

IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PASER

Restu Dedis Ahdhan¹

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser, serta untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Paser. Sumber data diperoleh dengan menggunakan dua tahapan yaitu, teknik purposive sampling dan accidental sampling. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran serta penjelasan tentang variabel yang diteliti. Analisis data model interaktif dari Miles dan Huberman, yang diawali dengan proses pengumpulan data, penyerderhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser sudah mengupayakan pelayanan publik sesuai dengan indikator-indikator penelitian yaitu asas-asas Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Namun dalam pelaksanaannya belum maksimal, serta hambatan-hambatan dalam penelitian ini yaitu; kesadaran masyarakat yang masih rendah, fasilitas pendukung pelayanan yang belum memadai, serta pelayanan yang diberikan aparat masih lamban.

Kata Kunci : *Pelayanan Publik*

PENDAHULUAN

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga Negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar hak sipil setiap warga Negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

¹Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: restu.dedis@yahoo.com

Melihat dari pernyataan diatas, sesuai dengan tujuan Negara, maka pembentukan pemerintah Indonesia diarahkan untuk mencapai kesejahteraan masyarakat, melalui penyelenggaraan kepentingan umum (pelayanan sosial atau pelayanan publik). Dalam hal ini pemerintah harus paham akan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang baik.

Saat ini penyelenggaraan pelayanan publik dihadapkan pada kondisi yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang lebih baik juga Nampak di pemberitaan sehari-hari. Oleh karena itu pemerintah dalam kewajibannya memenuhi kebutuhan setiap warga Negara harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Karena Pada hakekatnya pemerintah menyelenggarakan fungsi pelayanan kepada masyarakat (public service), atau pemerintah adalah pelayan bagi masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Untuk mewujudkan pemerintah yang menjalankan fungsinya sebagai pelayan dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan sebuah kebijakan yang mengatur tentang pelayanan publik. Dalam hal ini, pemerintah akhirnya membuat kebijakan yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum bagi pihak penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat. Aparatur penyelenggara harus merasa memiliki kewajiban hukum untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat merasa apa yang harus dilakukan oleh aparatur Negara tersebut merupakan hak dari masyarakat. Mengenai keinginan undang-undang ini, selanjutnya dapat dilihat atau tercermin di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang didalam ketentuan pada pasal 4 disebutkan, sebagai berikut :

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

Selanjutnya Asas pelayanan publik juga dapat dilihat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam ketentuan pasal 4 yaitu :

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum

3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. Ketepatan waktu
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Berdasarkan ketentuan pasal tersebut dapat dikemukakan, bahwa pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah untuk dilaksanakan sebaik-baiknya, baik dalam hal pelayanan administrasi, maupun pelayanan atas barang jasa. Oleh karena itu sesungguhnya tidak cukup alasan untuk tidak memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, sebab hal tersebut adalah kewajiban bagi aparat penyelenggara Negara untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

Semenjak berlakunya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada tahun 2009 hingga sekarang masih menimbulkan permasalahan. Karena Undang-Undang tersebut belum sepenuhnya dilaksanakan oleh pemerintah. Secara empiris pelayanan publik masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecendrungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani, bukan yang dilayani. Hal yang sama juga terungkap dalam pemberitaan Harian Kompas dengan tajuk “Melayani atau Dilayani” disebutkan bahwa birokrat cenderung memposisikan diri sebagai “priyayi” jika berhadapan dengan warga masyarakat. Kalau masyarakat perlu berbagai surat izin dan surat keterangan lainnya, atau meminta pelayanan lainnya, atau meminta pelayanan kesehatan dan kebersihan, maka masyarakat cenderung memposisikan dirinya sebagai “abdi dalem” yang membutuhkan pelayanan dari priyayi. Karena masyarakat sering kali bersikap menyenangkan hati para sang priyayi yang nota bene adalah birokrat pelayan publik. Apapun caranya, dari mulai bersikap ramah hingga pemberian uang sebagai upeti.

Dari uraian diatas dapat dikemukakan, bahwa kurang terpenuhinya hak-hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari pemerintah. Serta belum maksimalnya pemerintah dalam mengimplementasikan Undang-Undang tentang pelayanan publik. Oleh karena itu Implementasi pelayanan publik harus dibenahi dari sistem pelayanannya, agar mewujudkan suatu kondisi pelayanan publik yang baik.

Pelaksanaan pelayanan publik seharusnya lebih cepat dan mudah, bahkan ada yang gratis, namun dirasakan oleh sebagian masyarakat hal itu tidak demikian, menunjukkan bahwa pelayanan publik tersebut belum sesuai

dengan asas akuntabilitas. Pelayanan publik yang sebenarnya memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dan memberikan penjelasan sebaik-baiknya namun bagi masyarakat hal itu bukan persoalan mudah, menunjukkan bahwa asas keterbukaan belum sepenuhnya terwujud. Begitu pula dengan belum sepenuhnya kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat dalam pelayanan pula menunjukkan bahwa asas kepastian hukum belum sepenuhnya berjalan. Oleh karena itu asas-asas undang-undang pelayanan publik harus dilaksanakan sungguh-sungguh, agar pelayanan publik dapat diselenggarakan dengan baik dan akan memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat sebagai pihak yang memperoleh pelayanan.

Kondisi pada pemberitaan kompas tentang melayani atau dilayani juga terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser, karena masyarakat paser saat melakukan pengurusan KTP, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran cenderung lamban, terkadang dengan pemberian sejumlah uang barulah pelayanan dipercepat. Hal ini menunjukkan asas akuntabilitas belum sepenuhnya dijalankan yang seharusnya memberikan pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan. Terkait tentang asas keterbukaan, Dinas Catatan Sipil belum sepenuhnya transparan, sehingga masyarakat Paser belum paham mengenai prosedur, tata cara, persyaratan, pejabat penanggung jawab, dan waktu pelayanan yang seharusnya wajib diinformasikan secara terbuka, misalkan dengan adanya sosialisasi mengenai tata cara pengurusan KTP dan Kartu Keluarga serta adanya papan informasi tentang skema alur pelayanan yang mudah dilihat oleh masyarakat. Oleh karena itu pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser harus mengerti substansi dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu terselenggaranya pelayanan sesuai dengan asas pelayanan publik.

Dari uraian diatas, penulis tertarik untuk mengemukakan tulisan ilmiah dengan judul “ **Implementasi Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Paser** ”.

Kerangka Dasar Teori

Kebijakan Publik

Kebijakan publik diciptakan untuk mengatur kehidupan masyarakat untuk mencapai tujuan yang telah disepakati bersama. Menurut, Friedrich (dalam Agustino, 2006:7) mengatakan bahwa kebijakan adalah serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kemungkinan-kemungkinan (kesempatan-kesempatan) dimana kebijakan tersebut diusulkan agar berguna dalam mengatasinya untuk mencapai tujuan yang dimaksud.

Ranney (dalam Wibowo, 2004:45) mengatakan kebijakan publik adalah tindakan-tindakan tertentu yang telah ditentukan atau pernyataan mengenai sebuah kehendak.

Lester (dalam Wibowo, 2004: 46) memberikan usulan definisi kebijakan publik, yaitu proses atau serangkaian keputusan atau aktivitas pemerintah yang didesain untuk mengatasi masalah publik, apakah hal itu riil ataukah masih direncanakan.

Lasswell dan Kaplan (dalam Islamy, 2007 :15) memberikan arti kebijaksanaan sebagai suatu program pencapaian tujuan, nilai-nilai dan praktek-praktek yang terarah.

Berdasarkan uraian diatas, bahwa kebijakan publik merupakan suatu pedoman yang menyeluruh guna mencegah terjadinya penyimpangan dari ketentuan-ketentuan yang ditetapkan. Kebijakan juga merupakan suatu rencana yang mengarah pada daya pikir dari pengambilan keputusan kearah tujuan yang diinginkan. Kebijakan terjadi dan berasal dari seperangkat keputusan yang tampaknya tetap untuk hal-hal yang sama.

Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi menurut Mazmanian dan Sabartier (Widodo,2001:20) menjelaskan makna implementasi dengan mengatakan bahwa memahami apa yang senyatanya terjadi suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikan maupun untuk menimbulkan dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian.

Menurut Van Horn (dalam Rianto 2002:65) mengemukakan bahwa implementasi kebijakan meliputi tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu/kelompok-kelompok yang diarahkan pada tercapainya tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.

Pendapat Anderson (dalam Putra, 2003:82) yang mengemukakan bahwa implementasi kebijakan dapat dilihat dari empat aspek, yaitu :

1. Siapa yang mengimplementasikan kebijakan
2. Hakekat dari proses administrasi
3. Kepatuhan (kompliansi) kepada kebijakan
4. Efek atau dampak dari implementasi kebijakan.

Secara garis besar dapat dikatakan bahwa fungsi implementasi ialah untuk membentuk suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan atau sasaran kebijakan Negara yang diwujudkan sebagai hasil akhir kegiatan-kegiatan yang dilakukan pemerintah.

Selanjutnya, keberhasilan implementasi menurut Grindle (dalam Subarsono 2005) dipengaruhi oleh 2 variabel besar yakni isi kebijakan (content of policy) dan lingkungan implementasi (context of implementation). Yang dimana variabel isi kebijakan mencakup:

1. Sejauh mana kepentingan kelompok sasaran atau target groups termuat dalam isi kebijakan.
2. Jenis manfaat yang diterima oleh target groups.
3. Sejauh mana perubahan yang diinginkan dari suatu kebijakan.
4. Apakah letak suatu program telah tepat.
5. Apakah suatu kebijakan telah menyebutkan implementasinya dengan rinci.
6. Apakah sebuah program didukung oleh sumber daya yang memadai.

Serta variabel lingkungan kebijakan mencakup :

1. Seberapa besar kekuasaan, kepentingan dan strategi yang dimiliki oleh para aktor yang terlibat dalam implementasi kebijakan.
2. Karakteristik institusi dan rejim yang berkuasa.
3. Tingkat kepatuhan dan responsivitas kelompok sasaran.

Dari beberapa teori yang menjabarkan tentang implementasi diatas bahwa dalam suatu keberhasilan dari implementasi atau pelaksanaan pada sebuah kebijakan ditentukan dari banyak hal terutama menyangkut dari kepentingan-kepentingan yang terlibat di dalamnya kepentingan-kepentingan yang terlibat di dalamnya untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa Implementasi kebijakan publik adalah suatu penerapan dari pelaksanaan sebuah kebijakan seperti Undang-undang, Peraturan Pemerintah, Keputusan Peradilan, Dekrit Presiden yang pada dasarnya memiliki maksud atau tujuan agar kebijakan tersebut dilaksanakan demi kepentingan bersama.

Pelayanan Publik

Inu Kencana (Dalam Husni 2013:28) mengatakan, bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki 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.

Menurut Aswin (2000 : 33), pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik,

Ratninto dan Septiwinarsih (2006:5) mengatakan untuk memahami lebih jauh mengenai makna dan hakekat pelayanan publik, selanjutnya dapat dilihat di dalam (Kepmenpan Nomor 63/KEPMEN/PAN/17/2003

dirumuskan bahwa : “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan perUndang-Undangan”.

Selanjutnya terkait dengan pengertian tentang pelayanan publik diatas, maka dapat ditarik suatu pemahaman bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh institusi pemerintah pusat atau daerah dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian 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.

Undang-undang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Tujuan Undang-undang tentang pelayanan publik adalah :

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

Penyelenggara Pelayanan Publik berasaskan :

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. Ketepatan waktu
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Selanjutnya Husni (2013:41) menambahkan bahwa asas-asas tersebut apabila diimplementasikan dengan sungguh-sungguh dalam pelaksanaannya, maka pelayanan publik dapat diselenggarakan dengan baik akan memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan.

Dalam Soetanto Soepinadhy (2008:67) Ketentuan Pasal 20 ayat (2) Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah menyebutkan, bahwa pelaksanaan pemerintahan yang baik harus berpedoman kepada Asas Umum Penyelenggara Negara yang terdiri atas asas :

1. Asas kepastian hukum
2. Asas tertib penyelenggaraan Negara
3. Asas kepentingan umum
4. Asas keterbukaan
5. Asas proposionalitas
6. Asas akuntabilitas
7. Asas efisiensi
8. Asas efektifitas.

Definisi Konsepsional

Secara umum konsep dalam suatu penelitian merupakan salah satu unsur penting karena konsep dapat memberikan gambaran penelitian yang diteliti. Untuk menghindari terjadinya salah penafsiran dan membatasi ruang lingkup pembahasan, maka penulis merumuskan definisi konsepsional yang ada hubungannya dalam penelitian ini. Adapun menjadi konsep dalam penelitian ini adalah :

Implementasi Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah suatu penerapan dalam pelaksanaan kebijakan yang didalamnya ada kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan asas dalam peraturan perundang-undangan atau amanat Undang-Undang Pelayanan Publik bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan dengan tujuan demi kepentingan bersama.

Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah Implementasi Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser, yaitu :

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak

4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. Ketepatan waktu
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Jenis dan sumber data

Dalam penelitian ini pemilihan informan dilakukan dua tahap yaitu sebagai berikut:

- a. Metode Purposive sampling dimana metode ini digunakan berdasarkan pertimbangan-pertimbangan bahwa informan yang telah ditetapkan memiliki kompetensi, pengetahuan yang cukup dan kredibilitas untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam pedoman wawancara (Arikunto 2002:128). Dalam penelitian ini yang menjadi *key informan* adalah Kepala Bidang Kependudukan Disdukcapil Kabupaten Paser. Serta pemilihan informan, penulis menetapkan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Sekertaris, Bidang Kependudukan, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, dan Tokoh-Tokoh masyarakat yang terkait.
- b. Teknik Accidental Sampling, untuk melengkapi data yang diperlukan, maka diperlukan juga teknik Accidental Sampling yaitu mencari informasi dari masyarakat yang kebetulan ditemui dan mempunyai urusan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Paser.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian dan pembahasan tentang Implementasi Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dimaksudkan bahwa dalam memaksimalkan kebijakan pelayanan publik harus menjalankan substansi dari kebijakan pelayanan publik. Dalam setiap kebijakan pasti memiliki maksud dan tujuan dalam memaksimalkan kebijakan tersebut dalam pelaksanaannya. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menginginkan bahwa dalam pelayanan publik harus benar-benar menjalankan Asas Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang tertera pada pasal 4, agar kebijakan tersebut dapat diimplementasikan secara maksimal.

Kepentingan Umum

Pelayanan publik yang berdasarkan kepentingan umum menginginkan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus selalu mendahulukan kepentingan orang banyak dengan tidak mensyaratkan beban tertentu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil sudah mengupayakan memberikan pelayanan berdasarkan kepentingan umum, terlihat dengan adanya aparat pengganti jika ada pegawai yang sakit. Serta adanya perhatian aparat terhadap masyarakat yang belum memahami tentang prosedur dan tata cara pelayanan, dengan menjelaskan kepada masyarakat.

Kepastian Hukum

Kepastian hukum dalam pelayanan publik menginginkan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan harus didasarkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Hasil penelitian menunjukkan Disdukcapil Kabupaten Paser sudah mengupayakan menggratiskan dalam pengurusan KTP dan KK sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Paser Nomor 04 Tahun 2009, serta tidak ada pungutan liar dalam pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Paser.

Kesamaan Hak

Kesamaan hak dalam pelayanan menghendaki bahwa pemerintah jika memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak membeda-bedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparat Disdukcapil dalam memberikan pelayanan KTP tidak membeda-bedakan agama dan suku, terlihat aparat yang beragama mayoritas muslim tetap melayani masyarakat Kristen sama halnya masyarakat lainnya, serta aparat dalam melayani masyarakat yang bersuku Jawa tetap dilayani dalam pengurusan KTP walaupun aparat Disdukcapil mayoritas bukan suku Jawa.

Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelayanan publik menghendaki bahwa pemerintah jika memberikan pelayanan harus berdasarkan keseimbangan hak dan kewajiban dari masyarakat, dan pemerintah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat masih kurang dalam pengurusan KTP dan berbagai dokumen lainnya khususnya masyarakat yang tinggal didesa, yang disebabkan SDM masyarakat yang masih rendah dan malasnya masyarakat berurusan dengan dokumen di Disdukcapil Kabupaten Paser. Serta masyarakat jika ada perlunya baru mau

melakukan pengurusan KTP, KK, dan Akta di Disdukcapil Kabupaten Paser.

Keprofesionalan

Keprofesionalan dalam pelayanan publik menginginkan bahwa pemerintah dalam melayani masyarakat harus mengutamakan kemampuan dan moral para pegawai.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil selalu memberiakan senyum dalam melayani masyarakat yang sedang mengurus berbagai dokumen seperti KTP, KK, dan Akta, karena demi terwujudnya keramahan dalam pelayanan prima, namun dalam pengurusan Kartu Keluarga Disdukcapil belum cepat dan mahir, karena masyarakat masih merasa lamban dalam pelayanan.

Partisipatif

Partisipatif dalam pelayanan publik menghendaki bahwa pelayanan diharapkan dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Paser sudah mengupayakan pelayanan yang partisipatif, karena aparat sudah memiliki progam sosialisasi dari kecamatan, desa, dan Rt dalam menjelaskan persyaratan pengurusan KTP, KK, dan Akta serta penjelasan tentang E-KTP. Hal ini menunjukkan adanya kegiatan Disdukcapil dalam mengajak masyarakat bahwa pentingnya pembaruan pendataan, yang saat ini masih ada masyarakat yang kurang memperhatikan tentang administrasi kependudukan.

Persamaan Perlakuan

Persamaan perlakuan dalam pelayanan publik menghendaki bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus mendapatkan perlakuan yang sama atau tidak dibeda-bedakan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil sudah mengupayakan persamaan perlakuan dalam pelayanan pengurusan KTP, KK, dan Akta, serta masyarakat kurang mampu atau masyarakat kaya seperti pejabat, keduanya tetap mendapatkan perlakuan yang sama/ tidak dibeda-bedakan, tetap mendapatkan pelayanan.

Keterbukaan

Keterbukaan dalam pelayanan publik menginginkan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memiliki sikap terbuka, dan dapat diakses serta disediakan secara memadai dan mudah di mengerti.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil sudah mengupayakan memberikan pelayanan sesuai keterbukaan, namun mengenai keterbukaan tertulis dilihat dari papan informasi dianggap belum jelas, karena belum menarik dan tulisannya kecil-kecil.

Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam pelayanan publik menghendaki bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Paser sudah mengupayakan memberikan pelayanan yang akuntabilitas, karena Disdukcapil Kabupaten Paser tidak mempersulit dalam memberikan pelayanan KTP, KK, dan Akta, Aparat akan langsung memperbaiki komplain atau kesalahan dalam penulisan data yang di gugat oleh masyarakat. Jadi dalam hal ini Disdukcapil terlihat sudah memaksimalkan pelayanan yang sesuai dengan akuntabilitas.

Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan

Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan dalam pelayanan publik menghendaki bahwa dalam pelayanan harus menyediakan fasilitas yang membantu lansia, ibu hamil, dan penyandang cacat, serta adanya perlakuan yang lebih memperhatikan kelompok rentan tersebut yang sedang melakukan proses pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil belum menyediakan fasilitas yang diperuntukan untuk kelompok rentan, terlihat bahwa aparat Disdukcapil belum mengupayakan menyediakan fasilitas tersebut, serta tidak adanya perlakuan khusus yang diberikan oleh Disdukcapil kepada masyarakat yang tergolong rentan.

Ketepatan Waktu

Ketepatan Waktu dalam pelayanan publik menghendaki bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparat Disdukcapil Kabupaten Paser belum sepenuhnya mengupayakan memberikan pelayanan dalam

pengurusan KTP, Kartu Keluarga, dan Akta sesuai dengan ketepatan waktu, terlihat belum selesainya dokumen kartu keluarga yang seharusnya selesai satu minggu, karena sudah ditetapkan oleh pihak Disdukcapil.

Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan

Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan dalam pelayanan publik menghendaki bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan harus cepat dalam proses pelayanan dari aparat, kemudahan dalam artian tidak dipersulit dalam pelayanan, serta Keterjangkauan dalam artian dalam pelayanan dapat dijangkau oleh semua kalangan atau dalam pelayanan tidak dipungut biaya (gratis).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil sudah mengupayakan memberikan pelayanan sesuai dengan kemudahan dan keterjangkauan, dikarenakan pelayanan yang sudah dijelaskan serta sudah digratiskan dalam proses pelayanan, namun dalam kecepatan dalam pelayanan belum diupayakan oleh Disdukcapil, karena beberapa masyarakat merasa masih lamban dalam pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Paser.

Penutup

Dari hasil penelitian dan pembahasan dalam Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser yang mengacu pada indikator-indikator penelitian yaitu asas-asas dalam Undang-Undang pelayanan publik, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser sudah mengupayakan memberikan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Namun dalam memaksimalkan implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, ada beberapa indikator yang belum sepenuhnya di upayakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser, dilihat dari keterbukaan yang belum dimaksimalkan karena papan informasi yang belum mudah dipahami oleh masyarakat, Ketepatan waktu yang kurang diperhatikan karena aparat belum mengupayakan memberikan pelayanan tepat waktu, terlihat aparat belum memperhatikan ketepatan waktu dalam standar waktu pelayanan yang sudah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser, serta penyediaan fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan yang belum diupayakan oleh Disdukcapil Kabupaten Paser.

Adapun yang menjadi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dilihat dari informasi aparat

Disdukcapil Kabupaten Paser dan masyarakat pada hasil penelitian dan pembahasan, bahwa penulis dapat menyimpulkan hambatan-hambatan tersebut terletak pada kesadaran masyarakat yang masih rendah dalam melakukan pembaruan pendataan, fasilitas pendukung pelayanan yang belum memadai, serta pelayanan yang diberikan aparat Disdukcapil Kabupaten Paser masih Lamban.

Perlu adanya keterbukaan tertulis yang mudah dilihat dan menarik (papan informasi) terkait persyaratan atau alur dan pengurusan KTP, KK, dan Akta di Disdukcapil Kabupaten Paser, karena agar dalam prosedur atau persyaratan di Disdukcapil mudah dimengerti atau dipahami oleh masyarakat.

Disdukcapil Kabupaten Paser harus mengupayakan membuat standar waktu pelayanan yang di perlihatkan pada papan informasi pelayanan di Disdukcapil mengenai waktu yang ditetapkan Disdukcapil dalam penyelesaian KTP, Kartu Keluarga, dan Akta, karena demi terwujudnya ketepatan waktu dalam pelayanan.

Perlu adanya fasilitas dalam pelayanan terhadap kelompok rentan (lansia, ibu hamil, dan penyandang cacat), seperti tersedianya loket khusus bagi kelompok rentan dalam pengurusan KTP, Kartu Keluarga, dan Akta.

Daftar Pustaka

- Agustino, Leo. 2006. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Aswin. 2000. *Meningkatkan Kompetensi Aparatur Pemerintah Daerah Dalam Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, Editor Didi Marzuki, Pengantar, Taufik Efendi, MBA.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Handyaningrat, Soewarno. 2003. *Sistem Birokrasi Pemerintah*, CV Mas Agung, Jakarta.
- Islami, M. Irfan. 2007. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*, Bumi Askara, Jakarta.
- Komorotomo, Wahyudi, 2005. *Mewujudkan Good Government Melalui Pelayanan Publik*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Moleong, Lexy. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Askara, Jakarta.
- Nurhasyim. 2004. *Pengembangan Model Pelayanan Haji Departemen Agama Berdasarkan Prinsip Reinventing Government Yang Berorientasi Pada Pelanggan di Kabupaten Gresik*, Tesis, Program Pasca Sarjana Universitas Airlangga, Surabaya.
- Putra, Fadilah. 2003. *Paradigm Krisis Dalam Study Kebijakan Publik*, Pustaka Pelajar, Surabaya.

- Ratminto dan Atik Septiwinarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan Publik*, Pustaka, Yogyakarta.
- Rianto Nugroho A. 2002. *Kebijakan Publik, Model Perumusan Implementasi dan Evaluasi*, Jakarta.
- Satori, Djam'an. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung.
- Sinambela, Ljian Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi*, Bumi Askara, Jakarta.
- Soepinadhy, Soetanto. 2008. *Hukum Administrasi Dan Desentralisasi*, Materi Kuliah Progam Doktor Universitas 17 Agustus, Surabaya.
- Sugiono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R dan D*, Alfabeta, Bandung.
- _____. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*, Penerbit Angkasa, Bandung.
- Subarsono, 2005. *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori Dan Aplikasi*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sutopo dan Suryanto. Adi. 2003. *Pelayanan Prima, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia*, Jakarta.
- Thamrin, Husni. 2013. *Hukum Pelayanan Publik Di Indonesia*, Aswaja Presindo, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Candra. 2005. *Service, Quality, and Satisfication*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Wibowo, Eddi. 2004. *Kebijakan Publik Pro Civil Society*, YPAPI, Yogyakarta.
- Widodo, Joko. 2000. *Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas Dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insan Cendikia, Surabaya.

Dokumen-Dokumen

- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik