ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAIMANA

Ira Maya Inan [1)], Amirul Mustofa [2)]
[1) 2)] Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya
Email: saraswatilucky@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian tentang pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kaimana. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kaimana merupakan sebuah Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kabupaten Kaimana dimana seluruh kegiatan publik yang berhubungan dengan pelayanan masyarakat di danai oleh uang rakyat sehingga diperlukan analisis kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat selaku pengguna layanan sebagai bentuk tanggung jawab terhadap pengguna layanan dalam hal ini dokumen administrasi kependudukan. Pada penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif yang mana penelitian ini menggunakan data-data di lapangan sebagai sumber utama yang berfokus pada faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam pelayanan administrasi kependudukan. Dari hasil penelitian ini faktor penghambat yang paling mendasar adalah faktor sumber daya manusia dapat dilihat dari tingkat pendidikan, pengembangan aparatur, dan kualitas petugas pelayanan dimana masih banyak pegawai yang belum bisa mengoperasikan peralatan perekaman serta komputer dengan baik. Dan dari faktor sarana dan prasarana dimana terkendala jaringan komunikasi data, listrik yang sering padam, dan peralatan yang sudah tua. Disamping itu faktor dukungan anggaran pun menjadi kendala utama dimana semenjak tidak ada lagi Dana Alokasi Khusus, maka pelayanan di kampung-kampung terpencil pun menjadi sulit. Faktor pendukung dimana dalam melaksanakan pelayanan sudah didukung oleh Sistem Administrasi Kependudukan Terpusat merupakan sistem digitalisasi yang digunakan agar pelayanan dapat terkoneksi secara nasional. Sistem SIAK Terpusat lebih efisien dari segi sistem keamanan siber dan dapat memberikan pelayanan administrasi kependudukan dengan lebih cepat. Untuk efektifitas pelayanan administrasi kependudukan dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik diperlukan peningkatan pelayanan di daerah-daerah terpencil. Untuk itu dibutuhkan anggaran yang memadai dan diperlukan kebijakan dari Kepala Daerah juga dari pimpinan OPD untuk melihat skala prioritas yang dibutuhkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kaimana.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Analisis Pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Abstract

This research is research on population administration services at the Kaimana Regency Population and Civil Registration Service. The Kaimana Regency Population and Civil Registration Service is a Regional Apparatus Organization (OPD) in Kaimana Regency where all public activities related to community services are funded by public money so that an analysis of the quality of services provided to the community as service users is needed as a form of responsibility towards users. services in this case population administration documents. In this research, the author uses descriptive qualitative research, where this research uses field data as the main source which focuses on inhibiting and supporting factors in population administration services. From the results of this research, the most basic inhibiting factor is the human resource factor which can be seen from the level of education, apparatus development, and the quality of service personnel, where there are still many employees who cannot operate recording equipment and computers properly. And from facilities and infrastructure factors which are hampered by data communication networks, frequent power outages, and old equipment. Apart from that, the budget support factor is also a major obstacle, since there are no longer any Special Allocation Funds, services in remote villages have become difficult. The supporting factor is that the implementation of services is supported by the Centralized Population Administration System, which is a digitalization system used so that services can be connected nationally. The Centralized SIAK system is more efficient in terms of cyber security systems and can provide population administration services more

quickly. For the effectiveness of population administration services to be said to be running well, it is necessary to improve services in remote areas. For this reason, an adequate budget is needed and a policy is needed from the Regional Head as well as from the OPD leadership to see the priority scale needed in the Kaimana Regency Population and Civil Registration Service.

Keywords: Public Services, Service Analysis, Population and Civil Registration Services

A. LATAR BELAKANG

Secara umum setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Masyarakat sebagai pengguna layanan publik pasti memiliki harapan untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik dari pemerintah. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan data informasi administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pelaksana pelayanan kependudukan, harus memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana urusan yang menjadi kewenangan daerah di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Berdasarkan Peraturan Bupati Kaimana No 7 Tahun 2017 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi daerah dan tugas pembantuan.

Dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi, aparatur sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih mengalami berbagai kendala dan permasalahan. Berdasarkan pengamatan awal di Kantor Dukcapil Kabupaten Kaimana, masyarakat sering mengeluhkan pelayanan dari petugas yang terkesan menyulitkan padahal peraturan dan perundang-undangan yang berlaku bertujuan untuk semakin memudahkan proses pelayanan publik. Permasalahan dalam hal kurang lengkapnya berkas persyaratan menjadi hal yang sering ditemui, lama waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan satu dokumen kependudukan.

Hal ini dikarenakan kurangnya informasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kaimana mengenai persyaratan yang dibutuhkan. Keluhan lain dari masyarakat adalah kurangnya sosialisasi terkait masa berlaku Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), dimana masyarakat masih ragu apakah tetap berlaku selama 5 (lima) tahun, atau berlaku seumur hidup. Padahal Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia telah mengeluarkan Surat Edaran Nomor 470/295/SJ tanggal 29 Januari 2016 perihal KTP Elektronik (KTP-el) berlaku seumur hidup yang ditujukan bagi Gubernur, Bupati/Walikota seluruh Indonesia agar segera disosialisasikan.

Terkait dengan penerbitan KTP-el, kurangnya sosialisasi mengenai belum adanya pengadaan blanko KTP-el dari Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan hingga Maret 2021, juga meresahkan masyarakat. Padahal hal ini sudah menjadi permasalahan nasional, namun perlu sosialisasi yang lebih intensif dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kaimana agar masyarakat Kabupaten Kaimana dapat lebih memahaminya, Permasalahan berikutnya adalah tinta ribbon dan Film yang digunakan untuk pencetakan KTP-el yang sering kali mengalami kehabisan dan harus menunggu pengesahan Anggaran APBD untuk pembelian.

Permasalahan lain yang juga sering dijumpai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kaimana adalah keterlambatan proses penerbitan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Pindah (SKP), Identitas Kependudukan Digital (IKD), Kartu Identitas Anak (KIA), Akta kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, dan dokumen kependudukan lainnya. Keterlambatan dokumen kependudukan ini dapat disebabkan oleh kurang lengkapnya berkas pemohon sebagaimana yang disyaratkan, ketersediaan blangko KTP, ketersediaan tinta ribbon dan film, serta rusaknya peralatan yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kaimana.

Dari beberapa permasalah yang sudah disebutkan diatas masih ada permasalahan lain salah satunya jaringan internet yang tidak stabil, sebab semua database kependudukan terpusat. Hal itu membuat perekaman, pencetakan KTP-el, dan proses Tanda Tangan Elektronik (TTE) sering mengalami gangguan dan masih terdapat beberapa kampung di Kabupaten Kaimana yang belum tersambung jaringan internet Telkomsel, sehingga dalam melaksanakan pelayanan jemput bola perekaman KTP-el masih dilakukan dengan sistem offline sehingga membutuhkan waktu lebih untuk di proses ketunggalan di *data center* agar dapat di cetak di daerah menjadi sebuah KTP-el.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis berkeinginan untuk mengevaluasi permasalahan dan kendala yang dihadapi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kaimana dalam melaksanakan pelayanan yang membahagiakan Warga Kaimana. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul "Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kaimana".

B. LANDASAN TEORITIS

1. Pelayanan Publik

Pelayanan masyarakat (publik) adalah segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah, termasuk aparat yang bergerak di bidang perekonomian dalam bentuk barang dan atau jasa, yang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Sianipar, 1998:5).

Dalam pengertian tersebut secara konkret diutarakan beberapa hal:

a) Pelayanan itu merupakan suatu kewajiban yang harus dilaksanakan aparatur pemerintah, termasuk aparatur di bidang perekonomian.
b) Objek yang dilayani adalah masyarakat (publik).
c) Bentuk layanan itu barang atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam konteks pelayanan publik menurut Moenir (Kurniawan, 2005 : 7) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Menurut Sinambela (2011:5) berpendapat bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

2. Administrasi Kependudukan

Pada tata praktis pelaksanaan administrasi kependudukan yang baik, tidak saja mempermudah pembuatan data kependudukan secara cepat dan akurat namun pada hakikatnya representasi tanggung jawab serta kewajiban pemerintah dalam memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk dan/atau warga negara Indonesia yang berada di luar wilayah negara kesatuan republik Indonesia. Pelaksanaan administrasi kependudukan ini sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan masyarakat dapat terpenuhi.

Berdasarkan pengertian ini maka ruang lingkup administrasi kependudukan meliputi 3 (tiga) komponen yaitu:

a) Kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk.
b) Kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pencatatan sipil.
c) Kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

3. Faktor-Faktor Pendukung Peningkatan Pelayanan Publik

Menurut pendapat Moenir (Surjadi, 2009:45) yang menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu proses. Oleh karena itu objek utama pelayanan adalah proses itu sendiri. Jadi manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran, dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.

Menurut Ridwan dan Sodik Sudrajat (2009:22) mengenai faktor-faktor pendukung peningkatan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

a) *Faktor hukum*. Hukum akan mudah ditegakkan, jika aturan atau undang-undangnya sebagai sumber hukum mendukung terciptanya penegakan hukum.
b) *Faktor aparatur pemerintah*. Aparatur pemerintah merupakan salah satu faktor terciptanya peningkatan pelayanan publik.
c) *Faktor sarana*. Penyelenggara pelayanan publik tidak akan berlangsung dengan lancar dan tertib (baik), jika tanpa adanya suatu sarana atau fasilitas yang mendukung.
d) *Faktor masyarakat*. Pada intinya penyelenggara pelayanan diperuntukkan untuk masyarakat dan oleh karenanya masyarakatlah yang memerlukan berbagai pelayanan dari pemerintah sebagai penguasa pemerintahan.
e) *Faktor kebudayaan*. Merupakan faktor yang hampir sama dengan faktor masyarakat, jika melihat dari sistem sosial budaya negara indonesia sendiri memiliki masyarakat yang majemuk dengan berbagai macam karakteristik perlu di masyarakat Kaimana bahwa objektivitas dalam penyelenggara pelayan publik tidak bisa disamakan karena memiliki karakteristik pada masing-masing masyarakat di setiap daerahnya.

Menurut Moenir (Wijayanto, 2007: 88-119), mengatakan bahwa dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor penting yang harus diperhatikan, yakni sebagai berikut:

a) *Faktor masyarakat*. Masyarakat menunjukkan suatu keadaan pada jiwa

seseorang, yaitu merupakan titik temu atau *equilibrium* dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati, dan keseimbangan jiwa yang bersangkutan.

b) *Faktor aturan*. Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang.
c) *Faktor organisasi*. Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks.
d) *Faktor pendapatan*. Pendapatan ialah seluruh penerima seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan organisasi, baik dalam bentuk uang, natural maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.
e) *Faktor kemampuan dan keterampilan*. Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas atau pekerjaan berarti dapat melakukan tugas atau pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan diharapkan.
f) *Faktor sarana pelayanan*. Sarana pelayanan yang dimaksudkan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

C. METODE

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang mempergunakan pendekatan kualitatif sebagai suatu cara yang dilakukan untuk memberikan gambaran tentang kejadian maupun kegiatan secara objektif, wawancara dan sumber lainnya dimana dipergunakan untuk memahami fenomena dari adanya penelitian yang secara holistik dengan mendeskripsikannya melalui kalimat atau bahasa dari apa yang telah dilihat.

Sugiono (2012). Adapun alasan penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif adalah mengumpulkan informasi dari fakta-fakta yang terjadi di lapangan kemudian mendeskripsikan dalam bentuk tulisan. Tujuannya adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kaimana.

2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

a) Pelayanan penataan, penertiban, dan penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kaimana.
b) Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi kependudukan.

3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kabupaten Sidoarjo tepatnya di Desa Kajeksan, Kecamatan Tulangan. Peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* yakni teknik dalam penentuan terhadap penelitian dengan mempertimbangkan beberapa hal agar data tersebut bisa lebih representatif dianggap mampu mewakili semua dengan perolehan 5 orang informan diantaranya adalah kepala Desa Kajeksan, Kajeksan, Kaur TU dan Umum, serta 2 masyarakat pengguna layanan. Sedangkan sebagai *key informan* adalah Kepala Desa Kajeksan.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

1. Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kaimana

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di lapangan maka dapat simpulkan dari ketiga informan yaitu informan kunci,

informan utama, dan informan pendukung diantaranya yaitu:

Pertama, berdasarkan hasil wawancara dapat diambil kesimpulan bahwa sejauh ini pelayanan sudah sesuai dengan Standar operasional Prosedur yang ada, sesuai dengan harapan bahwa petugas layanan mampu memberikan perhatian khusus sesuai dengan kebutuhan masing-masing pengguna layanan, petugas layanan telah mendengarkan secara seksama setiap keluhan pengguna layanan. Selain itu petugas pelayanan juga mempermudah para pengguna layanan menyampaikan keluhan yang dirasakan. Memberikan rasa nyaman, memahami permasalahan para pelanggan pelayanan, dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan.

Kedua, berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Petugas Operator Pelayanan yang ada di Dinas Dukcapil Kabupaten Kaimana sudah berjalan dengan baik dan dirasakan mudah oleh masyarakat pengguna layanan. Petugas sudah sangat paham dan mengerti tentang mekanisme alur pelayanan dokumen kependudukan dan persyaratan pengurusan dokumen kependudukan. Namun demikian masih diperlukan sosialisasi kepada seluruh warga masyarakat pengguna layanan yang berada di kampung kampung untuk mengetahui produk dan mekanisme alur pelayanan yang jelas memang penting untuk pedomani pegawai dalam melayani pengguna layanan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik guna mencapai tujuan pelayanan.

Ketiga, berdasarkan hasil wawancara pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa biaya pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan di Dinas Dukcapil Kabupaten Kaimana tidak dipungut biaya alias gratis berdasarkan UU No. 24 tahun 2013 pasal 79A. Petugas pelayanan dalam menerbitkan dokumen kependudukan akan dikenakan sanksi jika melakukan pungutan terhadap pelayanan.

Keempat, berdasarkan hasil wawancara dapat dikemukakan bahwa pelayanan sudah berjalan sesuai harapan masyarakat pengguna layanan dimana petugas layanan telah berupaya semaksimal mungkin untuk merespon setiap keluhan pengguna layanan dihadapi sampai masalah terselesaikan dengan menindaklanjuti dengan memberikan bantuan kepada masyarakat pengguna layanan dalam menyelesaikan permasalah yang dihadapi sesuai kemampuan dan kapasitas yang telah ditentukan dengan aturan aturan yang ada.

Apabila ada masalah pelayanan di luar kewenangannya dan terkait dengan instansi lain maka para petugas pelayanan mengarahkan untuk mencari informasi lebih lanjut ke instansi terkait, petugas pelayanan dalam memberikan informasi tentang pengurusan pelayanan telah sesuai dengan sudah jelas dan mudah dimengerti.

Kelima, berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana pada Dinas Dukcapil Kaimana sudah sangat baik berupa ruang tunggu yang bersih, nyaman ada TV, AC, wifi, ruang baca, dan ruang bermain anak. Penyedia layanan harus memperhatikan kenyamanan bagi pengguna layanan dikarenakan jika masyarakat pengguna layanan sudah merasa nyaman maka akan berdampak baik bagi penyedia layanan dan sebaliknya jika warga masyarakat tidak merasa nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia layanan. Jumlah petugas operator pelayanan di loket pun sudah sangat baik.

Keenam, kemampuan dan keahlian dalam mengoperasikan komputer, peralatan perekaman yang mana kehandalan dan kemampuan pegawai menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana kepada masyarakat. Disdukcapil Kabupaten Kaimana perlu meningkatkan kapasitas aparatur melalui bentuk kegiatan yang relevan dengan tugas dan fungsi aparatur.

Permasalahan dalam pelayanan publik pada dasarnya dapat dilihat dalam proses pelayanan itu sendiri seperti ketelitian dan kecermatan pegawai dalam melayani masyarakat pengguna layanan itu sangat penting. Seperti masih ditemukannya petugas salah ketik dalam penulisan nama pada kartu keluarga maka pengguna layanan harus mengurus kembali nama yang salah tersebut. Dikarenakan petugas yang tidak cermat dan teliti tersebut maka timbullah pekerjaan baru yang seharusnya tidak perlu terjadi dan dapat menimbulkan penilaian kurang baik oleh pengguna layanan.

Kemampuan dan keahlian dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan pelayan yang diberikan di Dinas Dukcapil Kabupaten Kaimana kepada warga masyarakat. Secara umum kualitas setiap petugas pelayanan mengedepankan kepuasan masyarakat dalam memberikan pelayanan sesuai porsi perhatian yang serius serta tindakan nyata yang ditunjukan dalam bentuk pelatihan dan bimbingan teknis apparatus agar dapat meningkatkan kompetensi dan profesionalitas petugas.

Sebagai tambahan dalam penelitian ini adalah Inovasi pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kaimana dengan memanfaatkan inovasi dalam urusan pelayanan kependudukan maka telah diterapkan Sapu Jadi (Satu Paket Dokumen Jadi) dan Pelampung (Pelayanan Kampung di Kampung COA Distrik Kaimana) dengan memanfaatkan layanan WhatsApp, dan layanan Jebol (Jemput Bola). Layanan ini diluncurkan dan disosialisasikan kepada masyarakat Kaimana. Dinamakan demikian bertujuan untuk mempermudah pengurusan dokumen administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kaimana.

2. Faktor Pendukung Pelayanan Administrasi Kependudukan

Dengan adanya SIAK Terpusat ini merupakan sistem digitalisasi yang digunakan agar pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Kaimana dapat terkoneksi secara Nasional. Sistem Siak Terpusat lebih efisien dari segi sistem keamanan siber dan dapat memberikan pelayanan administrasi kependudukan dengan lebih cepat.

Artinya dengan SIAK Terpusat masyarakat akan mendapatkan standar pelayanan yang sama di setiap daerah sebab semua pelayanan administrasi kependudukan bisa dikontrol oleh semua pihak baik pemerintah maupun masyarakat atau penduduk. Sistem SIAK Terpusat ini, tentu harus disosialisasikan dan diimplementasikan secara bertahap kepada masyarakat untuk itu dibutuhkan sosialisasi kepada seluruh warga masyarakat. Motivasi kerja yang diberikan pegawai satu sama lain dan bentuk kerja sama dari pegawai itu sendiri sehingga dapat mewujudkan pelayan yang lebih baik.

3. Faktor Penghambat Pelayanan Administrasi Kependudukan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, faktor yang menjadi penghambat dalam proses pelayanan diantaranya adalah ketersedian sumber daya manusia dalam hal kuantitas jumlah pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kaimana sudah memenuhi standar namun tidak dengan kualitas petugas pelayanan dimana masih banyak pegawai yang belum bisa mengoperasikan peralatan perekaman, komputer dengan baik sehingga waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian pekerjaan belum efektif dikarenakan jika petugas yang biasanya di loket tidak berada di tempat maka petugas penggantinya tidak dapat mengoperasikan komputer tersebut kembali.

Di samping itu terkendala Jaringan Komunikasi Data (Jarkomdat) server dipusat dan listrik PLN yang sering padam tanpa pemberitahuan lebih dulu dan peralatan

perekaman yang sudah tua serta perlu diganti dengan yang terbaru. Untuk efektifitas pelayanan administrasi kependudukan dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik diperlukan peningkatan pelayanan di daerah terpencil seperti di kampung-kampung untuk itu dibutuhkan anggaran yang memadai, diperlukan kebijakan dari Kepala Daerah juga dari pimpinan OPD untuk melihat skala prioritas yang dibutuhkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kaimana.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana urusan yang menjadi kewenangan daerah di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi, aparatur sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih mengalami berbagai kendala dan permasalahan.

Berdasarkan pengamatan awal di Kantor Dukcapil Kabupaten Kaimana, masyarakat sering mengeluhkan pelayanan dari petugas yang terkesan menyulitkan padahal peraturan dan perundang-undangan yang berlaku bertujuan untuk semakin memudahkan proses pelayanan publik. Permasalahan dalam hal kurang lengkapnya berkas persyaratan menjadi hal yang sering ditemui, lama waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan satu dokumen kependudukan.

Hal ini dikarenakan kurangnya informasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kaimana mengenai persyaratan yang dibutuhkan. Keluhan lain dari masyarakat adalah kurangnya sosialisasi terkait masa berlaku Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), dimana masyarakat masih ragu apakah tetap berlaku selama 5 (lima) tahun, atau berlaku seumur hidup. Padahal Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia telah mengeluarkan Surat Edaran Nomor 470/295/SJ tanggal 29 Januari 2016 perihal KTP Elektronik (KTP-el) berlaku seumur hidup yang ditujukan bagi Gubernur, Bupati/Walikota seluruh Indonesia agar segera disosialisasikan.

Permasalahan lain yang juga sering dijumpai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kaimana adalah keterlambatan proses penerbitan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Pindah (SKP), Identitas Kependudukan Digital (IKD), Kartu Identitas Anak (KIA), Akta kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, dan dokumen kependudukan lainnya. Keterlambatan dokumen kependudukan ini dapat disebabkan oleh kurang lengkapnya berkas pemohon sebagaimana yang disyaratkan, ketersediaan blangko KTP, ketersediaan tinta ribbon dan film, serta rusaknya peralatan yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kaimana.

Dari beberapa permasalah yang sudah disebutkan diatas masih ada permasalahan lain salah satunya jaringan internet yang tidak stabil, sebab semua database kependudukan terpusat. Hal itu membuat perekaman, pencetakan KTP-el, dan proses Tanda Tangan Elektronik (TTE) sering mengalami gangguan dan masih terdapat beberapa kampung di Kabupaten Kaimana yang belum tersambung jaringan internet Telkomsel, sehingga dalam melaksanakan pelayanan jemput bola perekaman KTP-el masih dilakukan dengan sistem offline sehingga membutuhkan waktu lebih untuk di proses ketunggalan di *data center* agar dapat di cetak di daerah menjadi sebuah KTP-el.

2. Rekomendasi

Menjadi penting dalam mewujudkan pemerintah hadir di tengah masyarakat yang mana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kaimana yang berorientasi terhadap pelayanan masyarakat sesuai motto "Melayani dengan hati memberi dengan kasih". Namun untuk mewujudkan itu semua haruslah didukung oleh Kepala Daerah Bupati Kabupaten Kaimana. Dalam hal ini,

anggaran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus ditambah guna menjawab ketersediaan peralatan pendukung yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan juga pelayanan bagi masyarakat di kampung-kampung terpencil. Pentingnya memproteksi dan mencari solusi oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kaimana bertujuan untuk mengurangi bahkan menghilangkan hambatan yang muncul di lapangan.

REFERENSI

Agus, D. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Akbar, M. (2012). Perubahan Budaya Public Service Organizations (PSOs) Dalam Meningkatkan Kinerja Layanan Publik. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis, 1*(1), 1–22.

Hardiyansyah. (2010). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gramedia.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kurniawan, A. (2005). Transformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.

Mahardika, P., Sapto, P., & Sri, R. (2022). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kartu Identitas Anak di Kantor Kecamatan Prambon Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial, 1*(2), 78–85.

Michael, H., & Matthew B. M. (2014). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : UI Press

Moenir. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moleong, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2011 Tentang Pelaporan Penyelenggara Administrasi Kependudukan.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sianipar. (1998). *Ekologi Administrasi Negara*. Bandung: Informatika Bandung.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.