

STUDI TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA

Octaviyanto Wahyu Pratama¹

Abstrak

Artikel ini membahas tentang penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Penajam Paser Utara. Bahwa pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Penajam Paser Utara mudah dimengerti dan dilaksanakan oleh masyarakat dan aparatur pelayanan publik dalam aspek prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan dan kualitas produk pelayanan. Tidak ada diskriminasi terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak dinas kepada masyarakat, semua dilayani dengan baik dan profesional, Pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Penajam Paser Utara adalah meliputi sarana dan prasarana yang ada sudah cukup lengkap untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik, pendidikan dan pelatihan para aparat pelayan publik di tingkatkan agar pelayanan yang dilakukan dapat menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Kendala dalam proses pelayanan publik ialah masih kurangnya sumberdaya manusia baik dari pihak dinas maupun dari pihak masyarakat, dan masih kurang lengkapnya sarana dan prasarana yang ada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Penajam Paser Utara. .

Kata Kunci : *Pelayanan Publik, DUKCAPIL, Penajam Paser Utara*

Pendahuluan

Peran pemerintah daerah sangat menyentuh kehidupan masyarakat, bahkan peran pemerintah tersebut sering menjadi pusat layanan bagi berbagai keperluan masyarakat. Pelayanan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah mempengaruhi kualitas hidup masyarakat dan hasil yang dicapai atas penyelenggaraan pelayanan tersebut menunjukkan tingkat peradaban masyarakat. Masyarakat terus berkembang dengan segenap tuntutananya demikian juga pemerintah daerah. Hal ini berimplikasi pada kompleksitas layanan jasa yang harus disediakan oleh pemerintah daerah. Kompleksitas layanan yang semakin tinggi membawa pada suatu implikasi lanjutan

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email : vyocta@gmail.com

terhadap tuntutan peningkatan kinerja dan akuntabilitas kinerja pemerintah daerah (Mardiasmo, dalam Hamid dan Malian, 2004: 69).

Secara teoritis menurut John Stewart dan Michael Clarke (dalam Skelcher, 1992) sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*).

Lebih lanjut John Stewart dan Michael Clarke menyatakan bahwa hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah dinas yang dalam kegiatan operasionalnya sebagian besar mengacu pada penyelenggaraan pelayanan publik berupa pelayanan administratif yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin – ijin, rekomendasi, keterangan dan lain – lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akte kelahiran, dan akte kematian)

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan dan Jasa

Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat. Sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Publik berasal dari bahasa inggris Public yang berarti masyarakat umum dan Negara, kata public dalam bahasa Indonesia di artikan sebagai umum, orang banyak dan ramai.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2006:5) adalah “pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara”.

Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata jasa itu sendiri mempunyai banyak arti, dari mulai pelayanan personal (*personal service*) sampai jasa sebagai produk. Berbagai konsep mengenai pelayanan banyak dikemukakan oleh para ahli seperti Haksever et al (2000) menyatakan bahwa jasa atau pelayanan (*services*) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan psikologis. Menurut Edvardsson et al (2005) jasa atau pelayanan juga merupakan kegiatan, proses dan interaksi serta merupakan perubahan dalam kondisi orang atau sesuatu dalam kepemilikan pelanggan. Sinambela (2010, hal : 3), pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Kotlern dalam Sampara Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Alma (2000:204), jasa adalah sesuatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah, tidak berwujud, ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. Jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda berwujud ataupun tidak berwujud. Jasa juga merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya, dimana tidak di sertai dengan pemindahan hak kepemilikan atas produk atau jasa tersebut dan bersifat tidak berwujud (*intangible*).

Karakteristik Pelayanan atau Jasa

Menurut Yazid (2001) yang termasuk dalam karakteristik pelayanan atau jasa antara lain :

1. Tidak berwujud

Merupakan tindakan, proses atau unjuk kerja , bukan merupakan suatu objek. Tidak seperti produk fisik berwujud yang dapat dilihat, dirasakan, dan di dengar. Produk pelayanan tidak berwujud secara fisik dan tidak dapat di identifikasikan oleh panca indera. Konsekuensi yang timbul dari sifat pelayanan yang tidak berwujud ini yaitu :

- a. Pelayanan atau jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, dicicipi, ataupun disentuh.
- b. Pelayanan atau jasa tidak dapat disimpan.
- c. Fluktuasi permintaan pelayanan atau jasa sulit untuk di kendalikan.
- d. Pelayanan atau jasa tidak dapat dipatenkan secara sah karena mudah di tiru oleh pesaing.

- e. Pelayanan atau jasa tidak bisa di tampilkan setiap saat atau dengan mudah dikomunikasikan kepada para konsumen.
2. Tidak terpisahkan atau stimultan antara produksi dan konsumsi (*inseparability*).

Karakteristik kaitan antara produksi dengan konsumsi pelayanan atau jasa berbeda dengan karakteristik barang. Barang biasanya dibuat dahulu setelah itu di jual dan di konsumsi, sedangkan kebanyakan pelayanan atau jasa dijual terlebih dahulu baru kemudian di konsumsi secara simultan. Oleh karena itu pelayanan atau jasa tidak dapat dipisahkan antara produksi dengan konsumsinya.

3. Bervariasi

Keluaran pelayanan atau jasa sangat bervariasi sehingga sulit untuk di standarisasikan. Sebab utama dari kesulitan ini ialah karena setiap individu ingin di penuhi keinginannya dengan cara yang berbeda – beda sejak sebelum maupun selama jasa yang diinginkan itu di proses. Keragaman pelayanan atau jasa ini dipicu oleh interaksi antara konsumen dengan karyawannya dengan segala harapan dan persepsi yang menyertai interaksi tersebut.

4. Mudah lenyap atau kerentanan

Pelayanan atau jasa tidak bisa disimpan, dijual lagi, ataupun dikembalikan. Oleh karena itu, diperlukan kehati – hatian dalam menerjemahkan keinginan konsumen dalam usaha memproduksi pelayanan atau jasa, agar tidak melakukan kesalahan yang tentunya proses perbaikan produksi pelayanan atau jasa seringkali sulit dilakukan.

Klasifikasi Pelayanan

Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri – ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu :

1. Pelayanan Administratif, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin – ijin, rekomendasi, keterangan dan lain – lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akte kelahiran, dan akte kematian.
2. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung

dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunanya. Misalnya pelayanan listrik, pelayanan air bersih dan pelayanan telepon.

3. Pelayanan Jasa, yaitu jenis pelayanan oleh unit pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu system pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan perbankan, pelayanan pos, dan pelayanan pemadam kebakaran

Pelayanan Publik

Istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Lebih lanjut dikatakan pelayanan publik dapat diartikan, pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam Sinambela (2010, hal : 6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. **Transparan**
Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**
Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**
Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif**

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Pelayanan yang dilaksanakan berdasarkan kepentingan umum, kepastian hukum dan tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sebagaimana tertera pada Bab I Ketentuan Umum dalam Pasal 1 bahwa yang dimaksud dengan:

- a. 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Atasan satuan kerja penyelenggara pelayanan publik atau satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih yang selanjutnya disebut satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
- d. Organisasi Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang – undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hokum lain yang dibentuk semata – mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- e. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindak atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
- f. Masyarakat adalah seluruh pihak baik warga Negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang

berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung.

- g. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
- h. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.

Pasal 3 disebutkan bahwa tujuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Definisi Konsepsional

Definisi Konsepsional merupakan pembahasan pengertian suatu konsep dengan menggunakan konsep lain. Berdasarkan pada uraian teori dan konsep, dalam menentukan konsep yang tepat adalah sangat penting, maka untuk itu diperlukan batas masalah agar sejumlah konsep yang mempunyai kaitan dengan masalah tersebut diatas.

Sehingga dapat dirumuskan definisi konsepsional dari Penyelenggaraan Pelayanan Publik ialah pemberian pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang *outputnya* berupa dokumen seperti sertifikat, surat ijin, rekomendasi dan keterangan kepada orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada instansi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan demi mencapai tujuan bersama Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara.

Metodologi Penelitian

Untuk mengetahui Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Penajam Paser Utara. maka jenis penelitian diklasifikasikan pada jenis penelitian deskriptif kualitatif.

Penelitian deskriptif adalah yang memaparkan dan bertujuan memberikan gambaran serta penjelasan dari variabel yang diteliti.

Miles dan Huberman (2007:20) menyatakan bahwa analisis interaktif terdiri dari beberapa komponen, yaitu:

1. Pengumpulan data
2. Reduksi data
3. Penyajian data
4. Penarikan kesimpulan.

Fokus Penelitian

- a. Penyelenggaraan pelayanan publik pada dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Penajam Paser Utara meliputi:
 1. Prosedur Pelayanan
 2. Kecepatan Pelayanan
 3. Kualitas Produk Pelayanan
- b. Faktor pendukung dan penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Penajam Paser Utara.

Sumber Data

Sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini ialah sumber data primer dan sumber data sekunder :

1. Sumber Data Primer

Yaitu data yang diperoleh melalui responden dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung kepada informan dan key informan di pandu melalui pertanyaan yang sesuai dengan fokus penelitian yang dipersiapkan oleh peneliti secara langsung.

- a. *Key Informan* (informasi kunci) adalah informasi yang berkompeten dan berpengaruh dalam pengambilan keputusan. Dalam penelitian ini yang menjadi *key informan* adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Penajam Paser Utara.
- b. *Informan* (informasi) adalah orang yang berkompeten dalam bidang-bidang yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, dalam hal ini ialah Sub Bagian Umum, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, Petugas Pelayanan yang Bertugas di *lobby*.
- c. Informasi lainnya yaitu, yang pemilihannya dilakukan dengan menggunakan *accidental sampling* yaitu pemilihan informan secara kebetulan yaitu masyarakat yang sedang melaksanakan urusan

pelayanan administrasi kependudukan (akte kelahiran, KTP, kartu kuning, akte kematian) pada saat penulis melakukan penelitian.

2. Data Sekunder

Adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip. Seperti data-data yang mendukung dari buku-buku yang sudah dipublikasikan maupun yang belum dipublikasikan. Untuk menunjang penelitian ini diambil data-data berupa dokumen-dokumen yang berasal dari kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Penajam Paser Utara.

Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Penajam Paser Utara

Berdasarkan Prosedur Pelayanan

Prosedur adalah serangkaian aksi yang spesifik tindakan yang harus dijalankan atau dieksekusi dengan cara yang sama agar selalu memperoleh hasil yang sama dari keadaan yang sama. Lebih tepatnya, kata ini bisa mengindikasikan rangkaian aktivitas, tugas-tugas, langkah-langkah, keputusan-keputusan, perhitungan-perhitungan dan proses-proses, yang dijalankan melalui serangkaian pekerjaan yang menghasilkan suatu tujuan yang diinginkan, suatu produk atau sebuah akibat. Prosedur pelayanan publik yang ditetapkan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Penajam Paser Utara tercantum pada Standar Operasional Pelaksanaan dijelaskan kepada masyarakat dengan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak instansi, masyarakat diberikan penjelasan mengenai alur pembuatan dokumen kependudukan sesuai dengan apa yang masyarakat inginkan, poster tentang alur pelayanan juga ditempel pada dinding ruang tunggu, sehingga masyarakat dapat mengetahui bagaimana alur pelayanan dokumen kependudukan yang akan diurus, tanggapan masyarakat terhadap prosedur yang diterapkan sangat baik, dengan adanya pernyataan dari masyarakat yang telah penulis wawancarai yang sebagian besar menyatakan bahwa prosedur yang diterapkan dalam pengurusan dokumen kependudukan mudah untuk dipahami dan dilaksanakan. Namun tidak terlepas dari kemudahan prosedur tersebut ada beberapa hambatan yang tentu saja dapat menghambat proses penyelenggaraan pelayanan publik, hambatan tersebut berasal dari sarana dan prasarana yang ada dirasa kurang untuk menunjang penyelenggaraan pelayanan publik maupun juga dari sumber daya manusia (SDM).

Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Penajam Paser Utara

Berdasarkan Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan merupakan waktu tempuh yang harus diselesaikan dalam mengerjakan satu layanan. Kecepatan pelayanan ternyata sangat berkaitan dengan prosedur pelayanan. Semakin panjang prosedur yang harus ditempuh maka semakin banyak pula waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan. Kecepatan pelayanan telah ditetapkan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara Nomor 17 Tahun 2007 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, waktu penyelesaian dokumen kependudukan yang cepat memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang sedang melakukan pengurusan administrasi kependudukan sesuai dengan tujuan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yaitu memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien kepada masyarakat karena pihak instansi mengerti kondisi masyarakat yang sedang melakukan pengurusan dokumen kependudukan sebagian besar dalam keadaan sedang bekerja, sehingga kecepatan pelayanan sangat diutamakan dengan tidak melupakan kualitas produk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kecepatan waktu penyelesaian dokumen kependudukan dapat dikatakan cepat karena masyarakat tidak harus menunggu hingga berjam – jam untuk mendapatkan dokumen kependudukan yang di inginkan, dengan catatan apabila Kepala Dinas berada ditempat, jika Kepala Dinas berada ditempat maka berkas dokumen kependudukan yang telah selesai dicetak dapat langsung ditandatangani dan kemudian diserahkan kepada masyarakat.

Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Penajam Paser Utara

Berdasarkan Kualitas Produk Pelayanan

Kualitas produk pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen atau masyarakat serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen yaitu berupa dokumen kependudukan yang hasilnya sesuai dengan apa yang di inginkan oleh masyarakat. Pelayanan yang disampaikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Penajam Paser Utara berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan masyarakat. kualitas produk pelayanan yang dihasilkan dari penyelenggaraan pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Penajam Paser Utara ialah sebagian besar masyarakat mengatakan bahwa kualitas produk pelayanan sangatlah baik dan memuaskan, karena telah sesuai dengan apa yang diharapkan, tingkat ketelitian dari pembuatan doukem kependudukan sangat diutamakan karena hal itu berpengaruh pada database kependudukan Kabupaten Penajam Paser Utara. Ketelitian yang dilakukan oleh para aparatur penyelenggara pelayanan publik sangatlah baik, hal ini dikarenakan

jika ada kesalahan penulisan nama atau tanggal lahir harus melalui proses persidangan di Pengadilan Tinggi yang berada di Kabupaten Paser untuk membenarkan data tersebut.

Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Penajam Paser Utara

Berdasarkan Faktor Pendukung Pelayanan

Faktor pendukung penyelenggaraan pelayanan publik yaitu segala sesuatu yang menjadi pendorong atau pendukung dari segala bentuk pelayanan publik yang ada dalam Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara, faktor pendukung memiliki peran yang sangat penting dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, agar masyarakat yang dilayani merasa aman, nyaman dan apa yang mereka inginkan dapat terpenuhi sesuai dengan apa yang mereka inginkan. Sarana dan prasarana yang ada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah sangat membantu dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga para aparat pelayan publik dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, cepat, tepat dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat karena ditunjang oleh sarana dan prasarana yang memadai, seperti : ruang tunggu, komputer yang ada hampir di setiap ruangan, jaringan internet, wireless speaker dan alat perekaman untuk E-KTP yang terdiri dari kamera, scanner sidik jari, scanner retina mata scanner untuk tanda tangan. Sarana dan prasarana pendukung sangat dominan perannya untuk kelancaran proses pelayanan yang di berikan oleh pihak Dinas, selain itu Sumber Daya Manusia yang mumpuni merupakan hal penting yang pmenunjang keseluruhan proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang hasilnya sesuai dengan apa yang di inginkan masyarakat. Namun dengan sarana dan prasarana yang tersedia masih dirasa belum cukup untuk melayani masyarakat dengan optimal, masih ada hal – hal lain yang diperlukan untuk melayani masyarakat dengan lebih baik lagi.

Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Penajam Paser Utara

Berdasarkan Faktor Penghambat Pelayanan

Faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan publik ialah segala sesuatu hal yang barasal baik dari dalam maupun dari luar instansi penyelenggara pelayanan yang dapat mengganggu kelancaran proses pelayanan publik, sehingga hasil atau produk dari pelayanan publik tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Secara umum yang menjadi faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan publik ialah faktor aturan yang memberikan dispensasi jangka waktu penyelesaian dokumen

kependudukan juga menjadi salah satu faktor penghambat dalam pelayanan. Selain itu sarana dan prasarana lain yang kurang lengkap juga menjadi salah satu faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penutup

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada fokus penelitian yang penulis temukan, maka dapat disimpulkan bahwa Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Penajam Paser Utara sebagai berikut :

Prosedur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Penajam Paser Utara adalah sangat mudah dilaksanakan karena prosedur tersebut disosialisasikan kepada masyarakat dan dijelaskan secara transparan dengan ditempelnya prosedur persyaratan serta alur pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat pada dinding ruang tunggu, sehingga masyarakat dapat mengetahui bagaimana seharusnya alur kepengurusan dokumen administrasi yang diperlukan.

Kecepatan pelayanan dalam penyelesaian dokumen kependudukan adalah sangat cepat, karena waktu penyelesaian dokumen kependudukan seperti kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga, akta kelahiran, surat keterangan pindah, surat keterangan pindah datang, surat keterangan pindah ke luar negeri, surat keterangan datang dari luar negeri, surat keterangan tempat tinggal untuk orang asing yang memiliki ijin tinggal terbatas, surat keterangan lahir mati, surat keterangan kematian, surat pembatalan perkawinan dan surat pembatalan perceraian dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari satu hari dengan catatan apabila Kepala Dinas sedang berada di tempat sehingga dokumen yang diperlukan dapat langsung ditandatangani dan kemudian diserahkan kepada masyarakat yang mengurus dokumen tersebut.

Kualitas produk pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Penajam Paser Utara ialah sangat baik karena dalam pembuatan dokumen kependudukan para aparat pelayan publik mengerjakannya dengan sangat teliti dan sangat hati - hati karena jika ada kesalahan dalam penulisan atau input data maka akan memerlukan proses yang panjang untuk memperbaikinya.

Faktor pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil meliputi sarana dan prasarana yang ada seperti ruang tunggu, komputer yang ada hampir di setiap ruangan, jaringan internet, wireless speaker dan alat perekaman untuk E-KTP yang terdiri dari kamera, scanner sidik jari, scanner retina mata scanner untuk tanda tangan.

Faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yaitu faktor aturan yang membatasi waktu pelayanan sehingga para aparatur pelayan publik merasa diburu oleh waktu dengan banyaknya deokumen kependudukan yang harus diselesaikan selain itu sarana dan prasarana penunjang pelayanan lainnya yang belum tersedia di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchori. 2000. Managemen Pemasaran dan pemasaran jasa. Bandung : Alfabeta
- Hamid, E. S dan Malian, 2004, Memperkokoh Otonomi daerah (Kebijakan, Evaluasi dan Saran), Cetakan Pertama, UII Press, Yogyakarta
- Lijan, Poltak, Sinambela. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Bumi Aksara: Jakarta
- Lijan, Poltak, Sinambela. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Bumi Aksara: Jakarta
- Miles, Matthew dan Huberman, A. Michael.(2007). Analisis Data Kualitatif. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press).
- Skelcher, Chris, 1992, Managing for Service Quality, London: Longman Group, U.K.Lpd.
- Yazid. 2001. Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi. Yogyakarta : Ekonosia

Dokumen – dokumen

- Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 Tentang Pengelompokkan Tiga Jenis Pelayanan
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Prinsip Pelayanan Publik
- Peraturan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara Nomor 17 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan