

Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Suhraeni¹ dan Nur Solikin²

¹Fakultas Syariah, IAIN Jember. E-mail: zuhraenil@gmail.com

²Fakultas Syariah, IAIN Jember. E-mail: nursolikin.iainjember@gmail.com

Article	Abstract
<p>How to cite: Suhraeni & Nur Solikin, 'Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember ' (2021) Vol. 2 No. 1 Rechtenstudent Journal Fakultas Syariah IAIN Jember.</p> <p>Histori artikel: Submit 9 Februari 2021; Diterima 5 Maret 2021; Diterbitkan 5 April 2021.</p> <p>ISSN: 2723-0406 (media cetak) E-ISSN: 2775-5304 (media online)</p>	<p>The Department of Population and Civil Registration of Jember Regency is an agency tasked with recording the condition of the population quantity in Jember Regency, as well as serving the community in obtaining official Population and Civil Registration Documents. In this study using a descriptive analysis approach and the type of research used is qualitative. Then the data collection used is by observation, interviews, and documentation. The data validity technique used triangulation technique. The conclusions of this study are: (1) the Department of Population and Civil Registration of Jember Regency has not made every effort to provide public services in accordance with the principles of public services contained in Law Number 25 of 2009 including the Principles of Professionalism, the Principle of Punctuality, and Principles (2) supporting factors that influence the success of public services at the Department of Population and Civil Registration of Jember Regency, namely: Human Resources (HR), Financing Resources, Adequate Facilities and Infrastructure, Information Technology, and Legislation Policy (3) inhibiting factors that affect public services at the Department of Population and Civil Registration of Jember Regency, namely: Cultural factors (use of brokers and illegal fees), Community Awareness Factors, and Lack of responsiveness of officers to the community.</p> <p>Keywords: <i>Public Service, Population Administration, Department of Population and Civil Registration of Jember Regency.</i></p> <p>Abstrak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember merupakan sebuah dinas yang bertugas untuk mencatat keadaan kuantitas penduduk di Kabupaten Jember, serta melayani masyarakat dalam memperoleh Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara resmi. Pada penelitian ini menggunakan Pendekatan Deskriptif Analisis dan Jenis penelitiannya menggunakan Kualitatif. Kemudian pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik keabsahan data menggunakan teknik triangulasi. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember belum mengupayakan semaksimal mungkin memberikan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas pelayanan publik yang ada di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 di antaranya Asas Keprofesionalan, Asas Ketepatan waktu, dan Asas (2) faktor pendukung yang mempengaruhi suksesnya pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember yaitu: Sumber Daya Manusia (SDM), Sumber Daya Pembiayaan, Sarana dan Prasarana yang memadai, Teknologi Informasi, dan Kebijakan Peraturan Perundang-undangan (3) faktor penghambat yang mempengaruhi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember yaitu: Faktor budaya (penggunaan calo dan pungutan ilegal), Faktor Kesadaran Masyarakat, dan Kurang responsnya petugas kepada masyarakat.</p>

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.*

Pendahuluan

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat di katakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu yang bersifat komersial (dilakukan pihak swasta) ataupun yang bersifat non komersial (dilakukan pemerintah).

Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non komersial yaitu kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik/umum) yang bersifat tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasi kepada pengabdian. Pada penelitian ini akan lebih tertuju kepada kegiatan pelayanan yang bersifat non komersial dan pelayanan ini karena tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik/umum), maka dinamakan dengan pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan kepada masyarakat ditentukan oleh kinerja pelayanan yang dapat terjangkau, mudah, efektif dan efisien.¹

Dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1995 mengamanatkan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima. Pelayanan prima artinya yakni melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggan atau konsumen sehingga menimbulkan rasa yang puas.²

Banyaknya jenis pelayanan publik menyebabkan perlunya dilakukan batasan kajian pada jenis pelayanan tertentu. Salah satu jenis pelayanan publik yang mendasar yaitu pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan, dikarenakan hal ini berkaitan dengan eksistensi setiap individu sebagai warga negara Indonesia.

Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pada pasal 1, menyatakan bahwa: "Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain".³

Pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan merupakan jenis pelayanan yang cukup banyak permintaannya yaitu seperti dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Nikah dan lain-lain. Dari sisi kepentingan penduduk, administrasi kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen

¹ Adrian Sutedi, *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2010), 3.

² Samhis Setiawan, *Pengertian Pelayanan Prima, Manfaat, Tujuan, Fungsi, Konsep, Karakteristik, Contoh*. <https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-pelayanan-prima> Di akses pada tanggal 7 November 2019.

³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

kependudukan tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif. Adapun administrasi kependudukan diarahkan untuk:

1. Memenuhi hak asasi setiap orang di bidang administrasi kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan publik yang profesional;
2. Memberikan kesadaran penduduk akan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan;
3. Memenuhi data statistik secara nasional mengenai peristiwa kependudukan dan peristiwa penting;
4. Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional, serta lokal dan;
5. Mendukung pembangunan sistem administrasi kependudukan.⁴

Untuk mewujudkan pemerintahan yang baik dalam menjalankan fungsinya sebagai pelayanan 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 ataupun untuk masyarakat. Mengenai tujuan Undang-Undang ini dapat dilihat pada pasal 3 di antaranya yaitu:⁵

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; dan
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Untuk dapat memberikan pelayanan publik yang memuaskan dan untuk mewujudkan tujuan dari pelayanan publik di atas, maka dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi asas-asas pelayanan publik. Adapun asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 4 yang dikutip oleh Eny Kusdarini yakni terdiri dari 12 asas yaitu:⁶

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;

⁴ Bintoro Tjokroamidjojo, *Good Governance; Paradigma Baru Manajemen Pembangunan*, (Jakarta: Lan RI, 2001), 16.

⁵ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

⁶ Eny Kusdarini, *Dasar-Dasar Hukum Administrasi Negara Dan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik*, (Yogyakarta: UNY Press, 2011), 190.

10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11. Ketepatan waktu; dan
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Namun semenjak berlakunya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik hingga sekarang masih banyak menimbulkan permasalahan karena masih belum sepenuhnya dilakukan oleh pemerintah. Secara empiris pelayanan publik ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, padahal di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 4 tentang asas pelayanan publik Huruf k yaitu: ketepatan waktu, dan Huruf L yaitu: kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, kemudian sering terjadi kesalahan dalam penulisan identitas, nomor dan sebagainya, padahal berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 4 tentang asas pelayanan publik huruf e yaitu keprofesionalan.

Kondisi tersebut juga dialami kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, namun sejauh mana kebenaran permasalahan hasil prasarvei tersebut tentu masih harus dikaji dan dibuktikan melalui data empiris dari hasil penelitian. Hal inilah yang mendorong peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember apakah sudah menerapkan atau mengimplementasikan pelayanannya sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Maka dari itu peneliti mengambil judul "Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember).

Rumusan Masalah

Adapun permasalahan yang diangkat menjadi pokok masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di bidang administrasi kependudukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember berdasarkan Asas-Asas Pelayanan Publik?
2. Apa saja faktor-faktor pendukung yang mempengaruhi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember?
3. Apa saja faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember?

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif analisis. Jenis penelitian ini adalah jenis Penelitian Kualitatif. Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Penelitian ini bersifat *normatif empiris* yang selalu menitik beratkan pada sumber data primer dan sekunder. Sedangkan dasar penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data secara langsung di lapangan.

Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti mengambil lokasi penelitian pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Alasan pemilihan lokasi tersebut karena terdapat beberapa masalah yang berkaitan dengan pelayanan publik yang dilakukan kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember.

Subjek penelitian sebagai sumber informasi dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* atau penentuan informal ditentukan sendiri oleh peneliti dengan pertimbangan tertentu, pertimbangan tersebut misalnya, orang yang dianggap paling mengetahui tentang permasalahan yang akan diteliti.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi yang masing-masing proses tersebut mempunyai peranan penting dalam upaya mendapatkan informasi yang akurat.

Analisis data penelitian ini dilakukan kesimpulan dengan menggunakan analisis kualitatif, yaitu data sekunder dan data primer, yang mana data sekunder berupa teori, definisi dan substansinya dari beberapa literatur dan peraturan perundang-undangan, sedangkan data primer diperoleh dari wawancara dianalisis dengan teori dan pendapat para pakar yang relevan sehingga didapat kesimpulan tentang implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember berdasarkan asas-asas pelayanan publik dan juga apa faktor-faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

Setelah data terkumpul dan sebelum peneliti menulis laporan hasil penelitian, maka peneliti mengecek kembali data-data yang diperoleh dengan mengecek data yang telah didapat dari hasil observasi dan wawancara, dengan data yang didapat dari peneliti dapat di uji keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi.⁷

Hasil dan Pembahasan

Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember Berdasarkan Asas-Asas Pelayanan Publik

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-Asas yang sudah berlaku di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

a. Kepentingan Umum

Pelayanan publik yang berdasarkan kepentingan umum menginginkan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus selalu mendahulukan kepentingan orang banyak (umum) bukan kepentingan pribadi dengan tidak mensyaratkan beban tertentu.⁸ Apalagi untuk sekarang ini dalam mengurus administrasi kependudukan harus dilakukan dengan daring (online) melalui Aplikasi Whatsapp, Aplikasi Lahbako, dan juga bisa dilihat di Aplikasi Facebook.

⁷Lexy J Molcong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), 178.

⁸ Lijan, Poltak Sinambela. *Reformasi Pelayanan Publik*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 6.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah mengupayakan menggratiskan dalam pengurusan administrasi kependudukan serta tidak ada pungutan liar. Dalam memberikan pelayanan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember yang selalu didasari dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b. Kepastian Hukum

Kepastian hukum dalam pelayanan publik menginginkan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan harus didasarkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁹ Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah mengupayakan menggratiskan dalam pengurusan administrasi kependudukan serta tidak ada pungutan liar. Dalam memberikan pelayanan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember selalu didasari dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

c. Kesamaan Hak

Kesamaan hak dalam pelayanan menghendaki bahwa pemerintah jika memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi Maksudnya yaitu tidak diskriminatif.¹⁰

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi terlihat aparat yang beragama mayoritas Muslim tetap melayani masyarakat Kristen sama halnya masyarakat lainnya.

d. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelayanan publik yaitu pemberi dan penerima harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak, jadi harus saling menghormati satu sama lainnya.¹¹

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat masih kurang dalam pengurusan administrasi kependudukan dan berbagai dokumen lainnya khususnya masyarakat yang tinggal didesa, yang disebabkan Sumber Daya Manusia masyarakat yang masih rendah dan malasnya masyarakat berurusan dengan dokumen di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Serta masyarakat jika hanya ada perlunya saja baru mau mengurus administrasi kependudukan.

e. Keprofesionalan

Keprofesionalan dalam pelayanan publik menginginkan bahwa pemerintah dalam melayani masyarakat harus mengutamakan kemampuan dan moral para pegawai. Hal tersebut juga merupakan keinginan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.¹²

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. dalam mencari pegawai pasti ada seleksi yang ketat dan dalam memilih pegawai selalu menempatkan diposisi yang tepat agar dalam menjalankan tugas sesuai dengan bidangnya jika ada kesalahan itu mungkin dari berkas

⁹ Ibid., 6.

¹⁰ Ibid., 6.

¹¹ Ibid., 6.

¹² Ibid., 6.

asli yang dari masyarakat sendiri ataupun dari pegawai, namun berdasarkan perspektif masyarakat masih belum maksimal karena masih banyak terjadi kesalahan.

f. 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.¹³

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah mengupayakan pelayanan yang partisipatif, karena aparat sudah memiliki program sosialisasi dari kecamatan, desa dll dalam menjelaskan persyaratan pengurusan KTP, KK, dan administrasi kependudukan lainnya. Namun masih terdapat masyarakat yang tidak mau mengurus sendiri administrasi kependudukannya karena menurut mereka lebih enak menggunakan calo.

g. Persamaan Perlakuan

Persamaan perlakuan dalam pelayanan publik menghendaki bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus mendapatkan perlakuan yang sama atau tidak dibeda-bedakan.¹⁴

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah mengupayakan persamaan perlakuan dalam pelayanan pengurusan KTP, KK, Akta kelahiran dan administrasi kependudukan lainnya, serta masyarakat kurang mampu atau masyarakat kaya seperti pejabat, keduanya tetap mendapatkan perlakuan yang sama/ tidak dibeda-bedakan, jadi tetap mendapatkan pelayanan.

h. Keterbukaan

Keterbukaan dalam pelayanan publik menginginkan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memiliki sikap terbuka, dapat diakses serta disediakan secara memadai dan mudah di mengerti.¹⁵

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah memberikan pelayanan secara terbuka kepada masyarakat dengan menampilkan semua persyaratan-persyaratan dalam pembuatan administrasi kependudukan di depan kantor dengan ditampilkan dengan baner dan juga dibisa di lihat di Website, Aplikasi Whatsapp, dan Aplikasi Facebook Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, namun bagi masyarakat yang tidak bisa menggunakan teknologi informasi maka bisa melakukan di Kecamatan dengan langsung tatap muka bukan secara online.

i. Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam pelayanan publik menghendaki bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁶

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah mengupayakan memberikan pelayanan yang akuntabilitas. Hal ini karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember tidak

¹³ Lijan, Poltak Sinambela. *Reformasi Pelayanan Publik*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 6.

¹⁴ Ibid., 6.

¹⁵ Ibid., 6.

¹⁶ Ibid., 6.

mempersulit dalam memberikan pelayanan dan jika ada yang komplain tentang terjadi kesalahan dalam penulisan data maka pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember memberikan solusi dan bisa diperbaiki sesuai dengan prosedur yang berlaku.

j. 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.¹⁷

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah menyediakan fasilitas yang diperuntukkan untuk kelompok rentan dan juga adanya perlakuan khusus kepada masyarakat yang tergolong rentan.

k. Ketepatan Waktu

Ketepatan Waktu dalam pelayanan publik menghendaki bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.¹⁸

Hasil penelitian dari masyarakat menunjukkan bahwa aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember belum sepenuhnya mengupayakan memberikan pelayanan dalam pengurusan KTP, Kartu Keluarga, dan administrasi kependudukan lainnya sesuai dengan ketepatan waktu.

l. 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).¹⁹

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah mengupayakan memberikan pelayanan sesuai dengan asas kemudahan dan keterjangkauan. Hal ini karena untuk memudahkan masyarakat pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah menyediakan petugas informasi, juga bisa melalui online dari Aplikasi WhatsApp berdasarkan nomor yang sudah disediakan maupun dari Aplikasi Facebook untuk mendapatkan informasi dan juga dalam pelayanannya tidak di pungut biaya. Namun dalam kecepatan dalam pelayanan belum diupayakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, karena beberapa masyarakat merasa masih lamban dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

Faktor-Faktor Pendukung yang Mempengaruhi Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Adapun yang menjadi faktor pendukung suksesnya pelayanan publik di Bidang Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember yaitu:

¹⁷ Lijan, Poltak Sinambela. *Reformasi Pelayanan Publik*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 6.

¹⁸ Ibid., 6.

¹⁹ Ibid., 6.

- a. Sumber Daya Manusia (SDM) seperti pegawainya harus ditempatkan diposisi yang sesuai dengan bidangnya agar pelayanannya berjalan dengan lancar

Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik, senantiasa dituntut kemampuannya untuk secara terus-menerus meningkatkan kualitas pelayanan, mampu menetapkan Standar Pelayanan yang berdimensi menjaga kualitas hidup, melindungi keselamatan dan kesejahteraan masyarakat. Kualitas pelayanan dimaksudkan agar semua masyarakat dapat menikmati layanan, sehingga menjaga kualitas pelayanan publik juga berarti menjamin hak-hak asasi warga negara. SDM pelayanan sebagai kunci keberhasilan kinerja organisasi pelayanan publik harus mendapatkan perhatian utama dalam perbaikan kualitas pelayanan.²⁰

Untuk itu penempatan dan pemilihan pegawai sesuai dengan kompetensi yang dimiliki merupakan salah satu penentu keberhasilan penerapan pelayanan publik. Dalam hubungan ini organisasi pelayanan publik harus berupaya melakukan pencarian dan penempatan pegawai dan menerapkan konsep penempatan *the right man on the right place*, yaitu menentukan orang yang tepat pada setiap bentuk dan jenis pelayanan. Organisasi dituntut untuk secara terbuka melakukan proses pemilihan dan penempatan SDM yaitu dengan menyusun kebijakan serta aturan yang jelas mengenai semua persyaratan bagi posisi-posisi pekerjaan yang akan di isi, serta menerapkan sistem yang baku sebagai pedoman kegiatan tersebut.²¹

Sumber Daya Manusia sangat penting sebab dia adalah pelaku atau dalam hal ini penyedia layanan jika dalam proses penataan organisasi sumber daya manusia yang tersedia masih sangat minim dari segi kecakapan dan profesionalisme kerja maka akan lahir juga disorientasi sebab bagaimana sebuah kemaksimalan tercapai jika sumber daya yang tersedia tidak memiliki kredibilitas di dalamnya.

Oleh sebab itu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember mengupayakan sebaik mungkin dalam memilih Sumber Daya Manusia agar tercipta pelayanan publik yang memuaskan.

- b. Sumber Daya Pembiayaan artinya dana yang diberikan oleh pemerintah sudah mencukupi kebutuhan pelayanan

Salah satu faktor yang sangat mendukung pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember adalah faktor sumber daya pembiayaan. Dalam hal ini tentu adanya ketersediaan dana karena tanpa adanya anggaran/dana yang mencukupi maka pelaksanaan pelayanan tidak akan berjalan dengan baik khususnya pelayanan administrasi kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran.

Setiap upaya perbaikan sistem penyelenggaraan pemerintahan mempunyai konsekuensi terhadap kebutuhan anggaran. Kebutuhan dukungan pembiayaan dimaksud terkait dengan pembangunan sistem pelayanan publik, termasuk dalam hal ini adalah penyusunan standar pelayanan, sosialisasi standar pelayanan, serta review dan penyempurnaan standar pelayanan sesuai dengan tuntutan perkembangan yang terjadi.²²

²⁰ Pusat Kajian Manajemen Layanan Deputi II Bidang Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan Lembaga Administrasi Negara, *Standar Pelayanan Publik* (Jakarta: LAN, 2009), 29.

²¹ *Ibid.*, 43.

²² Pusat Kajian Manajemen Layanan Deputi II Bidang Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan Lembaga Administrasi Negara, *Standar Pelayanan Publik* (Jakarta: LAN, 2009), 46.

Dukungan penuh pembiayaan dari Pemerintah menjadi pendorong yang besar bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember untuk meningkatkan pelayanan karena mendapat sokongan dana dari pemerintah sehingga tidak perlu lagi kesulitan dalam membiayai segala kegiatan yang dilakukan.

c. Sarana dan Prasarana yang memadai

Sarana dan prasarana menurut Moenir di dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.²³

Sarana yang digunakan yaitu ada yang utama dan yang pendukung. Adapun Sarana yang utama yaitu sarana yang harus disediakan dalam rangka proses pelayanan yang meliputi antara lain: berbagai formulir, berbagai fasilitas pengelolaan data, dan fasilitas telekomunikasi. Sedangkan Sarana pendukung adalah fasilitas yang pada umumnya disediakan dalam rangka memberikan pelayanan pendukung, antara lain seperti: penyediaan fasilitas ruang tunggu yang nyaman, penyediaan layanan, dan lain sebagainya. Sedangkan prasarana merupakan berbagai fasilitas yang mendukung sarana pelayanan antara lain berupa: jalan menuju kantor pelayanan, instalasi listrik, dan lain-lain.²⁴

Dukungan penuh dari Pemerintah dalam hal Sarana dan Prasarana yang memadai menjadi pendorong yang besar bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember agar tercipta pelayanan publik yang prima.

d. Teknologi Informasi

Upaya untuk memudahkan masyarakat agar mendapatkan pelayanan yang berkualitas, perlu di dukung dengan adanya perangkat-perangkat teknologi informasi (TI) yang memadai. Mengingat potensi penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik adalah sangat tinggi. Penggunaan perangkat-perangkat tersebut secara intensi dengan menggabungkan setiap karakteristik yang dimiliki oleh perangkat Teknologi Informasi tersebut diyakini akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Adapun beberapa perangkat TI yang dapat mendukung standar pelayanan publik antara lain meliputi: perangkat telepon, komputer, internet beserta website, maupun perangkat atau sistem TI lainnya.²⁵

Dengan sistem terintegrasi, data yang dimasukkan ke dalam suatu sistem informasi pelayanan dapat menjadi informasi yang berguna bagi perbaikan standar pelayanan publik untuk masa yang akan datang. Penggunaan TI dalam pemberian pelayanan publik juga dapat menyebabkan kontak antara penyedia pelayanan dengan pelanggannya menjadi dekat dan tidak terbatas antara ruang dan waktu.²⁶

Teknologi Informasi ini sudah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember yaitu dengan tersedianya website, Aplikasi SIP, Aplikasi WhatsApp yang sudah disediakan nomor berdasarkan kepentingan masing-masing (contoh khusus dalam membuat KK sudah disediakan nomor yang bisa dihubungi),

²³ Moenir H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 119.

²⁴ Pusat Kajian Manajemen Layanan Deputi II Bidang Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan Lembaga Administrasi Negara, *Standar Pelayanan Publik* (Jakarta: LAN, 2009), 47.

²⁵ Pusat Kajian Manajemen Layanan Deputi II Bidang Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan Lembaga Administrasi Negara, *Standar Pelayanan Publik* (Jakarta: LAN, 2009), 47.

²⁶ *Ibid.*, 47.

Aplikasi Facebook, dan sejak adanya Covid-19 ini maka ada aplikasi baru yang bernama Aplikasi Lahbako yaitu aplikasi yang dikhususkan untuk pihak kecamatan dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan ke pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

e. Kebijakan Peraturan Perundang-undangan agar supaya tidak ada salah satu pihak yang bisa berbuat mewenang-wenangnya

Terlaksananya pelayanan publik juga tidak luput dari pengaruh kebijakan Peraturan Perundang-Undangan. Kebijakan tersebut selanjutnya menjadi acuan bagi seluruh instansi yang ada di Kabupaten Jember untuk membuat suatu perencanaan kegiatan atau program yang akan dilaksanakan. Kebijakan dalam bentuk peraturan daerah sangat membantu terlaksananya pelayanan publik dalam proses pemberian pelayanan pembuatan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Hal ini karena mengacu untuk melaksanakan tugas dan kewajiban instansi yang bersangkutan agar terdapat payung hukum yang melindungi baik terhadap instansi ataupun kepada masyarakat.

Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dalam melakukan pelayanannya juga berdasarkan kebijakan Peraturan Perundang-Undangan salah satunya yaitu Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan dan juga Peraturan Bupati Jember Nomor 97 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Faktor-Faktor Penghambat yang Mempengaruhi Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Adapun faktor penghambat yang Mempengaruhi Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember yaitu:

a. Faktor budaya (penggunaan calo)

Budaya penggunaan jasa calo di kalangan masyarakat dipandang sebagai proses yang lumrah untuk dilakukan yang kemudian memicu munculnya pungutan ilegal yang dipandang sebagai uang administrasi dari masyarakat yang memerlukan bantuan. Perilaku tersebut dianggap tindakan korupsi dalam perspektif hukum, namun diterima masyarakat sebagai suatu yang normal dan wajar sebagai ucapan terima kasih.

Faktor Budaya pungutan ilegal/liar ini juga sudah melanggar Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 95 B, berikut bunyi pasalnya: "Setiap pejabat dan petugas pada desa/kelurahan, kecamatan, UPT Instansi Pelaksana dan Instansi. Pelaksana yang memerintahkan dan/atau memfasilitasi dan/atau melakukan pungutan biaya kepada Penduduk dalam pengurusan dan penerbitan Dokumen Kependudukan sebagaimana dimaksud dalam pasal 79A dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.75.000.000,00 (tujuh puluh lima juta rupiah)."²⁷

²⁷ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 95 B.

Penggunaan calo juga menjadi salah satu faktor penghambat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember karena pada saat pelaporan pertanggungjawaban dibuat oleh petugas akan memperlambat dan mempersulit proses input data. Hal itu dikarenakan jika ada kekurangan persyaratan administrasi hal itu masih memerlukan waktu karena bukan penduduknya secara langsung melainkan menggunakan calo yang mengurus administrasi kependudukan tersebut.

Masyarakat lebih banyak yang mengandalkan calo dari pada mengikuti prosedur pelayanan yang telah berlaku, sehingga banyak masyarakat kurang tau bagaimana sebenarnya proses pembuatan administrasi kependudukan itu dibuat menurut aturan yang berlaku. Mereka lebih memilih mengambil jalan instan dengan membayar jasa calo pembuatan KK dan KTP. Kalau pun ada beberapa orang yang mengerti tapi mereka lebih senang memakai jasa calo ketimbang mengurus sendiri alasannya sederhana hanya karena tidak ingin repot dan pertimbangan biaya yang dikeluarkan juga tidak terlalu mahal.

Sifat apatis sebagian masyarakat inilah yang kemudian menjadi penyebab ketidaktahuan tentang bagaimana prosedur pembuatan administrasi kependudukan seperti pembuatan KK, KTP, Akta Kelahiran dan lain-lain. Budaya terima beres ini mestinya dihilangkan agar masyarakat juga bisa aktif berperan dan berpartisipasi langsung dalam program ataupun kebijakan pemerintah, dengan begitu peran masyarakat benar-benar tercipta.

b. Faktor kesadaran masyarakat

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyedia layanan selalu berupaya memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat pengguna layanan. Namun hal itu masih kurang mendapat perhatian dari masyarakat karena kurangnya kesadaran dan pengetahuan akan pentingnya pembuatan administrasi kependudukan seperti pembuatan KK, KTP, dan lain-lain secara langsung sebagai tertib administrasi kependudukan, yang mana tujuannya untuk melindungi masyarakat.

Sebagaimana yang telah tercantum di dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pada Menimbang huruf a yang berbunyi: ²⁸ “Bahwa dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional, Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk dan/atau warga negara Indonesia yang berada di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia”.

Secara umum kebanyakan masyarakat terutama yang berada atau tinggal di pedesaan tidak memiliki administrasi kependudukan terutama KK dan KTP, disisi lain karena kesulitan ekonomi dan hambatan geografis dalam pembuatannya. Kurangnya kesadaran merupakan indikasi akan lemahnya kinerja pemerintah dalam mensosialisasikan akan pentingnya administrasi kependudukan bagi status hukum kewarganegaraan seseorang. Sementara kesulitan ekonomi dan hambatan geografis, tampaknya tidak menjadi pertimbangan institusi pemerintah di segala level dalam

²⁸ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, menimbang huruf a.

menetapkan aturan dan prosedur untuk mengakses pembuatan dan kepemilikan administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil dari penelitian di atas masih ada masyarakat yang berpikiran bahwa pembuatan administrasi kependudukan itu tidak terlalu penting terutama bagi kalangan penduduk yang sudah tua dan juga mereka menganggap pembuatan administrasi kependudukan itu sulit. Padahal dalam pengurusan pembuatan administrasi kependudukan pemerintah saat ini telah mengupayakan agar tidak mempersulit masyarakat.

c. Kurang responsnya petugas kepada masyarakat

Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan publik, mulai pada tingkatan petugas pelayanan sampai dengan tingkatan penanggung jawab instansi. Kurangnya respons petugas atau pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember kepada masyarakat yang membutuhkan informasi ini mengakibatkan banyak keluhan dari masyarakat.

Akibatnya pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu sehingga banyak dari dokumen administrasi kependudukan masyarakat terdapat banyak kesalahan baik dari penulisan nama, alamat, dan lain-lain. Kurang ramahnya pegawai ke masyarakat juga mengakibatkan masyarakat merasa kurang nyaman dalam pelayanannya.

Kesimpulan

Dari hasil pembahasan dan penelitian tentang Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember belum mengupayakan semaksimal mungkin memberikan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas pelayanan publik yang ada di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 di antaranya Asas Keprofesionalan pada Pasal 4 huruf e, Asas Ketepatan waktu pada Pasal 4 huruf k, dan Asas Kecepatan pada Pasal 4 huruf l.

Adapun yang menjadi faktor pendukung suksesnya pelayanan publik di Bidang Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember yaitu: Sumber Daya Manusia (SDM), Sumber Daya Pembiayaan, Sarana dan Prasarana yang memadai, Teknologi Informasi, dan Kebijakan Peraturan Perundang-undangan.

Adapun faktor penghambat yang Mempengaruhi Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember yaitu: Faktor budaya (penggunaan calo dan pungutan ilegal), Faktor kesadaran masyarakat, dan kurang responsnya petugas kepada masyarakat.

Daftar Pustaka

Buku

- Darmawan, Deni. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung PT. Rosdakarya.
- Kusdarini, Eny. 2011. *Dasar-Dasar Hukum Administrasi Negara Dan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik*. Yogyakarta:UNY Press.
- Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta:Bumi Aksara.

- Molcong, Lexy J. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pusat Kajian Manajemen Layanan Deput II Bidang Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan Lembaga Administrasi Negara, *Standar Pelayanan Publi*. 2009. Jakarta:LAN
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung:Alfabeta.
- Sutedi, Adrian. 2010. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta:Sinar Grafika.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta:Bumi Aksara.
- Tjokroamidjojo, Bintoro. 2001. *Good Governance; Paradigma Baru Manajemen Pembangunan*. Jakarta:Lan RI.
- Tim Penyusun. 2018. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Jember*. Jember : IAIN Jember Press.

Laman

- Samhis, Setiawan. *Pengertian Pelayanan Prima, Manfaat, Tujuan, Fungsi, Konsep, Karakteristik, Contoh*. <https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-pelayanan-prima> Di akses pada tanggal 7 November 2019.

Perundang-Undangan

- Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.