

**PENGEMBANGAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS
KEPENDUDUKAN PENCATANTAN SIPIL KABUPATEN MANGGARAI TIMUR**

Laurensia Felomena

Program Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Wijaya Putra

laurensiafelomena@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui efektifitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik observasi, wawancara, dan informan penelitian dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur, petugas pemberi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Tidak terlalu banyak, dan masyarakat yang sedang mengurus administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur tidak terlalu banyak pelayanan. Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik triangulasi sumber. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model interaktif.

Berdasarkan hasil penelitian memperlihatkan bahwa efektifitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur dilihat dari standar prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan yaitu: 1) Prosedur Pelayanan belum dapat dikatakan efektif, 2) Waktu Penyelesaian dapat dikatakan cukup cepat akan tetapi belum efektif, 3) Biaya Pelayanan dapat dikatakan efektif dilihat dari pelayanan gratis, 4) Produk Pelayanan dapat dikatakan efektif dilihat dari ketersediaan produk pelayanan, 5) Sarana dan Prasarana belum dapat dikatakan efektif, 6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan belum dapat dikatakan efektif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten di Kabupaten Manggarai Timur telah terlaksana dengan baik akan tetapi belum efektif.

Kata Kunci: Efektifitas, Pelayanan Publik, DISPENDUKCAPIL

Abstract

This study aims to determine the effectiveness of public services at the Department of Population and Civil Registration, East Manggarai Regency. This research is a descriptive study using a qualitative approach. In this study, the data collection techniques used were observation, interview, and interview techniques. The research informants in this study were the Head of the Population and Civil Registration Office of East Manggarai Regency, service providers for the Population and Civil Registration Service not too many, and people who were taking care of population administration at the Manggarai Regency Population and Civil Registration Service. Not too many services. The technique of checking the validity of the data used in this study is the source triangulation technique. The data analysis technique used in this research is an interactive model.

Based on the results of the study, it shows that the effectiveness of public services at the Department of Population and Civil Registration of East Manggarai Regency is seen from the standard service procedures, completion time, service costs, service products, facilities and infrastructure, and the competence of service providers, namely: 1) Service procedures cannot be said effective, 2) Completion time can be said to be quite fast but not yet effective, 3) Service costs can be said to be effective in terms of free services, 4) Service products can be said to be effective in terms of the availability of service products, 5) Facilities and infrastructure cannot be said to be effective, 6) The competence of Service Providers cannot be said to be effective. The results of the study indicate that public services at the Regency Population and Civil Registration Service in Manggarai Timir Regency have been implemented well but have not been effective.

Keywords: Effectiveness, Public Service, DISPENDUKCAPIL

Pendahuluan

Peranan Pemerintah sangat penting dalam menyediakan pelayanan publik yang prima bagi semua unsur masyarakat yang dimana hal tersebut telah diamanatkan dalam pasal 1 Undang-Undang RI Nomor 15 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menjelaskan mengenai pengertian pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atas rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Seiring dengan dijalankannya kebijakan publik, aparatur pemerintah daerah dapat menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih baik dan efektif yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat diwilayahnya masing-masing. Namun, melihat realita yang terjadi di lapangan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah masih tampak kurang baik dan kurang efektif ditambah kinerja para pelaksananya yang belum profesional. Hal ini terlihat masih banyaknya masyarakat yang merasa tidak puas bahkan tidak terlayani dengan baik pada saat mengurus dokumen administrasi kependudukan.

Untuk itu peningkatan kualitas pelayanan publik sangat diperlukan peningkatan kualitas pelayanan publik sangat diperlukan bahkan sangat penting. Hal ini terjadi karena adanya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang baik, akan tetapi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah tidak mengalami perubahan yang berarti. Untuk itu perlu penerapan pelayanan publik yang dilaksanakan pada lembaga swasta diterapkan ke dalam birokrasi pemerintahan yang dikenal dengan istilah *reinventing government*. Dalam Miftah Thoha, Osborne menyatakan bahwa “*reinventing government* itu pada hakikatnya adalah upaya untuk mentransformasikan jiwa dan kinerja wiraswasta (*entrepreneurship*) ke dalam birokrasi pemerintah”.

Pemerintah sebagai pihak yang bertanggung jawab menyediakan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus terus berupaya dalam memberikan pelayanan yang terbaik demi terciptanya peningkatan kualitas pelayanan publik. Kepuasan masyarakat disisi lain merupakan tolak ukur dari terciptanya keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu segala bentuk pelayanan publik harus senantiasa difokuskan pemenuhan pelayanan kepada masyarakat baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Penyelenggaraan Pelayanan Publik bagian kesatu Standar Pelayanan pasal 20 ayat 1; “Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan

masyarakat, dan kondisi lingkungan”. Untuk itu diharapkan kepada seluruh aparatur pemerintah baik yang berada di pusat maupun di daerah agar melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai yang diharapkan oleh seluruh lapisan masyarakat.

Masih banyak yang harus dibenahi dari pelayanan publik di Negara Indonesia ini dan tidak menutup kemungkinan salah satu dari pelaksana pelayanan publik tersebut yaitu di wilayah Kabupaten Soppeng tepatnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur. Kabupaten Manggarai Timur merupakan salah satu Kabupaten yang berada di wilayah Propinsi Nusa Tenggara Timur yang dalam pelaksanaan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur. Pelayanan publik yang meliputi administrasi kependudukan yang sering dilakukan oleh masyarakat diantaranya pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Akte Kelahiran dan lain sebagainya. Namun dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur ini sering terjadi pelayanan publik yang kurang memuaskan oleh masyarakat.

Berdasarkan pemberitaan salah satu media massa. pada tanggal 23 September 2016, Salah satu warga Desa Benteng Riwi kecamatan Borong saat di temui di Kantor mengatakan sudah 3 hari dirinya mengurus E-KTP namun belum juga tuntas”. Hal ini juga diperkuat dengan wawancara peneliti pada tanggal 20 Februari 2018 dengan salah seorang masyarakat yang berdomisili di Desa poco Ri I Kecamatan Kota komba, “mengatakan bahwa dirinya mengurus surat pindah domisili tapi tidak kunjung selesai dan hanya diberikan pernyataan oleh petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manvgarai Timur untuk menunggu tanpa ada kejelasan yang pasti”. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini yang ditandai dengan kemajuan dibidang teknologi komunikasi dan informasi, telah begitu pesat. Sehingga menempatkan pelayanan pada tingkat kedudukan yang lebih efektif diterapkan kepada pelayanan publik dan semua kalangan. Proses tersebut berkaitan dengan pelayanan yang merupakan hal penting dan berharga dalam sebuah instansi, karena pelayanan yang akurat dan cepat dapat sangat membantu perkembangan suatu instansi atau lembaga yang baik kepada masyarakat. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan mengkaji lebih dalam lagi mengenai pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur dengan judul **“Efektifitas Pengembangan Efektivitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kabupaten Manggarai Timur”**.

Tinjauan Pustaka

Pelayanan Publik

Pada pembahasan tentang tinjauan pustaka ada hal-hal yang terkait dengan penelitian di Disdukcapil Kabupaten Manggarai Timur Penelitian pelayan publik di Disdukcapil untuk masyarakat Kabupaten Manggarai Timur yang mengurus berkas administrasi kependudukan harus didukung dengan konsep dan teori-teori yang mendukung fakta lapangan untuk mengetahui implementasi dari kebijakan pelayanan publik yang ada di Disdukcapil. Variable dalam penelitian ini adalah variable tentang implementasi kebijakan, administrasi kependudukan dan pelayanan publik. Ketiga variabel tersebut merupakan konsep dari penelitian ini yang akan dicari tahu situasi dan kondisinya sehingga dapat diketahui fakta implementasi kebijakan untuk pelayanan publik dalam kepengurusan administrasi kependudukan untuk masyarakat Kabupaten Manggarai Timur di Disdukcapil. Oleh karena itu ketiga variabel tersebut akan dibahas dalam tinjauan pustaka sebagai upaya penjelasan bahwa penelitian ini sudah didukung dan sesuai dengan teori-teori yang menguatkan tentang implementasi kebijakan pelayanan publik dalam mengurus administrasi kependudukan. Hal ini dikuatkan dengan teorinya Van Metter dan Van Hord yang menyatakan bahwa implementasi kebijakan berjalan secara linear dari keputusan politik, pelaksana serta kinerja kebijakan publik. Teori ini menjelaskan bahwa kinerja pelayanan publik dipengaruhi oleh beberapa variabel yang saling berkaitan. Kinerja yang saling berkaitan antar variabel dan antar unit lain yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan publik di Disdukcapil merupakan rangkaian.

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Menurut Hardiyansah (2011: 11) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 4) adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.” Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Gronross yang dikutip oleh Ratminto dan Atik

Septi Winarsih (2006: 2) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berfikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Sementara istilah publik berasal dari bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Menurut Litjan Poltak Sinambella, dkk (2011: 5) “kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai”. Menurut Inu Kencana Syafie, dkk (1999: 18) arti dari kata publik itu sendiri adalah “sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir.

Efektivitas Pelayanan

Efektivitas Pelayanan Publik memiliki ruang lingkup dalam menilai sejauh mana perkembangan dari pelayanan publik yang bisa diberikan oleh instansi dalam melayani masyarakat seperti pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Manggarai Timur kepada masyarakat pelayanan harus berefektivitas dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan aturan yang sudah ditentukan oleh pemerintah dengan beberapa indikator berikut:

Transparansi yang dilakukan yaitu proses transparansi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya terlihat jelas dalam memberikan pelayanan dan informasi terkait pelayanan administrasi kependudukan pada masyarakat yang sesuai dengan birokrasi pelayanan dan tanpa pungutan biaya. Keterbukaan informasi ini meningkatkan kualitas pelayanan yang baik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur. Akuntabilitas memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat yang merupakan pertanggungjawaban terhadap tugas yang diberikan kepada pihak Dukcapil dalam pelayanan. Peneliti telah mengamati bahwa bentuk pelayanan yang diberikan sudah baik dan sesuai dengan Standar Operasional pelayanan (SOP) yang telah ditentukan. Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Manggarai Timur telah berupaya memberikan pelayanan secara akuntabel, sehingga ketika masyarakat melakukan administrasi kependudukan, birokrasi yang diberikan adalah bentuk tanggung jawab dari petugas kepada atasan yang bersifat laporan kinerja masing-masing bidang. Kemudian laporan ini menjadi

bahan acuan bagi Disdukcapil Kabupaten Manggarai Timur sebagai salah satu faktor yang membuat proses pelayanan menjadi baik dalam upaya mewujudkan pelayanan prima.

Kondisional di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur masih belum dapat terlaksana dengan baik, hal ini terkendala oleh terbatasnya sarana pelayanan dan percetakan serta keterbatasan SDM ahli dalam pengoperasian alat rangkap cetak dokumen pencatatan sipil dan kependudukan. Partisipatif, peran serta masyarakat dalam mendukung pelayanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik pada Dukcapil di Kabupaten Manggarai Timur, masyarakat diberikan hak dalam mengawasi pelayanan yang diberikan dengan tujuan mendukung aktivitas pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat melalui aspirasi, kritik dan saran, harapan dan keinginan dari masyarakat dalam memenuhi kebutuhan akan pelayanan publik. Partisipatif yang dilakukan oleh masyarakat adalah dengan cara kebebasan hak untuk protes dan kontrol pelayanan terhadap Kabupaten Manggarai Timur

Pengertian Pelayanan Publik Setiap instansi pemerintahan dibentuk untuk mencapai tujuan yaitu memberikan kepuasan bagi masyarakat, apabila tujuan yang telah ditetapkan tercapai barulah dapat dikatakan suatu keberhasilan. Agar tujuan yang telah ditetapkan tercapai maka diperlukan pelayanan yang baik dan berkualitas. Karena dari pelayanan yang baik dan berkualitas dapat membantu pemerintah mencapai tujuan tersebut. Pelayanan begitu penting bagi setiap masyarakat karena semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka semakin besar kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada pemerintah yang bergerak dibidang jasa tersebut. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) Tentang Pelayanan Publik memberikan defenisi pelayanan publik sebagai berikut: "Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Jika dianalisis secara spesifik, bahwa pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan. Pelayanan memiliki makna melayani orang yang dilayani.

Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan dan pengabdian secara profesional. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam dalam rangka memberikan kepuasan dan manfaat kepada orang yang dilayani tersebut. Menurut Indri dan Hayat dalam Hayat (2015:22) menyatakan bahwa: "optimalisasi pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat". Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun

2004: “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”. Menurut Hayat (2017 : 22) “pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya” Mukaron dan Laksana, (2016:41) mengatakan bahwa : “Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Dari berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik di atas maka dapat mengambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah. Dengan adanya pelayanan secara otomatis ada interaksi antara masyarakat dengan pegawai yang bersangkutan pada suatu organisasi.

Komunikasi memang sangat penting dalam melayani masyarakat, karena komunikasi berfungsi untuk membantu dan mengetahui apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Hidup kita memang tidak terlepas dari komunikasi, baik itu komunikasi verbal maupun komunikasi nonverbal, baik komunikasi secara langsung maupun melalui media, tulisan, maupun suara dan gambar. Dalam hal ini para ahli mendefinisikan berbagai pendapat tentang komunikasi yaitu: Dalam Hardiyansyah (2015:13), Handoko berpendapat bahwa: “komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain”. Dari pendapat yang telah diuraikan dapat diambil kesimpulan bahwa, komunikasi adalah suatu tindakan mempengaruhi, memberi ide, informasi, pikiran serta pemahaman yang dapat dimengerti orang lain sehingga mampu untuk mengubah perilakunya.

Efektivitas pelayanan

Efektivitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Manggarai Timur juga akan dipaparkan mengenai harapan masyarakat kedepannya tentang pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Manggarai Timur. Kesederhanaan dari pernyataan sebelumnya dapat dilihat bahwa mayoritas masyarakat kabupaten manggarai Timurdengan mudahnya mengakses atau menyiapkan persyaratan-persyaratan pembuatan KTP. Hal ini juga sesuai dengan pernyataan seorang masyarakat yang pernah mengurus e-KTP di Kabupaten mManggarai Timur, Ibu sisilia beliau mengatakan: Prosedur yang diterapkan di Kabupaten Manggarai Timur khususnya dalam pembuatane-KTP, kami sudah mengetahui persyaratannya karena sebelumnya telah disosialisasikan. Sejauh ini juga pelayanan yang diberikan aparat wajar-wajar saja. penulis

juga mewawancarai Bapak TR masyarakat yang pernah mengurus Akte Jual Beli diKecamatan, mengenai hal ini beliau menuturkan :Pada waktu saya mengurus e- KTP pada tahun lalu, prosedurnya sederhana dantidak bertele-tele, memang bicara mengenai mengurus Akte jual beli itu tidak bolehsembarangan, makanya persyaratannya banyak, tapi hal itu saya rasa wajar-wajar saja.Dari pernyataan dari informan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kesederhanaandalam pelayanan di Kantor kecamatan kendahe cukup baik dan dapat dipahami olehmayoritas masyarakat.

Kejelasan dan kepastian dalam pelayanan merupakan salah satu hal yang sangat pentingbagi masyarakat. Oleh karena itu, aparat pelaksana pelayanan diharapkan dapat tanggap danbertanggung jawab dengan tugas serta tanggung jawabnya sebagai pemberi pelayanan. Pihakpelaksana pelayanan harus bisa menjelaskan secar rinci prosedur serta persyaratan yang harusdilengkapi untuk mengurus Akte Jual Beli dan e-KTP serta lain sebagainya yang berhubungandengan Kantor Kecamatan diminta atau tidak diminta aparat pelaksana harus melaksanakantugasnya dengan sebaik-baiknya. Prosedur tersebut diatas telah di sosialisasikan dan diketahui oleh seluruh masyarakatKabupaten Manggarai Timur. Menurut Bapak. PL Salah satu penduduk Kabupaten Manggarai Timur mengatakan: Prosedur pelayanan yang ada di Kabupaten Manggarai Timur memang telah diketahui.seluruh lapisan masyarakat yang ada. Masyarakat setempatpun dalam hal pengurusan e-KTP , terlebih dahulu harus ke kantor Desa untuk mengambil melengkapiberkas selanjutnya diserahkan ke Kantor Kecamatan”.Hal senada dikatakan juga oleh Ibu Sisilia, beliau mengatakan:Untuk pengurusan e-KTP saya rasa kebanyakan warga yang pernahdan biasa mengurusnya sudah mengetahuinya, biasanya kami hanya ke kantor Desauntuk mencari informasi ataupun langsung ke kecamatan maka akan diberikan arahanapa-apa yang harus dipersiapkan dan kemana kami harus mengurus terlebih dahulu.Dengan adanya persyaratan yang sedemikian rupa pihak pelayananpun akan senangmenjalankan tugasnya jika masyarakat tidak melakukan hal-hal yang bertentangan denganprosedur yang berlaku.

Keamanan dalam Pelayanan masyarakat pada dasarnya ingin memperoleh pelayanan yang maksimal, dimana dalamhal ini setiap masyarakat ingin memperoleh haknya dengan mendapat pengakuan dari daerahtempat tinggalnya. Pengurusan Akte Jual Beli dan KTP merupakan hal yang sangat penting, oleh karena itu dari pihak masyarakat mengharapakan pihak pemerintah setempat lebihmemperhatikan kepastian dalam hal pengurusan Akte Jual Beli dan e-KTP bagi masyarakat. FGmengungkapkan bahwa, dalam pengurusan pelayanan masyarakat yang diberikan hendaknya sesuaidengan aturan yang diterapkan. Pemberian pelayanan yang telah menunjuk kepadaaturan formal serta dianggap memenuhi sendi-sendi pelayanan sangat

diharapkan masyarakat sehingga aparat pelayanan bisa konsisten dalam menerapkan aturan hukum pelayanan tanpa ada kendala apapun” Penulis melanjutkan wawancara terhadap seorang informan Bapak LB beliau mengatakan :selama ini dalam hal keamanan dalam pelayanan di kecamatan, apalagi mengenai e-KTP dan AJB dapat diterima diarah kemana kami pergi. Dari beberapa pernyataan dari para informan diatas dapat dilihat bahwa keamanan dalam pelayanan di kecamatan kendahe berjalan dengan baik.

Keterbukaan dalam pelayanan sangat berpengaruh, dimana setiap pelayanan yang akan diberikan pihak Kantor kecamatan wajib di informasikan dan di sosialisasikan agar masyarakat setempat dapat mengetahui prosedur dan tata cara dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, peran birokrasi dalam hal ini sangatlah penting. Salah satu Staf kantor Kecamatan, Bapak AA mengatakan bahwa. Pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat”. Pemberian pelayanan publik salah satunya diukur melalui keterbukaan informasi dan seberapa jauh interaksi komunikasi yang terjalin antara birokrasi sebagai pemberi layanan

Metode Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif dipilih karena sesuai dalam proses pengumpulan data yang berkaitan dengan efektifitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik observasi, wawancara, Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik triangulasi sumber. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model interaktif.

Hasil dan Pembahasan

Pengembangan Efektivitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur

Prosedur pelayanan merupakan tahapantahapan dalam pelayanan publik yang dilakukan secara sistematis dan mudah dimengerti dalam proses pelayanan sehingga pelayanan publik menjadi efisien dan efektif. Pelayanan akan terasa mudah apabila prosedur pelayanan disusun sesederhana mungkin demi menunjang terciptanya pelayanan publik yang efisien dan efektif. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi dalam standar prosedur pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur belum

menyediakan Papan Informasi mengenai alur prosedur pelayanan baik mengenai alur pelayanan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, E-KTP, dan sebagainya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur serta belum tersedianya Papan informasi mengenai syarat-syarat kelengkapan berkas dalam mengurus administrasi kependudukan. Selain itu, prosedur pelayanan yang diterapkan belum terlalu memudahkan masyarakat, ini terlihat dengan loket pendaftaran dan verifikasi berkas berbeda dengan loket pengambilan berkas yang telah jadi sehingga masyarakat masih mondarmandir ketika mengurus dokumen kependudukannya. Berdasarkan hasil wawancara tentang Prosedur Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur dengan masyarakat yang sedang mengurus dokumen kependudukannya. Ibu Ecin (wawancara tanggal 04 Juni 2018, Pukul 10.54 WITA) mengatakan.

Belum ada Papan Informasi kayaknya, mendaftar saja baru ambil nomor antrian saja baru ke sini lagi menunggu dan tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan mudah kayaknya”. Hal ini hampir senada dengan yang dikemukakan oleh Bapak Paul Tamur (wawancara tanggal 04 Juni 2018, Pukul 11.10 WITA) yang sedang mengurus E-KTP miliknya; Itu sangat perlu untuk Papan Informasi karena kalau kayak gini sembraut sekali ribet, tidak ngerti harus bertanya dulu kita mau dimana harus bawa berkas kemana, kalau ada Papan informasi kan kita langsung aja ke petugasnya kayak gini, kayak ini kan ribet sembraut di atas sana pada hal di sini di bawah dan kalau tingkat kemudahan sudah lebih bagus sih, sudah tidak terlalu rumit kayak dulu ya sekarang sudah simple tinggal satu kali jalan aja langsung jadi. Selain tanggapan dari dua informan di atas, hal ini makin diperkuat dengan pernyataan masyarakat lain yang bernama Bapak Akmal (wawancara tanggal 04 Juni 2018, Pukul 11.20) yang mengatakan “Kalau di sini ngak ada ya, cuma pendaftar aja dan tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan cukup lumayan, mudah aja”.

Dari hasil observasi dan wawancara dapat diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur telah memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan, namun masih perlu meningkatkan lagi prosedur pelayanan seperti disediakannya Papan Informasi mengenai alur prosedur pelayanan dan syarat-syarat kelengkapan berkas sehingga masyarakat yang kurang mengetahui dan gagap teknologi mampusegera mengetahui melalui papan informasi tersebut.

Waktu penyelesaian merupakan waktu yang telah ditetapkan berdasarkan pada standar pelayanan yang berlaku sehingga pelayanan publik dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Dalam proses penyelesaian pelayanan publik, petugas dituntut menyelesaikan setiap jenis

pelayanan dengan menggunakan waktu yang sesingkat mungkin agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama dan masyarakat tidak terhalangi waktunya dalam mengurus setiap administrasi kependudukan. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi dalam standar waktu penyelesaian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur telah melayani dengan cepat dan maksimal, hal ini terlihat saat masyarakat mendaftar di loket pendaftaran terbilang cukup cepat, tetapi masih terdapat kekurangan yang terlihat pada penyelesaian dokumen kependudukan yang di mana masih terdapat dokumen kependudukan yang diurus oleh masyarakat tidak selesai tepat pada waktunya seperti yang terjadi pada pengurusan Kartu Keluarga yang diurus oleh masyarakat yang terkendala pada data penduduk di dalam database yang tidak ditemukan, E-KTP yang masih terbilang lama dalam proses perekaman penduduk yang diakibatkan sarana alat perekaman EKTP yang kurang, dan lain sebagainya sehingga masyarakat menunggu cukup lama. Berdasarkan hasil wawancara tentang Waktu Penyelesaian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur dengan masyarakat yang sedang mengurus dokumen kependudukannya.

Biaya pelayanan merupakan segala bentuk biaya yang dibebankan kepada masyarakat saat melaksanakan pelayanan publik, biaya-biaya tersebut telah diatur dan ditetapkan sesuai dengan aturan yang berlaku sehingga tidak membebankan masyarakat dalam mengurus segala administrasi kependudukannya. Dalam proses pelayanan publik rincian biaya sangat penting untuk diminimalkan serendah mungkin sehingga masyarakat tidak merasa terbebani saat mengurus administrasi kependudukannya. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi dalam standar biaya pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur memberikan pelayanan dengan tidak memungut biaya atau gratis, sehingga masyarakat tidak perlu lagi menanggung biaya apa pun dan masyarakat tidak perlu lagi menggunakan calo dalam mengurus administrasi kependudukan. Berdasarkan hasil wawancara tentang Biaya Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur dengan masyarakat yang sedang mengurus dokumen kependudukannya. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur tidak membebankan biaya apa pun kepada masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur. Hal ini sesuai dengan RPJMD Kabupaten Soppeng tahun 2016-2021 yang bebas pungutan liar.

Produk pelayanan merupakan segala bentuk pelayanan yang dilakukan untuk menunjang segala bentuk kepentingan masyarakat. Produk pelayanan yang diberikan

pemerintah bermacam-macam sesuai dengan kepentingan setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan, mulai dari administrasi kependudukan dan administrasi perizinan yang kesemuanya berhubungan dengan kebutuhan masyarakat akan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi dalam standar produk pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur menunjukkan bahwa semua bentuk administrasi kependudukan yang dibutuhkan oleh masyarakat dilayani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur seperti Pelayanan Penerbitan KTP, Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga, Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran, Pelayanan Penerbitan, Pelayanan Mutasi Penduduk/SKPWNI, dan Pelayanan Legalisasi Dokumen Kependudukan. Kesemua pelayanan tersebut yang sering masyarakat urus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur. Berdasarkan hasil wawancara tentang Produk Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai dengan Petugas Pemberi Pelayanan, Bapak Suherman (wawancara tanggal 05 Juni 2018, Pukul 09.19 WITA) mengatakan “yang kita layani itu KTP Pelayanan EKTP, Pindah Datang, Pindah Keluar, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian itu saja”.

Sarana dan prasarana merupakan segala bentuk sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam menunjang segala bentuk dan jenis pelayanan sesuai dengan fungsi sarana dan prasarana tersebut. Dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik membutuhkan sarana dan prasarana yang memadai demi terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien yang memuaskan bagi masyarakat saat menerima pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi dalam standar produk pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur menunjukkan bahwa dari segi kebersihan ruang pelayanan setiap harinya bersih dan cukup nyaman, ini terlihat dari ruang pendaftaran yang memiliki tempat duduk untuk menunggu antrian yang memadai, tetapi sebaliknya dari segi kelengkapan fasilitas yang terdapat dalam ruang pelayanan masih terdapat kekurangan, ini terlihat dari masih kurangnya tempat duduk di tempat pengambilan berkas dan tempat parkir yang tidak beraturan serta tidak tersedianya kotak saran, kritik dan keluhan sehingga masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan tidak dapat memberikan aspirasinya. Dari segi lingkungan yang aman bagi masyarakat selama di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur telah tersedia Petugas Satpol PP yang berjaga di ruang pelayanan, akan tetapi di tempat Parkir belum adanya penjaga yang menjaga kendaraan masyarakat yang sedang mengurus dokumen administrasi kependudukan. Berdasarkan hasil wawancara tentang sarana dan prasarana yang berkaitan dengan kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan serta fasilitas yang diberikan dalam menunggu pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Manggarai Timur dengan masyarakat yang sedang mengurus dokumen kependudukannya.

Kompetensi petugas pemberi pelayanan merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang petugas pelayanan dalam melaksanakan semua tugasnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pada keahlian, pengetahuan, sikap, keterampilan dan perilaku yang dibutuhkan guna terselenggaranya pelayanan publik yang efektif dan memuaskan bagi masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi dalam standar kompetensi petugas pemberi pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur menunjukkan bahwa dalam proses pelayanan, petugas telah memberikan pelayanan dengan sopan dan santun, namun masih terdapat beberapa petugas yang kurang sopan saat melayani masyarakat, hal ini terlihat saat ada masyarakat yang bertanya namun dijawab dengan nada yang agak tinggi, dalam hal menjawab pertanyaan, pemberian informasi, dan kebutuhan yang berkaitan dengan pelayanan petugas menjelaskan dan mengarahkan masyarakat yang kurang senang dengan pelayanan tersebut.

Pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, kejelasan persyaratan pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangkaian penyelesaian suatu pelayanan. Prosedur Pelayanan tidak hanya dituntut untuk menciptakan keteraturan tetapi diutamakan untuk memberikan kemudahan dan kejelasan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang baik. Di Kabupaten Manggarai Timur kejelasan prosedur pelayanan disini dimaksudkan bahwa masyarakat mengerti. Untuk mengetahui efektivitas sistem pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) ditinjau dari kualitas sumber daya manusia dan fasilitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur peneliti menggunakan pendekatan proses yang dikemukakan oleh Martani dan Lubis adapun indikator yang digunakan meliputi : prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja. Dimana dalam pendekatan ini dihubungkan dengan indikator kualitas sumber daya manusia Menurut M. Dawan Rahardjo yaitu kualitas intelektual dan pendidikan.

Besarnya efektivitas sistem pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur dapat ditinjau dari indikator-indikator yang akan dideskripsikan sesuai hasil wawancara dengan para informan. Dalam pelaksanaan prosedur pelayanan penampilan pegawai pelayanan juga penting

dan harus diperhatikan, pegawai pelayanan haruslah perpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Namun dari hasil pengamatan peneliti masih banyak pegawai yang belum memakai seragam dan hal ini dapat memberikan penilaian negatif dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Kemudian dalam hal penerbitan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur masih belum maksimal terbukti masih banyak masyarakat yang harus menunggu lama untuk waktu penerbitan e-KTP.

Kualitas Intelektual (Pengetahuan & Keterampilan), pengetahuan dan keterampilan pegawai menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan efektivitas sistem pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) yang diberikan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai pelayanan yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Pangkep telah mampu mengoperasikan alat bantu pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) seperti yang dikemukakan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur. Efektivitas sistem perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) dicapai melalui beberapa pendekatan yang dikemukakan oleh Martani dan pendekatan sumber, pendekatan proses, dan pendekatan sasaran. Pada penelitian ini penulis melihat efektivitas sistem pelayanan perekaman e-KTP melalui pendekatan proses. Adapun indikator yang digunakan dalam mengukur efektivitas dalam pendekatan proses yang dikemukakan oleh Martani dan Lubis meliputi: prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja. Dimana dalam pendekatan ini dihubungkan dengan indikator kualitas sumber daya manusia Menurut M. Dawan Rahardjo yaitu kualitas intelektual dan pendidikan. Dengan adanya indikator tersebut yang mampu diterapkan dalam organisasi, maka dapat menciptakan keefektifan sistem pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP).

Penutup

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : Prosedur Pelayanan Secara umum prosedur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur sudah cukup baik dilihat dari segi prosedur pelayanan dan alur pelayanan sudah jelas berjalan sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada. Persyaratan administrasi yang dibutuhkan diinformasikan dengan jelas kepada masyarakat sehingga dapat memberikan keefektifan dalam proses pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP).

Namun masih kurang maksimal dalam hal penerbitan e-KTP dan masih kurangnya penampilan pegawai terlihat masih ada pegawai yang tidak memakai seragam dalam melayani masyarakat. Sarana dan Prasarana Sarana dan prasarana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur sudah cukup baik walaupun dalam hal tata ruang masih perlu ditingkatkan. Kondisi ruang pelayanan dan ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur sudah baik dan memadai, sehingga dengan kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai membuktikan sistem pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) sudah efektif. Efektivitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur bahwa Pelayanan Publik yang diselenggarakan sudah baik akan tetapi masih perlu adanya peningkatan, penambahan infrastruktur yang menunjang pelayanan dan perubahan sistem pelayanan yang lebih memudahkan lagi masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur belum berjalan dengan efektif.

Daftar Pustaka

- Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Miles, Huberman, Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook*. London: SAGE Publications.
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Saidah, Ratnatus. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Griya Ilmu*. Di ambildari: <http://ratnatus.blogspot.co.id/2012/08/metodologi-penelitian-kualitatif.html?m=1>
- Sinambela, Litjan Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sirajuddin, dkk. 2012. *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*. Malang: Setara Press.
- Sugiono, 2014. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, Mifta. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Yogyakarta: Kencana Prenadamedia

Group.Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.Wahyudi, Andri. 2014. Manajemen Pelayanan Publik Konsep Teori dan Permasalahan.