

PELAYANAN KTP-EL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPII KABUPATEN TANAH BUMBU

Raudah, Deli Anhar, Fika Fibriyanita,

Ilmu Administrasi Publik, 63201, fisip, Uniska, 16120231

Ilmu Administrasi Publik, 63201, fisip, Uniska, 1109127301

Ilmu Administrasi Publik, 63201, fisip, Uniska, 1121028801

Email :

ABSTRAK

Raudah, NPM. 16.12.0231 "*Pelayanan KTP-El Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu*". Bimbingan Bapak Deli Anhar sebagai Pembimbing Utama dan ibu Fika Fibriyanita sebagai sebagai Co- Pembimbing.

Tujuan penelitian ini secara umum adalah untuk mengetahui dan memahami bagaimana pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu dan secara khusus penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu.

Metode penelitian menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif dilakukan dengan cara melakukan wawancara terhadap para informan yang menjadi pemberi pelayanan KTP-el dan penerima pelayanan KTP-el, meneliti dokumen, peraturan, kebijakan, serta media lainnya yang berhubungan dengan pelayanan publik.

Temuan dari penelitian ini menunjukkan, bahwa secara umum kualitas pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu sudah baik, walaupun masih ada beberapa indikator yang belum maksimal dalam pengajuan permohonan dan kelengkapan administrasi, dan kesesuaian biaya pelayanan. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan KTP-el: struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan. Berdasarkan temuan dari penelitian ini, maka dapat direkomendasikan: *Pertama*, Upaya untuk mempercepat proses pelayanan KTP-el dengan meminimalisir masalah-masalah teknis. *Kedua*, Upaya untuk meningkatkan kemampuan dan kesadaran akan bentuk pemberian pelayanan yang lebih baik. Dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, dan *Ketiga*, Perlunya, kunjungan *mobile* dalam memberikan pelayanan KTP-el kepada masyarakat khususnya dengan wilayah geografis kecamatan terjauh dari Batulicin.

Kata Kunci: *Pelayanan, Pemerintah, Masyarakat*

ABSTRACT

RAUDAH, NPM. 16.12.0231. "KTP-el SERVICE IN DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF LAND DISTRICT BUMBU".

Guidance of Drs. Deli Anhar, M.AP as the main advisor and Fika Fibriyanita, S.Sos., M.AP as Co-Supervisor.

The purpose of this study was to determine the services of KTP-el in the Department of Population and Civil Registration of Tanah Bumbu Regency, to know the factors that influence the quality of KTp-el service in the Population and Civil Registration Service of Tanah Bumbu Regency.

The research method uses a qualitative research approach with the type of descriptive research conducted by conducting interviews with informants who are providers of KTP-el and KTP-el service recipients, examine documents, regulations, policies, and other media relating to public services.

The findings of this study indicate that in general the quality of KTP-el services in the Population and Civil Registry Service of Tanah Bumbu Regency is good, although there are still some indicators that are not optimal in submitting applications and administrative completeness, and the suitability of service costs. While the factors that influence the quality of KTP-el services: organizational structure, the ability of officials and service systems. Based on the findings of this study, it can be recommended: First, Efforts to accelerate the process of KTP-el services by minimizing technical problems. Second, Efforts to increase the ability and awareness of better forms of service delivery. By improving the quality of human resources, and Third, the need for mobile visits in providing KTP-el services to the community, especially with the geographical region of the farthest district from Batulicin.

Keywords: *Services, Government, Society.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang menjadi tanggung jawab pemerintah kepada warganya. Menurut Thoha (2002) tujuan pemberian pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrative yang disediakan oleh pemerintah yang terkait dengan kepentingan publik. Pada era desentralisasi dan semakin kuatnya demokratisasi saat ini, maka tuntutan akan tanggung jawab pelayanan publik tersebut semakin kuat dan mengemuka.

Salah satu argumentasi dalam pelaksanaan otonomi daerah bertujuan untuk mendekatkan pemerintah dalam bentuk Pemerintah Daerah kepada masyarakat, agar pemerintah daerah memahami keinginan, aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian kesejahteraan masyarakat akan sangat tergantung kepada tingkat “pelayanan publik” yang disediakan oleh pemerintah daerah. Pemerintah Daerah sebagai perwujudan dari “otonomi masyarakat” dituntut untuk lebih mampu mensejahterakan masyarakat melalui pelayanan publik disbanding dengan pemerintah pusat yang jaraknya lebih jauh kepada masyarakat.

Pemerintahan pada hakekatnya dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan tidaklah dibentuk untuk melayani diri sendiri tetapi untuk masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap individu dapat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya untuk tujuan bersama (Rasyid, 2006). Pemerintah merupakan manifestasi dari kehendak rakyat, karena itu harus memperhatikan kepentingan rakyat dan melaksanakan

fungsi rakyat melalui dan mekanisme pemerintahan.

Pemerintah, memiliki peran untuk melaksanakan fungsi pelayanan dan pengaturan warga negara. Pemerintah mengimplementasikan fungsi tersebut dengan cara melakukan aktivitas pelayanan, pengaturan, pembinaan, koordinasi, dan pembangunan dalam berbagai bidang (Moenir, 2009). Layanan itu sendiri disediakan pada berbagai lembaga atau institusi pemerintah dengan aparat sebagai pemberi layanan secara langsung kepada masyarakat.

Layanan publik tidak diperjualbelikan, penyediaannya dimonopoli dan merupakan kewajiban pemerintah dan tidak boleh diprivatisasikan. Di bidang pemerintahan, masalah pelayanan tidaklah kalah penting, perannya lebih besar karena menyangkut kepentingan umum, bukan menjadi kepentingan rakyat secara keseluruhan. Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah semakin berkembang pula seiring dengan munculnya berbagai masalah dalam pelayanan pemerintah kepada rakyat.

Salah satu jenis pelayanan publik yang merupakan kewajiban pemerintah dan memiliki peran strategis adalah pelayanan publik di bidang kependudukan dan catatan sipil. Pelayanan publik di bidang kependudukan mencakup pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Perceaaian dan penggantian akta rusak. Semua dokumen ini sangatlah dibutuhkan oleh masyarakat dalam menjalankan kehidupannya sehari-hari dalam melengkapi dokumen-dokumen pribadinya.

Hal ini memberi isyarat bahwa kajian dan analisis masalah pelayanan masyarakat merupakan salah satu fenomena penting, relevan, dan aktual

untuk diteliti. Kehidupan masyarakat yang semakin kompleks menuntut adanya suatu pelayanan yang semakin berkualitas, yang mana dalam hal ini sebagai *provider* atau penyedia harus lebih intensif di dalam memperhatikan pelayanan tersebut. Pada berbagai kesempatan pemerintah menjanjikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, namun dalam kenyataannya belum dilaksanakan secara optimal. Berdasarkan pengalaman masa lalu, upaya peningkatan kualitas pelayanan selalu dimulai dari langkah mikro dan teknis, seperti perbaikan prosedur, fasilitas, struktur sampai pada kebijakan bersifat makro dan politik, seperti kebijakan otonomi daerah yang luas dan bertanggung jawab.

Kecamatan dan kelurahan/desa di Kabupaten Tanah Bumbu, Provinsi Kalimantan Selatan, Indonesia. Kabupaten Tanah Bumbu terdiri dari 10 kecamatan, 5 kelurahan, dan 144 desa. Pada tahun 2015, jumlah penduduknya mencapai 325.115 jiwa dengan luas wilayah 5.006,96 km² dan sebaran penduduk 62 jiwa/km². Sebagai salah satu kabupaten/kota yang melaksanakan: Pemutahiran Data Penduduk, dan (2) Penerbitan Nomor Induk Kependudukan, serta pada tahun 2018 sebagai salah satu kabupaten/kota yang melaksanakan penerpan KTP-el.

Kabupaten Tanah Bumbu terdiri dari 169.376 jiwa laki-laki, 155.748 jiwa perempuan yang tersebar pada 10 Kecamatan dan terdiri 5 kelurahan dan 144 desa. Dari jumlah 208.351 wajib KTP di Kabupaten Tanah Bumbu, baru terealisasi 154.425 jiwa yang telah memiliki KTP-el, sisanya 53.926 atau terdapat 25,88% yang belum memiliki KTP-el. Hal ini merupakan masalah yang cukup mengganggu kesuksesan program nasional KTP-el khususnya di Kabupaten Tanah Bumbu.

Persoalan lain yang sering dilupakan dalam upaya memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan

kepada masyarakat adalah pendekatan dilihat dari aspek manusia (*human approach*). Salah satu faktor utamanya adalah kemampuan aparat dalam melaksanakan fungsi pelayanan kepada masyarakat. Kenyataan yang terjadi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu, terdapat keluhan masyarakat dalam berurusan. Keluhan tersebut antara lain: banyaknya persyaratan yang diperlukan, proses penyelesaian tidak tepat waktu, prosedur yang berbelit-belit, biaya administrasi yang tidak menentu, dan lain sebagainya.

Secara umum proses pelayanan KTP-el oleh Disdukcapil Kabupaten Tanah Bumbu dilakukan selama 15 hari kerja. Adapun waktu pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Tanah Bumbu, khususnya dalam pelayanan KTP-el adalah 5 hari kerja (senin-Jumat), mulai pukul 08.00 Wita-16.00 Wita. Walaupun telah ditetapkan waktu pelayanan KTP-el selama 15 hari kerja, namun terkadang pelayanan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan Kabupaten Tanah Bumbu yaitu sekitar 20 hari kerja. Keterlambatan tersebut biasa disebabkan oleh persoalan teknis, seperti kurangnya sumber daya manusia, keterbatasan sarana dan prasarana seperti : komputer, generator, dan ruang tunggu yang memadai.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan publik. Penelitian deskriptif bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat individu, keadaan, gejala, atau untuk menentukan frekuensi adanya hubungan tertentu antara suatu gejala dengan gejala lain di masyarakat. Melalui metode ini diteliti bagaimana kualitas pelayanan publik (pelayanan KTP-el) dan faktor-faktor yang

mempengaruhi kualitas pelayanan publik (pelayanan KTP-el) pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu.

Dalam analisis data kualitatif, terdapat 3 (tiga) alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1) Konsep dan Beberapa Aturan Mengenai KTP-el

Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan salah satu dokumen kependudukan yang berperan penting bagi penduduk. Hal ini disebabkan dengan kepemilikan KTP, seorang terdaftar sebagai penduduk di suatu wilayah secara legal dan memiliki hak sebagai penduduk antara lain mendapatkan pelayanan publik dari Pemerintah. Pada saat ini proses pembuatan KTP mengalami perkembangan yang cukup signifikan. Hal ini disebabkan perkembangan teknologi yang demikian pesat serta kebutuhan akan keakuratan data yang semakin mendesak sehingga digunakan teknologi dalam pembuatan KTP.

Program nasional KTP-el ini hadir setelah dibuatnya Undang-Undang No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dimana Pasal 64 ayat (3) disebutkan bahwa dalam KTP harus disediakan ruang untuk memuat kode keamanan dan rekaman elektronik pencatatan peristiwa penting. Berdasarkan hal tersebut dibuatlah program nasional KTP-el ini dengan memanfaatkan teknologi informasi. Sebelum adanya Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, regulasi yang digunakan untuk kegiatan administrasi kependudukan belum cukup kuat. Hal ini dapat terlihat dari digunakannya Peraturan Presiden No 28 Tahun 2005 tentang

Dewan Pertimbangan Otonomi Daerah sebagai acuan dasar bagi implementasi administrasi kependudukan.

Dalam pembuatan KTP-el, terdapat lima alur atau prosedur yang harus dilewati oleh wajib KTP, yaitu (Kementerian Dalam Negeri, 2012):

- a. Penduduk wajib KTP mendatangi tempat pelayanan KTP-el sesuai jadwal yang tertera pada surat panggilan dengan membawa surat panggilan dan KTP lama.
- b. Penduduk menyerahkan surat panggilan dan KTP lama kepada petugas pelayanan di tempat meja pelayanan dan minta nomor antrian.
- c. Wajib KTP menunggu di ruang tunggu secara tertib sebelum dipanggil untuk pelayanan verifikasi biodata penduduk. Setiap penduduk wajib KTP yang datang diberikan 1 (satu) nomor antrian artinya satu surat panggilan dapat diberikan lebih dari satu nomor antrian sesuai dengan jumlah penduduk wajib KTP yang datang dan tercantum dalam surat panggilan.
- d. Petugas operator memanggil nomor antrian penduduk dan melakukan verifikasi dengan urutan pas foto, tanda tangan, sidik jari, dan iris.
- e. Petugas membubuhkan tanda tangan dan stempel tempat pelayanan KTP elektronik pada surat panggilan penduduk yang dijadikan tanda bukti pengambilan KTP-el.

Setelah dilakukan perekaman, tahap selanjutnya adalah pencetakan atau personalisasi. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara

Nasional, Pasal 1, personalisasi adalah percetakan dokumen KTP-el dengan memasukkan biodata, pas photo, sidik jari telunjuk kiri kanan, dan tanda tangan penduduk. Berikut alur atau tata cara pengambilan KTP-el yaitu: penduduk membawa surat panggilan yang telah ditanda tangani dan distempel oleh petugas tempat pelayanan KTP elektronik serta KTP lama, penduduk menyerahkan surat tersebut kepada petugas, penduduk menunggu panggilan, dan petugas operator melakukan verifikasi data melalui pemadanan sidik jari penduduk, apabila datanya sama, maka KTP-el diberikan kepada penduduk.

2) Kualitas Pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu

Kualitas pelayanan telah menjadi salah satu isu penting dalam penyediaan layanan publik di Indonesia. Kesan buruknya pelayanan publik selama ini selalu menjadi citra yang melekat pada lembaga penyedia layanan di Indonesia. Selama ini pelayanan publik selalu identik dengan kelambanan, ketidakadilan, dan biaya mahal. Belum lagi dalam hal citra pelayanan di mana perilaku aparat penyedia layanan yang tidak bersahabat dan mencerminkan jiwa pelayanan yang buruk. Kualitas pelayanan sendiri di definisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Oleh karenanya kualitas pelayanan berhubungan dengan pemenuhan harapan atau kebutuhan pelanggan.

Salah satu tujuan organisasi pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada

masyarakat, sehingga tentunya birokrasi dituntut untuk selalu bertanggung jawab, profesional, dan berkewajiban dalam memberikan segala pelayanan atas berbagai kebutuhan, keperluan masyarakat dalam organisasi.

a. Ketepatan Waktu Pelayanan (waktu proses tunggu)

Ketepatan waktu pelayanan adalah salah satu indikator dalam mengukur sebuah kualitas pelayanan public yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu. Semakin singkat waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, maka memenuhi salah satu indikator dalam perbaikan kualitas pelayanan, tentunya hal ini dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Secara umum proses pelayanan KTP-el oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu dilakukan selama 15 hari kerja. Waktu pelayanan yang ditetapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu adalah mengikut pada jam kerja yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Tanah Bumbu. Jika disaat pelayanan secara kebetulan banyak masyarakat yang melakukan pengurusan KTP-el, maka dilanjutkan pada hari berikutnya.

Adapun waktu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu, khususnya dalam pelayanan KTP-el adalah 5 hari kerja (Senin sampai Jumat), mulai pukul 07.15 Wita sampai dengan pukul 15.45 Wita untuk hari Senin sampai Kamis, sedangkan khusus hari Jumat mulai pukul 07.00 Wita sampai 11.00 Wita.

Walaupun telah ditetapkan pelayanan KTP-el selama 15 hari kerja, namun terkadang pelayanan tidak sesuai waktu yang telah ditentukan dengan lamanya pelayanan sekitar 20 hari kerja.

Terdapat beberapa faktor penyebab lamanya proses pelayanan KTP-el diantaranya dalam setiap hari pelayanan banyaknya warga yang melakukan pengusulan KTP karena adanya situasi tertentu, seperti: beberapa waktu lalu Kabupaten Tanah Bumbu membuka pendaftaran Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS), sebagai salah satu persyaratan pendaftaran ialah wajib memiliki KTP-el. Di mana secara umum dalam sehari pelayanan KTP-el sebanyak 10-20 orang.

b. Kemudahan dalam Pengajuan Permohonan dan Kelengkapan Administrasi

Indikator kedua dalam menentukan kualitas pelayanan KTP-el yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu adalah kemudahan pengajuan dan kelengkapan administrasi yang menyangkut prosedur, tata cara atau mekanisme dalam melakukan proses permohonan maupun pengurusan KTP-el, berdasarkan prosedur dan persyaratan yang ditetapkan. Mekanisme maupun persyaratan yang ada diharapkan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dipenuhi dan dapat dilaksanakan.

Kelengkapan administrasi akan mempermudah dalam proses penyelesaian setiap urusan pelayanan data yang benar.

Informasi mengenai bagaimana prosedur pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu adalah sangat jelas, melalui pemasangan beberapa panflet di papan informasi atau area yang

strategis dilihat oleh pemohon. Warga yang akan mengurus KTP-el dapat langsung melihat dan mempelajari berbagai prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi.

c. Akurasi Pelayanan

Indikator dalam mengukur kualitas pelayanan KTP-el Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu adalah mengenai tingkat akurasi pelayanan KTP-el, hal ini berhubungan dengan tingkat pelayanan yang diberikan bebas dari kesalahan.

Sebagaimana dalam pembahasan ketepatan waktu pelayanan, salah satu penyebab sering terjadinya ketidaktepatan dalam memberikan layanan KTP-el adalah sering terjadinya kesalahan dalam proses input data yang dilakukan oleh para petugas maupun dilakukan oleh para pemohon. Kesalahan dalam proses input data, yakni penulisan berbagai keterangan para pemohon dalam surat formulir permohonan KTP, seperti: penulisan nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, alamat, golongan darah, status perkawinan, pekerjaan, dan lain-lain. Kesalahan lain yang biasa terjadi dalam proses percetakan.

Apabila terdapat kesalahan input data dan proses mencetak yang dilakukan oleh para petugas, maka kesalahan tersebut akan diperbaiki oleh yang bersangkutan. Namun, dalam proses pengisian formulir pra pemohon tetap diingatkan untuk mengisi formulir yang ada secara benar, dan para petugas juga dapat memberikan tuntunan dalam mengisi formulir.

d. Kesesuaian Biaya Pelayanan

Indikator terakhir dalam melihat gambaran kualitas pelayanan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu adalah mengenai besarnya

biaya pelayanan KTP-el yang harus dikeluarkan oleh setiap masyarakat, faktor biaya pelayanan sebagai sesuatu yang penting dalam melihat pelaksanaan pelayanan KTP-el.

Sesuai dengan peraturan yang ada pelayanan KTP-el tidak dipungut biaya, namun dalam prakteknya masyarakat memberikan dana tambahan di luar dari ketentuan yang ada karena rasa terima kasihnya kepada petugas. Hal ini akan kental terjadi apabila pelayanan KTP-el ingin segera selesai.

Selain itu, adanya biaya yang dikeluarkan terkadang terjadi pada saat akan dilaksanakan CPNSD dengan jumlah pemohon KTP-el yang cukup besar. Dimana para pemohon yang terkadang berasal dari luar wilayah Kabupaten Tanah Bumbu membutuhkan pelayanan KTP-el dalam waktu singkat, sehingga mereka menempuh jalan pintas yang tidak procedural langsung kepada petugas. Hal ini tentunya para pemohon akan mengeluarkan biaya pengurusan.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu

faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu. Beberapa faktor yang mempengaruhi sebuah kualitas pelayanan, khususnya pada pelayanan KTP-el, antara lain; struktur organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu, kemampuan aparat dalam menyelesaikan pelayanan KTP-el pada sistem pelayanan KTP-el oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu.

a. Faktor Struktur Organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu

Faktor ini merupakan penentu dari sebuah desain organisasi sebagai bentuk geometris dari pembagian kerja dan rangkaian hierarki sebuah hubungan dalam organisasi. Pada dasarnya pembagian kerja merupakan elaborasi peran, yaitu setiap orang di dalam organisasi akan memperoleh berbagai tugas tertentu yang ahrus diselesaikannya. Bebeapa indicator yang digunakan dalam membahas struktur organisasi, antara lain,tingkat pembagian tugas dan fungsi poko, kejelasan pelaksanaan tugas antara bidang/seksi, dan tingkat hubungan antar atasan dan bawahan. Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu saat ini hamper keseluruhan terisi. Dengan PNS berjumlah 35 orang dan tenaga honorer berjumlah 45 orang yang terbagi pada setiap bidang kerja.

Dalam menjalankan fungsi pelayanan KTP-el telah jelas mengenai tugas masing-masing bidang/seksi yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu, dimana berdasarkan tugas dan fungsinya bidang yang diberikan tanggung jawab untuk proses pelayanan KTP-el adalah bidang kependudukan dengan beberapa seksi di bawahnya seperti: seksi pendaftaran penduduk, seksi penertiban identitas penduduk, dan seksi pindah datang penduduk.

Proses pealyanan KTP-el yang diberikan oleh aparat tersebut tantunya harus berdasarkan pada prosedur kerja yang telah ditetapkan. Namun pada kenyataannya banyak

menimbulkan masalah dalam pemberian layanan KTP-el. Pelanggaran atas prosedur kerja yang telah ditetapkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu. Hal ini salah satu penyebabnya adalah kurangnya pengawasan melekat dari seorang pimpinan berdasarkan struktur organisasi kepada para bawahan.

Pengawasan ini penting dalam rangka untuk meminimalisir terjadinya praktek penyalahgunaan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu. Proses pengawasan ini tentunya harus dijalankan secara terdesentralisasi oleh kepala bidang dan kepala seksi. Melihat hal tersebut, faktor struktur organisasi, khususnya pada bagaimana hubungan antara atasan dan bawahan, dimana masih terdapat lemahnya fungsi pengawasan pimpinan terhadap bawahan yang tidak sesuai prosedur merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan KTP-el yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu.

- b. Faktor Kemampuan Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu

Faktor kemampuan aparat merupakan unsur kedua yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu. Faktor ini berhubungan dengan tingkat pendidikan pegawai; kemampuan pegawai dalam penyelesaian pekerjaan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan; kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan; kecepatan pegawai dalam melaksanakan tugas; tingkat

kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas; tingkat kemampuan pegawai dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan atas pekerjaan yang telah dilaksanakan; tingkat keikutsertaan pegawai dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya; serta, kemampuan untuk bekerja sama dengan pegawai lain.

Latar belakang pendidikan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu merupakan indikator pertama dalam menilai kemampuan pegawai. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu memiliki 34 orang PNS dan 45 orang Pegawai Honorer. Sebagian besar PNS tersebut memiliki tingkat pendidikan Pasca Sarjana (S-2) yaitu 1 orang (2,9%), Sarjana yaitu 17 orang (50%), PNS yang berijazah Diploma III berjumlah 2 orang (5,8%), PNS yang berijazah SMA berjumlah 14 orang (41,17%). PNS yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu lebih dominan golongan III, yaitu sejumlah 19 orang (55,88%), golongan IV sejumlah 5 orang (14,7%) dan sisanya golongan II sejumlah 10 orang (29,4%).

Pegawai honorer sebagian besar memiliki tingkat pendidikan SMA berjumlah 39 orang (86,7%), pegawai honorer yang berijazah Sarjana Muda berjumlah 2 orang (4,4%), pegawai honorer yang berijazah Sarjana berjumlah 4 orang (9,9%).

- c. Faktor Sistem Pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu
- Sistem pelayanan merupakan faktor terakhir yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Tanah Bumbu. Beberapa indikator dalam mengukur sistem pelayanan seperti: kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi tempat pelayanan; kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan; dan perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan.

Dilihat dari letak antara lokasi pemohon KTP-el dengan pusat layanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu maka Kecamatan Batulicin merupakan wilayah dengan jumlah pemohon KTP-el terbanyak. Hal ini tentunya berhubungan selain karena sebagai ibu kota Kabupaten, juga sebagai pusat pelayanan administrasi kependudukan. Sedangkan di wilayah kecamatan lain jumlah pemohon KTP-el tidak setinggi Kecamatan Batulicin. Hal ini disebabkan keadaan geografis tiap-tiap kecamatan di wilayah Kabupaten Tanah Bumbu berbeda-beda.

Mengenai indikator kedua yakni kejelasan informasi pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu pada dasarnya sudah cukup baik. Para pegawai selalu menginformasikan kepada masyarakat hal-hal yang dianggap penting kepada para pemohon, memberikan bimbingan pada saat melakukan pengisian biodata, memberikan petunjuk yang benar dan jelas mengenai prosedur pengujian pengurusan KTP-el, seperti menempel di tempat-tempat strategis yang mudah terlihat pemohon, pada papan informasi dan alur skema/gambar dan keterangan dalam pengurusan KTP-el.

KESIMPULAN

1. Secara umum kualitas pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Tanah Bumbu sudah baik, walaupun masih ada beberapa indikator yang belum maksimal dalam pelaksanaannya disebabkan oleh hal-hal tertentu. Adapun pelaksanaan kualitas pelayanan tersebut antara lain:

- a. Ketepatan waktu; secara ideal penyelesaian KTP-el adalah 15 hari kerja. Namun, terkadang terjadi keterlambatan sampai beberapa hari, hal ini disebabkan oleh hal-hal teknis, seperti: gangguan listrik yang berakibat pemadaman listrik, sehingga menggunakan generator yang bisa menyebabkan terjadinya kerusakan beberapa alat perekam (computer, printer, dan kamera), kesalahan dalam editing biodata maupun banyaknya jumlah pemohon pada hari yang sama.
- b. Kemudahan dalam pengajuan permohonan dan kelengkapan administrasi; dimana masyarakat langsung mengajukan permohonan dan kelengkapan administrasi; dimana masyarakat langsung mengajukan permohonan dan beberapa kelengkapan administrasi. Hal ini dilakukan dalam rangka menciptakan kelancaran administrasi dalam proses pengurusan KTP-el.
- c. Kesesuaian biaya pelayanan; telah diatur bahwa berdasarkan Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan, pengurusan dan penerbitan Dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya. Faktanya masih terdapat

- biaya yang dikeluarkan oleh pemohon dalam pengurusan KTP-el.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu dapat dilihat pada beberapa hal sebagai berikut:
 - a. Struktur organisasi; dalam kompleksitasnya adanya pembagian tugas dan fungsi yang jelas pada masing-masing unit kerja, pengurusan KTP-el dilakukan oleh beberapa seksi pada bidang pendaftaran kependudukan. Formalisasi, ditunjukkannya prosedur kerja, tata cara bagaimana organisasi tersebut dijalankan. Walaupun dalam kenyataannya sering pula terjadi ketimpangan dalam menjalankan prosedur yang ada. Sentralisasi dengan menerapkan pendelegasian wewenang kepada pihak di bawahnya.
 - b. Kemampuan aparat; dengan latar belakang terbanyak yaitu berpendidikan SMA dan dalam rangka peningkatan kemampuan kerja perlu diikutsertakan dalam beberapa pelatihan pegawai.
 - c. Sistem pelayanan; dengan kondisi geografis yang berbeda-beda memberikan kendala bagi masyarakat dalam melakukan pengurusan KTP-el; kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan dengan cara memasang beberapa informasi di papan informasi yang telah disediakan; perlindungan

terhadap dampak hasil pelayanan, dengan melakukan proses pencetakan ulang terhadap kesalahan yang dilakukan oleh petugas.

SARAN

1. Upaya untuk mempercepat proses pelayanan KTP-el dengan menghindari masalah-masalah teknis, seperti sering rusaknya beberapa alat cetak, maka perlunya Pemerintah Kabupaten Tanah Bumbu menyediakan energi terbaru salah satunya dengan membuat Pembangkit Listrik Tenaga Angin, karena letak geografis Tanah bumbu yang berada di pesisir pantai dapat menggunakan tenaga angin sebagai pembangkit listrik.
2. Upaya untuk meningkatkan kemampuan dan kesadaran akan bentuk pemberian pelayanan yang lebih baik. Dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia berdasarkan tingkat pendidikan formal dan informal dalam menambah pengetahuan aparat memberikan pelayanan KTP-el.
3. Perlunya kunjungan *mobile* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu dalam memberikan pelayanan KTP-el kepada masyarakat khususnya dengan wilayah geografis pelayanan KTP-el kepada masyarakat khususnya dengan wilayah geografis kecamatan terjauh dari Tanah Bumbu. Hal ini untuk meningkatkan persentase kepemilikan KTP-el dan memudahkan akses bagi masyarakat dalam mengurus KTP-el.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Dwiyanto,A.,2008, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta:Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakn UGM.
- Gaspersz, V.,2004, *Manajemen Kualitas:Penerapan Konsep-Konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*, Jakarta:Gramedia.
- Moenir,H.A.S., 2005., *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta:Bumi Aksara.
- Ndraha, T., 2009. *Pembangunan Masyarakat*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Robbins, S., P., 2005, *Managing Organizational conflict: A no-traditional approach*. Englewod Cliffs, NJ:Prentice Hall.
- Rasyid M. R., 2006. *Makna Pemerintahan: Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: PT. Mutiara Sumber Widya.
- Widodo, J., 2009, *Good Governance: Telaah dari dimensi akuntabilitas dan control birokrasi pada era desentralisasi dan otonomi daerah*, Surabaya: Insan Cendekia.
- Winarno, B., 2005, *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Yogyakarta: Media Pressindo.
- Zeithaml, V., A., 2009, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press, A. Division of Macmillan Inc.
- Tim Penyusun Skripsi. 2019. *Pedoman Penyusunan Skripsi*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin.
- Skripsi:
- Afriana, Destiani. 2012. *Faktor-faktor yang mempengaruhi Program*
- Skelcher,C., 2009, *Managing for service quality*, London:Longman Group.
- Supriatna T., 2006, *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Jakarta:Nimas Multima.
- Siagian, S.,P., 2009. *Administrasi Pembangunan*, Jakarta:Gunung Agung.
- Soetopo, 2009, *Pelayanan Prima*, Jakarta:LAN RI.
- Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Thoha,M., 2002, *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, Jakarta:Rajawali.
- Thoha,M., 2009. *Prespektif Perilaku Birokrasi. Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara Jilid II, Cetakan III*, CV Rajawali: Jakarta.
- Tjiptono, 2008, *Manajemen Jasa*, Jakarta:Rajawali.
- Triguno, 2007, *Budaya Kerja*, Jakarta: PT.Golden Terayon Press.
- Nasional KTP-el di Kelurahan Ancol, Kecamatan Pademangan, Jakarta Utara*. Skripsi. Universitas Indonesia.
- Hasanawati, Mira. 2012. *Implementasi KTP-el Di Kecamatan Baros Kabupaten Serang*. Skripsi. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Syahrianti, Alfi. 2015. *Evaluasi Pelaksanaan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon*. Skripsi. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Undang-Undang:

- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Republik Indonesia, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

No. 25/KEP/M.PAN/2/2004
tanggal 24 februari 2004 tentang
Pedoman Umum Penyusunan
Indeks Kepuasan Masyarakat Unit
Pelayanan instansi Pemerintah.
Republik Indonesia, Peraturan Presiden
Nomor 26 Tahun 2009 tentang

Penerapan KTP berbasis NIK
secara Nasional
Peraturan Bupati Tanah Bumbu Nomor
1 Tanun 2011 Tentang
Penyelenggaraan Administrasi
Kependudukan.