksud suatu kejadian penting yang dialami oleh seseorang sebagai warga Negara dalam hidup bermasyarakat. Sebagai penyelenggara bidang kependudukan harus memberikan pelayanan sesuai kepentingan warganya,

dan tentunya secara aplikatif tidak menyimpang dari ketentuan yang berlaku atau sesuai prinsip-prinsip pelayanan

Dari hasil observasi menunjukkan bahwa soal pelayanan bidang kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau, secara prosedural cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari system pelayanan, baik dibidang Kartu Keluarga, KTP maupun pelayanan kependudukan lainnya dirasa tidak terlalu birokratis. Mengenai pelayanan bidang kependudukan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau dengan sistem informasi administrasi kependudukan (SIK), bagi masyarakat ibukota tidak terlalu panjang dan berbelit-belit. Tetapi bagi warga masyarakat perbatasan hal tersebut dianggap birokratis, karena rendahnya aksesibilitas transportasi sehingga layanan bidang kependudukan diperlukan pengorbanan yang tinggi. Meskipun pemerintah kabupaten telah memberikan kemudahan administratif terhadap pengurusan KTP tetapi hal tersebut dianggap belum cukup karena secara aplikatif masyarakat dihadapkan oleh berbagai kendala sehingga kurang memenuhi prinsip-prinsip pelayanan yaitu efektif, ekonomis, aman dan nyaman.

### **Efektivitas Pelayanan Bidang Kependudukan**

Kepastian dan ketepatan waktu layanan merupakan suatu harapan setiap orang, karena itu perlu mendapat perhatian serius dari para pelaksana, agar dapat bertindak secara konsisten dan tepat waktu pada pihak-pihak yang memerlukan pelayanan dapat terlayani sesuai kualifikasi yang diharapkan. Kepastian / ketepatan waktu dalam pelayanan dimaksud dalam penulisan ini adalah waktu yang diperlukan untuk pembuatan KTP, memang harus pasti, kapan hal tersebut dapat diselesaikan. Paling tidak setiap pemohon ketika mengajukan permohonan dibidang kependudukan dapat terlayani sesuai yang diharapkan.

Berbicara mengenai ketepatan waktu layanan bidang kependudukan (pelayanan kartu keluarga, kartu tanda penduduk, akta kelahiran kematian, perkawinan, perceraian) tentunya tidak terlepas kebijakan yang mengatur, dan disisi lain kesiapan aparatur pelaksana dan faktor penunjang lainnya seperti sarana dan prasarana yang disediakan. Bertolak dari pemikiran tersebut ternyata hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan bidang kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum sepenuhnya sesuai harapan masyarakat, karena secara aplikatif masih dihadapkan oleh berbagai persoalan, seperti sumberdaya aparatur yang terbatas, baik secara kuantitas maupun kualitas, kemudian sarana dan prasarana penunjang kurang tersedia sesuai kualifikasi yang diharapkan. Dengan demikian harapan warga masyarakat yang memerlukan layanan bidang kependudukan, belum semuanya dapat diselesaikan tepat waktu atau efektif.

Dari hasil observasi di objek penelitian menunjukkan bahwa pelayanan bidang kependudukan oleh petugas pelaksana di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau ditinjau dari aspek ketepatan waktu, tidak semua kepentingan warga masyarakat dapat terlayani sesuai yang diharapkan. Meski demikian ada cukup yang kurang sesuai harapan, dan itupun hanya terdapat sebagian kecil, justru sebagian besar warga terlayani sesuai yang diharapkan. Fakta menunjukkan bahwa masih ada sebagian kecil warga yang terlayani lebih lama / atau tidak tepat waktu, karena berbagai hal. Soal kelambanan dalam pelayanan memang bisa saja terjadi dan itupun bukan semata-mata disebabkan oleh faktor petugas pelaksana, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor teknis maupun penunjang lainnya. Seperti pemadaman listrik sering terjadi, dan eksekusinya terhadap program software dan hardware menjadi terganggu sehingga kepentingan warga terhenti atau tidak terlayani sebagaimana mestinya, sehingga pengurusan bidang kependudukan tidak dapat diakses.

### **Transparansi Pelayanan Bidang Kependudukan**

Dalam rangka mendukung akuntabilitas pelayanan administrasi kependudukan maka perlu adanya transparansi dalam pelayanan. Transparansi dalam pelayanan memiliki esensi untuk memperjelas tentang pelayanan yang dilakukan tersebut lebih terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan yang berlaku. Oleh karena itu setiap lembaga publik yang berfungsi sebagai pelayanan publik harus dapat menyampaikannya secara jelas dan terbuka dihadapan publik. Sebagai petugas pelaksana hendaknya dapat menunjukkan sikap yang lebih transparan dalam memberikan pelayanan, dan bertindak adil dan tidak melakukan diskriminatif terhadap orang yang dilayani. Sebagai petugas pelaksana harus mampu menempatkan diri pada semua lapisan masyarakat yang memerlukan layanan, sehingga masyarakat yang dilayani akan merasa puas. Jika petugas pelaksana mampu mengaplikasikan dari 7 (tujuh) item tersebut, maka layanan pada masyarakat termasuk memenuhi indikator yang telah ditentukan. Ini berarti secara implementatif pelayanan yang dilakukan petugas pelaksana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau memenuhi kualifikasi yang diharapkan. Oleh karena itu sebagai pemakai jasa/masyarakat berhak untuk memberikan penilaian terhadap petugas pelaksana atas keterbukaannya dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.

Dengan demikian pelayanan bidang kependudukan ditinjau dari segi transparansi, masih menimbulkan isu mering karena adanya perlakuan yang kurang adil. Terindikasi dari 8 (delapan) indikator yang ditentukan justru ada 2 (dua) diantaranya yang belum dilaksanakan secara efektif, terutama menyangkut rincian biaya dan kepastian waktu terhadap pengurusan dokumen tidak selalu tepat waktu. Dalam hal transparansi pelayanan di lembaga masih terjadi kesenjangan, terutama dalam memberikan layanan pada masyarakat yang memerlukan layanan, terjadi diskriminasi perlakuan dan hal tersebut terjadi manakala adanya hubungan emosional antara petugas dengan warga masyarakat yang memerlukan layanan. Meski

demikian tidak terlalu dominan, dan secara aplikatif menunjukkan indikasi lebih terbuka dalam melayani publik. Kurang transparan dalam pelayanan bidang kependudukan dapat dilihat dari aspek keteepatan waktu dalam pelayanan.

### **Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan**

Dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebaiknya ditunjang dengan sarana / fasilitas yang memadai, baik secara kuantitas maupun kualitas. Artinya fasilitas yang digunakan untuk pembuatan akta kelahiran, akta perkawinan dan akta kematian, akta perceraian, kartu keluarga, dan kartu tanda penduduk hendaknya ditunjang dengan sarana atau peralatan yang sesuai dengan kebutuhan atau perkembangan teknologi modern yang berkembang selama ini sehingga dapat mengak-ses kepentingan warga masyarakat lebih cepat, akurat dan tepat waktu.

Sejak diberlakukannya kebijakan pemerintah melalui Undang-undang Nomor 23 tahun 2006, tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, kemudian ditindaklanjuti melalui Peraturan Daerah Nomor 14 tahun 2008 tentang penyelenggaraan bidang kependudukan di Wilayah Kabupaten Malinau telah dibarengi dengan sarana dan prasarana operasional. Meski demikian secara kuantitas maupun kualitas kurang memadai. Dengan demikian sistem informasi administrasi kependudukan (SIK) kurang menunjang kelancaran dalam pelayanan. Padahal penerapan SIK sangat penting untuk mendukung terselenggaranya Administrasi Kependudukan, sebagaimana yang diatur dalam pasal 82 ayat 2 bahwa “ Dalam Pengelolaan Administrasi Kependudukan dengan menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) merupakan suatu cara untuk menunjang tertib administrasi, karena secara aplikatif kurang efektif maka perlu pembenahan lebih lanjut.

Dari hasil observasi menunjukkan bahwa sarana operasional yang digunakan untuk pelayanan bidang kependudukan dan pencatatan sipil memang kurang sesuai kualifikasi yang diharapkan. Sehingga berdampak pada pelayanan kependudukan terkesan lamban, bahkan memerlukan waktu yang relatif lama. Jika dicermati penerapan kebijakan bidang kependudukan, bukan hanya disebabkan oleh masalah teknis tetapi tidak bisa disebabkan oleh optimalna dalam kurun sering terjadi pemadam listrik sehingga pelayanan bidang kependudukan kurang berjalan secara efektif. keberadaan sarana dan prasarana yang tersedia sebagai penunjang aktivitas rutin khususnya dalam pelayanan pencatatan sipil, baik kuantitas maupun kualitas masih terbatas. Keadaan demikian justru sulit untuk mengoptimalkan pelayanan karena kurang dukungannya sarana dan prasarana yang memadai baik secara kuantitas maupun kualitas.

### **Keterampilan Pegawai Dalam Pelayanan bidang Kependudukan**

Untuk menunjang kelancaran pelayanan bidang kependudukan harus didukung dengan pegawai/petugas pelaksana yang profesional, baik secara

kuantitas maupun kualitas..Pentingnya pegawai yang profesional dalam pelayanan bidang kependudukan mengingat beban kerja yang dihadapi petugas terus bertambah dan tuntutan masyarakat yang terus berkebang, maka dengan tersedianya pegawai dimaksud, layanan pada masyarakat dapat dioptimalkan.

Dari hasil informasi data menunjukkan bahwa seiring dengan pelayanan bidang kependudukan kurang diimbangi dengan pegawai yang profesional. Karena tidak sedikit pegawai yang belum mempunyai legalitas pelatihan sesuai bidang kerjanya, maka harapan warga masyarakat untuk mendapatkan layanan yang baik dan memuaskan belum seluruhan dapat terpenuhi sesuai kualifikasi yang diharapkan. Seharusnya ada keselarasan antara keterampilan dan keahlian pegawai dengan bidang kerjanya, justru yang terjadi masih ada yang tidak selaras antara keterampilan dengan pekerjaan.. Pada umumnya yang terjadi di lingkungan kerja lembaga publik, bahwa penempatan pegawai tidak selalu selaras dengan bidang kerjanya, sehingga ketika melaksanakan tugasnya hanya mengandalkan kemampuan autodidak dan setelah sekian tahun bekerja, barulah diberikan kesempatan mengikuti pelatihan sesuai bidang kerjanya. Dalam perkembangan di objek penelitian menunjukkan bahwa tidak sedikit pegawai yang belum memiliki legalitas pelatihan sesuai bidang kerjanya, Dalam keadaan demikian kurang menunjang kelancaran pelayanan. Dalam hal keterampilan dan keahlian pegawai seiring dengan pelaksanaan pelayanan Sistem informasi administrasi kependudukan dapat dikatakan cukup memadai. Sebab sebagian besar pegawai didukung dengan keterampilan dan keahlian sesuai bidang kerjanya, sehingga penyelenggaraan pelayanan bidang kependudukan dapat diselesaikan cukup efektif

### **Kesiapan Sarana Operasional Penunjang Pelayanan**

Dalam rangka efektivitas aksesibilitas pelayanan bidang kependudukan selayaknya jika ditunjang dengan sarana / fasilitas operasional yang memadai, baik secara kuantitas maupun kualitas. Apalagi seiring dengan penerapan kebijakan Peraturan Daerah Nomor 64 tahun 2008 tentang penyelenggaraan bidang kependudukan agar secara aplikatif dapat diselesaikan secara efektif dan efisien maka harus dibarengi dengan sarana operasional yang memadai sehingga kepentingan warga masyarakat dapat diselesaikan secara efektif dan efisien.

Mengenai sarana/fasilitas operasional ditinjau dari segi kuantitas termasuk cukup memadai tetapi ditinjau dari kualitas kurang memadai atau kurang sesuai kualifikasi yang dibutuhkan.

Dari hasil observasi di obyek penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana operasional yang digunakan untuk menunjang pelaksanaan pelayanan bidang kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau, baik ditinjau dari segi kuantitas maupun kualitas kurang sesuai yang dengan kebutuhan, sehingga aksesibilitas pelayanan kurang optimal. Hal tersebut tercermin oleh fasilitas yang digunakan, seperti komputer, mesin ketik fortabel dan prasarana lain yang diperlukan untuk

mengakomodasi berbagai jenis pelayanan, dinilai kurang menunjang untuk memperlancar pelayanan pada publik. Dengan kondisi sarana dan prasarana yang ada maka proses pelayanan terkesan lamban, atau memerlukan waktu yang relatif lama. Seperti keberadaan computer, hanya tersedia 2 unit dengan spesifikasi Pentium III. Kondisi yang demikian justru sulit untuk meningkatkan produknya, karena selain kerjanya lambat juga tidak mampu mengakses dalam waktu yang cepat. Demikian pula penyediaan fasilitas lain seperti mesin ketik hanya dapat dimanfaatkan untuk pekerjaan yang manual dan kondisinya cukup baik. Fasilitas lainnya seperti meja kursi, lemari, yang merupakan sarana penunjang walaupun kondisinya cukup baik masih dapat dimanfaatkan untuk kegiatan rutinitas. Sudah selayaknya Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau dapat mengusulkan untuk menambah beberapa Fasilitas/sarana operasional yang memadai sehingga mampu menunjang kelanjutan pelayanan, baik secara kualitas maupun kuantitas.

#### **Keramahtamahan Petugas Dalam Memberikan Layanan**

Parameter untuk menentukan kualitas pelayanan dapat dilihat dari aspek kesopanan dan keramah tamahan petugas. Personilnya yang berada di garis depan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan. Sentuhan pribadi yang menyenangkan tercermin melalui penampilan, bahasa tubuh dan tutur bahasa yang sopan, ramah, ceria, lincah dan gesit. Sebagai pegawai negeri memang sudah selayaknya memiliki sopan santun sesuai norma-norma yang diatur dalam kode etik. Hal tersebut dimaksudkan untuk mewujudkan pegawai yang bersih dan berwibawa. Namun dalam praktiknya untuk mendapatkan pegawai yang memenuhi kriteria tersebut bukanlah hal yang mudah tetapi justru isu yang berkembang tentang kesopanan dan keramahan pegawai negeri menunjukkan indikasi cukup baik. Dengan demikian konotasi pegawai negeri dalam memberikan layanan pada warga masyarakat yang memerlukan layanan merasa aman dan nyaman. Sebagai abdi negara, dan masyarakat maka sudah selayaknya menunjukkan sikap yang ramah dan santun kepada warga yang memerlukan layanan.

Dari hasil observasi di objek penelitian menunjukkan bahwa soal kesopanan dan keramahtamahan pegawai ketika memberikan layanan memperlihatkan sikap yang sopan, dan ramah. Dengan demikian menegnai kesopanan dan keramahtamahan petugas dalam memberikan layanan pada warganya telah menunjukkkn sikap yang santun, sopan dan ramah, sehingga selagu warga merasa mendapat perlakuan yang baik. Dari hasil observasi menunjukkan bahwa para pegawai yang bertugas melayani kepentingan warga masyarakat telah memperlihatkan sikap yang santun, sopan dan ramah. Dengan sikap dan perilaku yang ramah dan santun mempunyai nilai dihadapan masyarakat yang memerlukan layanan. Kriteria tersebut sesuai yang dikemukakan dalam teori yang disampaikan Moenir, (2001 : 162) bahwa sebagai pelayanan publik, harus menunjukkan sikap yang ramah,

santun etika yang baik. Dengan demikian fakta yang terjadi di objek penelitian didukung dengan teori.

**Faktor-faktor yang mendukung adalah :**

- a. Undang-undang Nomor 32 dan 33 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah dan Perimbangan Keuangan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.
- b. Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2008 Tentang penyelenggaraan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
- c. Komitmen Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk meningkatkan pelayanan
- d. Kondusif stabilitas ketertiban dan keamanan diwilayah Kabupaten Malinau yang memungkinkan penyelenggaraan pelayanan bidang kependudukan dapat dilaksanakan

**Faktor-faktor yang Menghambat Sebagai berikut :**

- a. Terbatasnya sumber dana operasional terutama untuk keperluan pelayanan Kartu Tanda Penduduk;
- b. Terbatasnya tenaga teknis, khususnya yang menangani / melayani Kartu Tanda Penduduk
- c. Masih rendahnya pemahaman masyarakat terhadap pengurusan Kartu Tanda Penduduk
- d. Belum optimalnya tertib administrasi, karena terbatasnya sarana operasional;
- e. Kurang optimalnya pengawasan yang dilakukan petugas dalam melakukan monitoring terhadap warga masyarakat
- f. Kurang koordinasi antara petugas pelaksana, baik secara internal maupun eksternal;

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dikemukakan diatas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : Pelayanan bidang kependudukan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau secara implementatif sudah sesuai yang diatur dalam sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK), Meski demikian secara aplikatif dihadapkan oleh berbagai kendala, sehingga pelayanan kependudukan di lembaga tersebut kurang memenuhi kualifikasi yang diharapkan masyarakat. Sebab ada sebagian warga masyarakat yang kurang puas atas pelayanan yang diberikan. Hal tersebut terindikasi oleh sub fokus penelitian yang ditetapkan, tidak semuanya dapat diaplikasikan secara efektif. Selanjutnya faktor yang menghambat pelayanan bidang kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau adalah terbatasnya sumberdaya aparatur yang professional, terbatasnya sarana operasional untuk menunjang pelayanan, Aplikasi pelayanan SIAK dan jaringan on line kurang berfungsi secara optimal, dan sering terjadinya pemadaman listrik.

### **Saran-saran**

Berdasarkan beberapa kesimpulan yang dikemukakan diatas, penulis memberikan saran-saran sebagai berikut : Untuk memberikan kepuasan kepada pemohon terhadap pelayanan maka perlu dilakukan pemangkasan sisten dan prosedur pelayanan dan memanfaatkan sumberdaya organisasi secara optimal. Kemudian perlu dilakukan penambahan petugas pelaksana yang menangani bidang kependudukan mengingat luasnya wilayah kewenangan dan terisolirnya pemukiman penduduk, sehingga dapat melakukan register, verifikasi data secara akurat. Selanjutnya meningkatkan fasilitas operasional, baik secara kualitas maupun kuantitas, Terutama sarana komputer dan printer yang dinilai sangat kurang mendukung untuk mengakses dan mencetak data dalam jumlah yang besar dan waktu yang cepat. Dan terakhir melakukan pengawasan dan pengendalian secara optimal tentang tertib administrasi kependudukan dengan cara pemberdayaan terhadap Ketua Rukun Tetangga (RT) dan disertai pemberian insentif.

### **Daftar Pustaka**

- Anonimus, Undang-undang No 23 Tahun 2006, tentang Administrasi Kependudukan, Indonesia. Jakarta.
- \_\_\_\_\_, Peraturan Daerah nomor 14 Tahun 2008 tentang Pelayanan Pendaftaran dan Pencatatan Penduduk. Malinau.
- Abdul Wahab, Solichin , 2004, Analisis Kebijakan, Jakarta : Bumi Angkasa.
- Albraw, Martin. 1989. *Birokrasi*. Alih Bahasa M. Rusli Karim dan Totok Daryanto.. Tiara Wacana Yogya. Yogyakarta.
- Andrianto, Nico, 2007, *Transparansi Dan Akuntabilitas Publik Melalui E-Goverment*, Malang : Bayumedia Publishing
- Gasperz , Vincent, (1997) *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*, Penerjemah Sampara Lukman (1999), GM Indonesia, Jakarta.
- Islamy, 2007, *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*, Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Kristiadi, J.B, 1996. *Administrasi/ Manejemn Pembangunan (kumpulan tulisan)*, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.
- Miles M. B. & Huberman, A. M., 1992, *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta : Universitas Indonesia (UI – Press).
- Moenir, H.A.S. 1996. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Cetakan Pertama, Bumi Aksara, Jakarta
- Osborne, David dan Gaebler. 2000.. *Mewirusahaakan Birokrasi, Reinventing Government, Transformasi Semangat Wirausaha Ke Dalam Sektor Publik*, Penerjemah Abdul Rosyid, Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta.
- Winarno, Budi, 2004, *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Yogyakarta : Media Presindo.