

IMPLEMENTASI PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BOJONEGORO

Siti Muawwim¹⁾, Rika Pristian Fitri Astuti²⁾, Anis Umi khoirotunnisa'²⁾

Fakultas Ilmu Pengetahuan Sosial IKIP PGRI Bojonegoro

email: sitimuawim@gmail.com

rikapristian@gmail.com

anis.umiikipgribojonegoro@gmail.com

Abstract

Public service is an activity or series of activities in the context of fulfilling service needs in accordance with statutory regulations for every citizen and resident of goods, services, and/or administrative services provided by public service providers. This study aims to determine the implementation of services by the Department of Population and Civil Registration of Bojonegoro Regency to the community; to find out the obstacles in the implementation of services by the Department of Population and Civil Registration of Bojonegoro Regency to the community.

This study uses a qualitative method. Through the snowball sampling technique, supporting informants were obtained, namely 2 (two) employees in the field of population registration and civil registration services. Data collection techniques through interviews, observations, and questionnaires. Data analysis technique with qualitative descriptive.

The results of this study indicate that public services at the Office of Population and Civil Registration of Bojonegoro Regency can be assessed from 9 aspects of SKM getting a good category. The value obtained is above point 3. Namely in the service of birth certificates, family cards and Identity Cards. There are several obstacles that are encountered and affect the process of providing quality public services, including public awareness to prepare everything that is a requirement in carrying out an affair.

Keywords: Implementation, Service.

Abstrak

Pelayanan publik merupakan 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi pelayanan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro kepada masyarakat; untuk mengetahui hambatan dalam implementasi pelayanan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro kepada masyarakat.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Melalui teknik *snowball sampling* diperoleh informan pendukung yaitu 2 (dua) orang pegawai bidang pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Teknik Pengumpulan Data melalui wawancara, observasi, dan kuesioner. Teknik analisis data dengan deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro dapat dinilai dari 9 aspek SKM mendapatkan kategori baik. Nilai yang diperoleh diatas poin 3. Yaitu pada pelayanan akte kelahiran, kartu keluarga dan Kartu Tanda Penduduk. Terdapat beberapa hambatan yang ditemui serta berpengaruh dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, antara lain Kesadaran masyarakat untuk mempersiapkan segala sesuatu yang menjadi persyaratan dalam melakukan suatu urusan.

Kata Kunci : Implementasi, Pelayanan.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sejak dikeluarkannya Undang-Undang Pelayanan Publik (secara resmi bernama Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Kualitas pelayanan prima yang dimaksud yaitu pelayanan yang mendekatkan pemerintah kepada masyarakat. Hal ini diwujudkan dengan cara mengetahui dan menganalisis berbagai persoalan yang dihadapi oleh masyarakat, untuk kemudian menciptakan strategi pelayanan yang efisien.

Pemerintah dalam beberapa waktu terakhir terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Sebagaimana amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk itu berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik baik itu instansi pemerintah pusat maupun daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya dalam Permenpanrb No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan sebelumnya dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Sehingga perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

Rumusan masalah dalam penelitian ini berdasarkan uraian latar belakang diatas adalah :

1. Bagaimana implementasi pelayanan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro kepada masyarakat?
2. Apa hambatan dalam implementasi pelayanan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro kepada masyarakat?

Tujuan dalam penelitian ini berdasarkan uraian rumusan masalah diatas adalah :

1. Untuk menjelaskan implementasi pelayanan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro kepada masyarakat.
2. Untuk mengetahui hambatan dalam implementasi pelayanan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro kepada masyarakat.

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan di atas, maka diharapkan penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Menambah wawasan pembaca mengenai pelayanan.
2. Menjadi referensi pembelajaran mahasiswa, khususnya mahasiswa

Ekonomi dalam memahami pelayanan publik yang baik.

Menjadi acuan dan pertimbangan bagi peneliti lain dalam melakukan penelitian sejenis berikutnya.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang menggunakan landasan teori sebagai panduan untuk memfokuskan penelitian, serta menonjolkan proses dan makna yang terdapat dalam fenomena tersebut. Penelitian kualitatif berangkat dari data lapangan dan menggunakan teori yang sudah ada sebagai pendukung, lalu hasilnya akan memunculkan teori dari data tersebut. Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan mengenai implementasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Bojonegoro.

Adapun fokus dalam penelitian ini berdasarkan tujuan penelitian ialah:

- 1) Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4) Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan Berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- 6) Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh

pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.

- 7) Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan.
- 8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 9) Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Sumber data primer dalam penelitian ini dihasilkan melalui teknik pengumpulan data observasi dan wawancara dengan informan/responden. Objek yang diteliti dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Bojonegoro.

Sumber data sekunder mempermudah peneliti untuk mengumpulkan suatu data dan menganalisis hasil penelitian yang nantinya dapat memperkuat temuan dan mampu menghasilkan penelitian yang mempunyai tingkat validasi yang tinggi.

Sampling insidental sendiri terbagi 150 (seratus lima puluh) orang masyarakat yang melakukan pengurusan dokumen sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Bojonegoro yang terbagi dalam pengurusan akta kelahiran sebanyak 50 orang, KK sejumlah 50 orang, dan KTP Elektronik (e-KTP) sebanyak 50 orang yang dianggap mampu memberikan informasi terkait dengan implementasi pelayanan publik di Dindikcapil Kabupaten Bojonegoro.

Dalam melakukan wawancara, peneliti mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan. Wawancara dengan masyarakat pengguna pelayanan publik yang meliputi pengurusan Kartu keluarga, KTP dan Akta Kelahiran.

Teknik penelitian observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara

melihat secara langsung pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DINDUKCAPIL) Kabupaten Bojonegoro dan mengamati sarana prasarana serta fasilitas pendukung pelayanan publik di instansi tersebut. Observasi berlangsungnya kegiatan pelayanan publik di kantor Dindukcapil Kabupaten Bojonegoro.

Kuisisioner ini di berikan kepada pemohon pelayanan produk di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro terutama di Bidang pengurusan E-KTP, Kartu Keluarga, dan akta kelahiran.

Analisis data itu dilakukan dengan mendasarkan diri pada penelitian lapangan apakah : satu atau lebih dari satu situs. Jadi seorang analis hendak mengadakan analisis data harus menelaah terlebih dahulu apakah pengumpulan data yang telah dilakukannya satu situs atau lebih.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Meskipun secara umum hasil survey pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masuk dalam kategori baik namun upaya peningkatan kualitas pelayanan masih perlu terus dilakukan secara berkesinambungan dan berkelanjutan. Strategi demikian dimaksudkan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mampu terus beradaptasi terhadap perubahan lingkungan, mampu berprestasi sebagai unit pelayanan publik berkinerja tinggi.

Berdasarkan hasil survei yang meliputi 9 unsur pelayanan maka waktu proses pelayanan dan perilaku pelayanan oleh petugas pelaksana mendapatkan penilaian yang kurang baik dari para pengguna layanan. Namun secara umum pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bojonegoro pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik masuk dalam kategori Baik yang menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna layanan telah merasa puas dengan penyelenggaraan pelayanan yang selama ini dijalankan.

Akan tetapi yang sudah menjadi masalah pada umumnya adalah waktu dalam pengurusan KTP. Masyarakat

membutuhkan waktu yang lama agar bisa mendapatkan KTP. Dikarenakan blangko KTP yang belum ada dikarenakan dari Jakarta blangko juga hanya diberikan sebanyak 500 lembar, dan itupun habis sebelum satu minggu. Sehingga terkadang hanya mendapatkan surat keterangan apabila masyarakat terburu-buru membutuhkan KTP, misalnya untuk kepentingan pekerjaan.

Kabid Pelayanan memberikan keterangan pada saat wawancara bahwa kurangnya jumlah pegawai juga menjadi kendala kurang cepatnya pengurusan KTP. Terlalu banyak pemohon KTP membuat pekerjaan menjadi menumpuk karena petugas yang memproses pengurusan KTP tidak seimbang dengan jumlah permohonan KTP yang masuk ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kadang apabila terjadi pemadaman listrik/gangguan akan memperlambat pengurusan input dan cetak data.

Pemberian pelayanan publik oleh instansi pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparatur negara sebagai penyelenggara pelayanan. Namun, kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti penjelasan di atas ada beberapa kendala yang ditemui serta berpengaruh dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, antara lain sebagai berikut:

1) Kesadaran Masyarakat

Salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro adalah faktor kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat yang dimaksudkan adalah kesadaran untuk mempersiapkan segala sesuatu yang menjadi persyaratan dalam melakukan suatu urusan. Instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan perlu menjaga hubungan maupun komunikasi yang baik antara aparat pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut memang harus saling mendukung agar dapat mencapai

tujuan yang diharapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari aparat pemerintah itu sendiri.

2) Sarana dan Prasarana

Salah satu faktor komponen terjadinya proses pelayanan publik adalah sarana dan prasarana. Keberadaan sarana dan prasarana dalam menyediakan fasilitas pokok maupun penunjang proses pelayanan merupakan dasar bagi masyarakat dalam merasakan kepuasan pelayanan, karena sarana dan prasarana terlihat dan dapat dirasakan terlebih dahulu sebelum proses pelayanan terjadi.

Sarana dan prasarana pendukung pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro belum memadai. Seperti masih minimnya pendingin ruangan (kipas angin atau AC) di ruang tunggu dan di ruang pelayanan, kamar mandi yang belum memadai, dan letak mushola yang kurang strategis.

Untuk mengantisipasi masalah kesadaran masyarakat agar mengetahui dan memenuhi persyaratan yang harus dibawa atau dilengkapi dalam pengurusan dokumen, Dindukcapil berupaya dengan meng-update informasi di laman web resmi Dindukcapil(dindukcapilBojonegoro.go.id), serta mengadakan sosialisasi pentingnya dokumen kependudukan ke desa dan kecamatan di Kab. Bojonegoro.

Upaya yang dilakukan Dindukcapil mengenai sarana prasarana yang ada, yaitu Dindukcapil telah membangun gedung baru yang dimana pada tahun ini akan bisa di tempati. Dan mengenai ruang Tunggu serta mushola telah di lengkapi di Gedung baru tersebut.
SIMPULAN [Times New Roman 11 bold]

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan tentang implementasi pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi pelayanan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro kepada masyarakat

Pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro dapat dinilai dari 9 aspek SKM mendapatkan kategori baik. Nilai yang diperoleh diatas poin 3. Yaitu pada pelayanan akte kelahiran, kartu keluarga dan Kartu Tanda Penduduk. Pelayanan pengurusan Akte Kelahiran yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Bojonegoro dengan 3,07 (baik). Pelayanan Kartu Keluarga yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Bojonegoro dengan nilai rata-rata 3,06 (baik). Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Bojonegoro dengan nilai rata-rata 3,12 (baik).

2. Kendala dalam implementasi pelayanan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro kepada masyarakat

Terdapat beberapa hambatan yang ditemui serta berpengaruh dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, antara lain Kesadaran masyarakat untuk mempersiapkan segala sesuatu yang menjadi persyaratan dalam melakukan suatu urusan. Instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan perlu menjaga hubungan maupun komunikasi yang baik antara aparat pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat. Salah satu faktor komponen terjadinya proses pelayanan publik adalah sarana dan prasarana. Keberadaan sarana dan prasarana dalam menyediakan fasilitas pokok maupun penunjang proses pelayanan

merupakan dasar bagi masyarakat dalam merasakan kepuasan pelayanan, karena sarana dan prasarana terlihat dan dapat dirasakan terlebih dahulu sebelum proses pelayanan terjadi.

DAFTAR RUJUKAN

- Afifuddin. 2009. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Akhbar, Husain Usman Purnomo Setiady, 1996. Metodologi Penelitian Sosial, Jakarta : Bumi Aksara
- Arikunto, Suharsimi. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Azis, Sanapiah. 2000. Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat jurnal Administrasi Negara Vol 6 Nomor 1.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rineka Cipta.
- Batinggi, Achmat. 1999. Manajerial Pelayanan Umum. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Dwiyanto, Agus. 2006. Mewujudkan Good Governace Melayani Publik. Yogyakarta: UGM Press.
- H.A.S Moenir. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Husaini, Usman.2009. Metodologi Penelitian Sosial.Jakarta : Bumi Aksara.
- Kusdarini, Eny. 2011. Dasar – Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas – Asas Umum Pemerintahan yang Baik. Yogyakarta: UNY Press.
- Moleong, Lexy J. 2007. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad. 2011. Metode Penelitian Bahasa. Ygyakarta : Ar-Ruzz Media.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2006). Manajemen Pelayanan.Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Saefullah. 1999. Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Sumedang: FISIP UNPAD.
- Siagian, Sondang P. 2000. Administrasi Pembangunan Konsep, Dimensi, Stateginya. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Litjan Poltak. 2011. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2010. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Afabeta.
- Sumadi, Subrata. 2012. Metode penelitian. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Syafiie, Inu Kencana. 1999. Ilmu Administrasi Publik. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. Service, Quality and Saticfaction. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____,2008. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andi Offset
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat
- Permenpanrb No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/ 7/2003

