

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

Saiful Deni, Thamrin Husain, dan Djamila Abbas

Program Magister Ilmu Administrasi

Pascasarjana Ilmu Administrasi FISIP Universitas Muhammadiyah Maluku

Jln .K.H.Ahmad Dahlan, No. 100, Sasa Ternate Selatan, 97718

Kampus B. Maluku Utara, Email: saiful.deni@yahoo.com

Abstract: Implementation of Minimum Service Standards Policy Population Administration in the North Maluku Province. This study aims to determine the minimum service standards policy implementation population administration in the Province of North Maluku. The method used is descriptive qualitative. The study population is the entire user population administration services. Techniques of data collection using the questionnaire. Determination of the sample using simple random sampling technique. The process of data analysis using quantitative descriptive analysis. The results showed that the provision of services on population administration based minimum service standards are generally performing well, although still found disparities in its implementation. The imbalance caused by the gap of information about rules and guidelines on minimum service standards between officers and the community.

Keywords: policy implementation, minimum service standards, population administration.

Abstrak: Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Administrasi Kependudukan di Provinsi Maluku Utara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi kebijakan standar pelayanan minimal administrasi kependudukan di Provinsi Maluku Utara. Metode yang dipergunakan adalah deskriptif kualitatif. Populasi penelitian adalah seluruh pengguna jasa pelayanan administrasi kependudukan. Teknik pengambilan data menggunakan kuesioner. Penentuan sampel menggunakan teknik simple random sampling. Proses analisis data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan berdasarkan standar pelayanan minimum secara umum terlaksana dengan baik, walaupun masih ditemukan ketimpangan-ketimpangan dalam pelaksanaannya. Terjadinya ketimpangan tersebut disebabkan adanya gap informasi tentang ketentuan dan pedoman dalam standar pelayanan minimum antara petugas dan masyarakat.

Kata kunci: implementasi kebijakan, standar pelayanan minimal, administrasi kependudukan.

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih menjadi tanda tanya besar, jika disejajarkan dengan negara-negara Asean lainnya dari aspek kualitas pelayanan. Cullen & Cushman mengemukakan sebagaimana dikutip oleh Dwiyanto, (2002) laporan dari *The World Competitiveness Yearbook* tahun 1999, Indonesia berada pada kelompok negara-negara yang memiliki urutan indeks *competitiveness* paling rendah di antara 100 negara yang paling kompetitif di dunia yang mencapai 88,8%. Hal tersebut menggambarkan kualitas pelayanan birokrasi

si pemerintahan di Indonesia sangat buruk jika dilihat dari meningkatnya skor birokrasi serta indikasi bahwa kinerja birokrasi di Indonesia semakin memburuk dan semakin korup dengan semakin besarnya skor yang dimiliki, semakin buruk kualitas birokrasi di suatu negara.

Memburuknya kinerja birokrasi pelayanan publik di Indonesia disebabkan kesewenang-nangan aparat birokrat pada penyelenggaraan pelayanan selama ini. Hal tersebut di buktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dwiyanto, (2002) yang menunjukkan bahwa kinerja birokrasi

pelayanan pada masa reformasi tidak banyak mengalami perubahan secara signifikan. Para aparatur negara atau birokrat masih tetap menunjukkan derajat rendah pada akuntabilitas, responsifitas, dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, bahkan secara nyata di era reformasi ini tampak sekali KKN dikalangan birokrat lebih berani dan transparan (Utomo, 2003).

Dengan melihat sikap dan watak aparatur birokrat di Indonesia tersebut, berarti telah melemahkan semua kompetensi birokrasi pelayanan yang nantinya diarahkan untuk pelayanan bagi masyarakat atau pengguna jasa. Fenomena ini telah mewariskan semua pelayanan publik di Indonesia dalam jenis standar pelayanan minimum (SPM) yang di dalamnya termasuk pelayanan terpadu, seperti pelayanan terhadap KTP, akte kelahiran, kartu keluarga, dan surat keterangan lainnya pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil. Fenomena lain dalam pelayanan di era otonomisasi daerah yaitu di tandai dengan perubahan hukum sebagai dasar dalam penyelenggaraan. Seharusnya hal itu mendorong distribusi pelayanan publik yang merata, berkualitas, efisien, adil (terjangkau), tepat waktu, dan akuntabel. Namun, kenyataan menunjukkan keadaan sebaliknya (Sarundajang, 2003).

Terkait dengan pelayanan administrasi yang berhubungan dengan pelayanan KTP, akte kelahiran, akte perkawinan dan surat-surat keterangan lainnya. Praktek tersebut menunjukkan belum adanya perubahan yang berarti atau mendasar setelah berlakunya UU Nomor 22 Tahun 1999; Undang-undang Kovenan Internasional tentang hak-hak ekonomi sipil dan politik tahun 2005; Undang-undang RI Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman bahkan Undang-undang terbaru tentang pelayanan publik Nomor 25 tahun 2009 pun belum memberikan makna yang berarti bagi warga negara dalam menerima standar pelayanan publik yang maksimal. Di sisi lain penyelenggaraan pelayanan publik jika dicermati dari rata-rata biaya yang dibayarkan dengan biaya yang sepatasnya dibayarkan, maka nilai median

dari waktu yang diperlukan sangat tinggi. Penyelesaian KTP, akte kelahiran, kartu keluarga yang memiliki 6 hari kerja dinilai terlalu lama (Dwiyanto, 2003). Nilai rerata yang jauh lebih tinggi menunjukkan bahwa ketidakpastian waktu pelayanan untuk jenis pelayanan itu cukup tinggi. Hal ini disebabkan prosedur pelayanan publik tidak pernah mengatur hak-hak pengguna jasa dengan jelas. Prosedur pelayanan cenderung hanya mengatur kewajiban para pengguna jasa dan melindungi kepentingan aparat birokrat dan birokasinya. Maka harus ada standar pelayanan minimum untuk pelayanan akte kelahiran, kartu keluarga, akte cerai dan akte kematian serta berbagai jenis pelayanan publik yang ada di Indonesia.

Sementara itu, ada hal-hal yang berhubungan langsung dengan sistem pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil yang masih menjadi masalah dan membutuhkan jalan keluar untuk selesai. Menurut DEPDAGRI SK RI No 47082/MD 23 Mei 2002. Masalah-masalah tersebut adalah; *Pertama*, belum jelasnya insentif dan disinsentif bagi masyarakat atas penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan kepemilikan catatan sipil (kelahiran, kematian perkawinan, dan perceraian). *Kedua*, masih rendahnya tingkat kesadaran masyarakat melaporkan/mencatat diri dan keluarganya atas peristiwa vital/perubahan status kependudukan yang dialaminya kepada petugas, serta pemahaman atas hak-hak sipil untuk mendapatkan pengakuan, jaminan dan perlindungan dari negara. *Ketiga*, penegakan hukum bagi penduduk yang pindah tanpa dilengkapi dokumen perpindahan pada umumnya belum dilakukan, sehingga menimbulkan berbagai permasalahan dalam tataran operasional, seperti pemalsuan dokumen kependudukan.

Keempat, sistem informasi yang bervariasi. Sebagian daerah telah mengembangkan database, juga menggunakan fungsi komputer masih sebatas otonomisasi perkantoran, dan masih manual. *Kelima*, belum tersedia database kependudukan nasional dari hasil pendaftaran penduduk, sehingga

sulit mengintegrasikan sistem administrasi kependudukan dengan sistem-sistem pelayanan publik lainnya. *Keenam*, di beberapa daerah terdapat dokumen catatan sipil yang ditanda tangani oleh pejabat yang tidak berwenang. Di sisi lain, telah terjadi diskriminasi pelayanan karena secara empiris para birokrat pelayanan lebih cenderung melayani orang yang memiliki kedudukan yang tinggi dalam strata sosial, hal ini berarti keberpihakan pada kelas-kelas masyarakat tertentu sehingga akan mengakibatkan jarak dan jurang pemisah antara orang yang mampu dan tidak mampu di dalam melayaninya, padahal pelayanan yang dilakukan oleh aparat birokrasi sebagai pengguna jasa mempunyai hak untuk dilayani, maka hal tersebut tidak sesuai dengan tugas dan fungsinya sebagai pengabdian dan pelayan masyarakat. Oleh karena itu jauh dari target yang diharapkan untuk memperlakukan masyarakat sebagai objek yang harus dilayani namun kenyataannya para birokrat menggunakan birokrasi sebagai alat kekuasaan untuk kepentingan pribadi dalam pelayanan tanpa menghiraukan keluhan masyarakat yang perlu dilayani.

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan Gronroos, (dalam Ratminto dan Winarsih, 2009). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam administrasi kependudukan, pemerintah telah menetapkan kebijakan dalam bentuk peraturan perundang-undangan dengan keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi; a) Prosedur pelayanan, yakni prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan; b) Waktu penyelesaian, yakni waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pen-

gaduan; c) Biaya pelayanan, yakni biaya / tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 2004 diamanatkan agar penetapan besaran biaya pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut: a) Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat; b) Nilai atau harga yang berlaku atas barang dan jasa c) Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran, dan pengajuan, yang ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan prosedur sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; d). Produk Pelayanan; yakni hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; e). Sarana dan Prasarana; penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan; f). Kompetensi petugas pemberi layanan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pendapat masyarakat Maluku Utara mengenai pelayanan kependudukan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang ada di 10 Kabupaten/ Kota dalam Provinsi Maluku Utara. Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan Surat-surat keterangan (akte kematian) di 10 Kabupaten/ Kota dalam Provinsi Maluku Utara.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Dengan model Penelitian survai adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpulan data. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan pada Dinas/ Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil di 10 Kabupaten/Kota yang tersebar di wilayah Provinsi Maluku Utara selama satu bulan.

Adapun sampelnya sejumlah 416 orang.

Penarikan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*. Dengan pendekatan *simple random sampling*, peneliti memilih responden di lokasi penelitian yakni Dinas/Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil yang tersebar di 10 Kabupaten/Kota dalam wilayah Provinsi Maluku Utara. Besarnya jumlah sampel yang diambil pada masing-masing kabupaten/kota ditentukan menurut jumlah penduduk di Kabupaten/Kota. Data ini dianalisis dengan menggunakan teknik analisis deskriptif dalam tabel frekuensi berdasarkan modus atau kecenderungan angka persentase (%) yang paling besar.

HASIL

Pelayanan Kependudukan di Provinsi Maluku Utara memiliki dinamika terkait dengan berbagai masalah yang muncul saat proses pelayanan publik dalam pengurusan data administrasi kependudukan yang dilakukan oleh masyarakat di berbagai Kabupaten/Kota, meliputi: jenis pelayanan, informasi pelayanan, penjelasan petugas, kemudahan prosedur, efektivitas waktu pelayanan, alasan petugas, pungli biaya tambahan, praktek diskriminasi dalam pelayanan, kota aduan, tindak lanjut laporan ke Ombudsman.

Jenis Pelayanan

Ketika ditanyakan tentang jenis pelayanan Dinas Kependudukan & Catatan Sipil yang pernah dirasakan oleh responden, seperti tercantum pada tabel 1.

Tabel 1. Jenis Pelayanan Yang Didapatkan Oleh Responden

No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Prosentase (%)
1	pelayanan KTP	187	44,95%
2	Kartu Keluarga	129	31,01%
3	Akta Kelahiran	80	19,23%
4	Lain-lain (Surat keterangan belum menikah, Legalisir KK/AktaSurat Pindah Penduduk, Akta Kematian)	17	3,12%
5	Tidak Menjawab	3	0,72%.
	total	416	100%

Sumber: Diolah dari hasil survey

Ternyata pelayanan yang paling banyak dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah pelayanan KTP dan disusun oleh pelayan kartu keluarga.

Informasi Persyaratan

Informasi persyaratan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Informasi Persyaratan Yang Didapatkan Di Kantor Pelayanan

No	Penjelasan Petugas	Jumlah	Prosentase (%)
1	dinyatakan lengkap	361	86,78%
2	dinyatakan sangat lengkap	35	8,41%
3	tidak lengkap	16	3,85%
4	Sangat tidak lengkap	3	0,72%
5	Tidak menjawab	1	0,24%
	total	416	100%

Sumber: Diolah dari hasil survey

Angka-angka dalam tabel 2, menunjukkan bahwa informasi persyaratan dalam pelayanan yang diberikan, umumnya cukup jelas dan lengkap dan sebagian kecil saja yang belum lengkap.

Penjelasan Petugas

Tingkat kesediaan petugas dalam memberikan penjelasan pada masyarakat tentang pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Tingkat Kesediaan Petugas Dalam Memberikan Penjelasan Pelayanan

No	Penjelasan Petugas	Jumlah	Prosentase (%)
1	petugas tidak bersedia memberikan penjelasan	14	73,68%
2	Tidak Bersedia	3	15,79%
3	Sangat Tidak Bersedia	2	10,53%
	total		100%

Sumber: Diolah dari hasil survey

Kesediaan petugas dalam memberikan pelayanan pada masyarakat cukup tinggi, namun sebagian kecil petugas tidak bersedia memberikan penjelasan.

Kemudahan Prosedur

Kemudahan prosedur pelayan dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Tingkat Kemudahan Prosedur Pelayanan

No	Pilihan	Jumlah	Prosentase (%)
1	Sangat Mudah	271	65,14%
2	Mudah	43	10,34%
3	Tidak Mudah	36	8,65%
4	Sangat tidak Mudah	61	14,66%
5	Tidak Menjawab	5	1,20%
	Total	416	100%

Sumber: Diolah dari hasil survey

Prosedur pelayanan yang dialami masyarakat pada pilihan sangat mudah tidak menunjukkan angka yang cukup tinggi dan sebaliknya pada pilihan sangat tidak mudah menunjukkan angka yang besar dari empat pilihan lainnya.

Waktu Pelayanan

Ketepatan waktu pelayan yang dirasakan masyarakat dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Ketepatan Waktu Pelayanan Terhadap Masyarakat

No	Waktu	Jumlah	Prosentase (%)
1	Sangat Tepat	244	58,65%
2	Tepat	25	6,01%
3	tidak tepat	62	14,90%
4	Sangat tidak tepat	82	19,71%
5	Tidak menjawab	3	0,72%
	Total	416	100%

Sumber: Diolah dari hasil survey

Waktu pelayanan pengurusan dokumen bagi sebagian responden dirasakan tepat hal ini terindikasi dari tingginya angka persentase responden yang menyatakan tepat dan hanya sebagian kecil yang sangat tidak tepat.

Biaya Sesuai Ketentuan

Tanggapan masyarakat tentang ketentuan biaya dalam pengurusan dokumen dapat diketahui pada tabel 6.

Tabel 6. Daftar Biaya Sesuai Dengan Ketentuan

No	Alasan	Jumlah	Prosentase (%)
1	Sangat Sesuai Ketentuan	225	54,09%
2	Sesuai	110	26,44%
3	Tidak Sesuai	61	14,66%
4	Sangat Tidak Sesuai	9	2,16%
5	Tidak Menjawab	11	2,64%
	Total	416	100%

Sumber: Diolah dari hasil survey

Umumnya biaya yang dipungut dalam pengurusan dokumen sesuai dengan ketentuan, namun ada juga yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Diskriminasi Pelayanan

Sebanyak 381 responden = 91,59% menyatakan tidak pernah mendapatkan perlakuan yang diskriminatif dalam pengurusan dokumen, dan hanya 23 responden = 5,53% yang mengakui pernah mendapat perlakuan diskriminatif, sementara 12 responden lainnya = 2,88% tidak menjawab, seperti tercantum dalam tabel 7.

Tabel 7. Dugaan Praktek Diskriminasi Dalam Pelayanan

No	Alasan	Jumlah	Prosentase (%)
1	Tidak Pernah	381	91,59%
2	Pernah	23	5,53%
3	Tidak Menjawab	12	2,88%
	Total	416	100%

Sumber: Diolah dari hasil survey

Kotak Aduan

Sebanyak 253 responden = 60,82% menyatakan bahwa kotak aduan tidak tersedia, sedangkan 159 responden lainnya = 38,22% menyatakan tersedia dan sisanya 4 responden = 0,96% tidak menjawab (tabel 8).

Tabel 8. Ketersediaan Kotak Aduan Pelayanan

No	Alasan	Jumlah	Prosentase (%)
1	Kotak aduan tidak Tersedia	253	60,82%
2	Kotak Aduan Tersedia	159	38,22%
3	Tidak Menjawab	4	0,96%
	Total	416	100%

Sumber: Diolah dari hasil survey

Dengan tersedianya kotak aduan ini, diharapkan masyarakat dapat mengadukan keluhan-keluhannya namun kenyataannya masyarakat kurang memanfaatkan kotak aduan ini.

Ombudsman

Mayoritas responden mengaku tidak pernah menyampaikan pengaduan ke Ombudsman, yaitu 395 responden = 94,95%, hanya 6 responden = 1,44% yang pernah dan 15 responden lainnya = 3,615 tidak menjawab, seperti tercantum pada tabel 9.

Tabel 9. Pengaduan ke Ombudsman

No	Alasan	Jumlah	Prosentase (%)
1	Tidak pernah	395	94,54%
2	Pernah	6	1,44%
3	Tidak Menjawab	15	3,61%
	Total	416	100%

Sumber: Diolah dari hasil survey

Alasan Tidak Mengadu kepada Ombudsman

Mereka tidak banyak memanfaatkan lembaga Ombudsman untuk mengadukan permasalahan mereka, karena mereka tidak mengetahui lembaga Ombudsman dan tidak tahu fungsi dari lembaga tersebut.

Pelayanan Sesuai Harapan

Sebanyak 224 responden = 53,85% menyatakan bahwa pelayanan yang mereka terima sudah sesuai harapan, 38 responden = 9,13% menyatakan sangat sesuai, sementara 142 responden = 34,13% menyatakan tidak sesuai, 8 responden = 1,92% sangat tidak sesuai dan hanya 4 responden = 0,96% tidak menjawab (tabel 10).

Tabel 10. Pelayanan Petugas Sesuai Harapan Responden

No	Alasan	Jumlah	Prosentase (%)
1	Sangat Sesuai Harapan	224	53,85%
2	sesuai	38	9,13%
3	Tidak Sesuai	142	34,13%
4	Sangat Tidak Sesuai	8	1,92%
5	Tidak Menjawab	4	0,96%
	Total	416	100%

Sumber: Diolah dari hasil survey

Walaupun secara umum pelayanan yang diterima masyarakat sesuai dengan harapan, namun dalam pelayanan tersebut masyarakat menginginkan agar dipermudah persyaratan dan prosedur, biaya terjangkau petugas ramah, fasilitas nyaman dan memadai

PEMBAHASAN

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Maluku Utara dalam melayani kebutuhan masyarakat dibidang administrasi kependudukan, telah memberikan berbagai jenis pelayanan, yang terdiri dari pelayanan KTP, akte kelahiran, kartu keluarga dan akte perkawinan. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, ternyata masih banyak menimbulkan permasalahan baik dikalangan birokrasi pemerintahan maupun dari masyarakat yang dilayani. Permasalahan dikalangan birokrasi pemerintahan adalah masih rendahnya kualitas pelayanan publik pada masyarakat, sedangkan dipihak masyarakat kekurangan informasi tentang ketentuan persyaratan yang perlu mereka lengkapi dalam administrasi kependudukan. Dalam urusan pelayanan kartu penduduk (KTP), kartu keluarga, akte kelahiran dan surat-surat keterangan lainnya masyarakat tidak dapat melengkapi persyaratan yang diperlukan sesuai dengan jenis pelayanan yang diminta. Pihak birokrasi pemerintahan tidak pula menyebarluaskan informasi persyaratan tersebut pada masyarakat. Gap informasi antara kedua pihak menimbulkan citra kinerja birokrasi yang buruk dalam pelayanan publik. Keluhan-keluhan

yang sering muncul dalam pelayan publik adalah lambannya pelayanan, prosedur yang berbelit-belit, diskriminasi pelayanan, ketidakpastian jumlah biaya yang dibayar dan waktu pelayanan.

Pelayanan administrasi kependudukan di Provinsi Maluku Utara, prosedurnya memang relatif mudah, namun masih ditemukan hambatan dalam prosedur penyelesaiannya. Hal ini disebabkan karena masih kurangnya informasi tentang persyaratan yang harus dilengkapi oleh masyarakat. Masih kurangnya informasi yang diperoleh masyarakat disebabkan masih ada petugas yang tidak bersedia memberikan penjelasan pada masyarakat, ketika mereka memerlukan informasi atas keterlambatan penyelesaian urusan administrasi kependudukan.

Pemberian penjelasan pada masyarakat dalam urusan administrasi kependudukan, sebaiknya dilakukan sejak awal dalam bentuk sosialisasi karena sosialisasi informasi administrasi kependudukan yang dilakukan sejak awal, tidak akan memunculkan adanya permintaan dari masyarakat untuk meminta pemberian penjelasan pada petugas. Pemberian penjelasan oleh petugas kepada masyarakat sangat diperlukan karena masyarakat masih ragu dalam beberapa kasus yang berhubungan dengan kepastian waktu dan jumlah biaya yang dibayarkan. Hal lain yang ditemukan dilapangan adalah adanya diskriminasi dalam pelayanan karena adanya unsur kedekatan dengan pejabat atau adanya pungutan liar. Mereka yang dekat dengan pejabat atau yang melakukan pemungutan liar, urusanya cepat selesai dan sebaliknya mereka yang tidak dekat dengan pejabat atau tidak memberikan pungutan liar maka urusanya lambat selesai. Ketimpangan yang ditemukan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan, sering dibiarkan berlalu begitu saja. Mereka kebanyakan tidak berani menyampaikan keluhannya pada instansi yang berwenang seperti lembaga Ombudsman. Tetapi yang jadi masalah dalam hal ini adalah masyarakat tidak mengetahui keberadaan lembaga Ombudsman tersebut dan apa fungsinya. Disini-

lah pentingnya peranan pemerintah untuk menyebarluaskan informasi tentang ketentuan-ketentuan dan pedoman dalam pelayanan administrasi kependudukan, baik pada aparat birokrasi maupun pada masyarakat. Ketentuan-ketentuan dan pedoman dalam pelayanan administrasi kependudukan telah dituangkan dalam surat keputusan MEN-PAN No 63 Tahun 2004, tentang standar pelayanan minimum (SPM) yang meliputi antara lain prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk-produk pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan serta kompetensi petugas pelayanan. Apabila standar pelayanan minimum (SPM) ini telah di informasikan dan diketahui oleh pihak birokrasi pemerintahan sebagai penyelenggara pelayanan dan oleh masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan maka ketimpangan dan hambatan dalam pelayanan publik dapat dikurangi atau diminimalisasikan sehingga kinerja pemerintah dalam pelayanan publik dapat ditingkatkan.

SIMPULAN

Pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan Dinas Kependudukan Catatan Sipil Provinsi Maluku Utara berdasarkan standar pelayanan minimal (SPM) secara umum sudah terlaksana dengan baik, walaupun masih ditemukan beberapa ketimpangan dan kendala. Kumulasi persentase responden yang menyatakan bahwa informasi persyaratan yang mereka terima sudah jelas. Ini mengindikasikan bahwa Dinas Dukcapil cukup informatif dan komunikatif dalam memberikan informasi persyaratan. Namun, masih terdapat petugas yang belum memahami tugas dan tanggung jawab yang diembannya (TUPOKSI) sebagai abdi masyarakat. Beberapa pengakuan masyarakat bahwa seringkali petugas tidak bersedia memberikan penjelasan dalam prosedur pengurusan dokumen di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Meski akurasi rentang waktu pengurusan dokumen bagi sebagian responden dirasakan tepat, namun masih terdapat sejumlah responden yang tidak puas berpendapat bah-

wa waktu pengurusan tidak tepat dan sangat tidak tepat. Apalagi alasan klasik yang paling sering dikemukakan oleh petugas adalah “blangko habis”. Karena seharusnya petugas harus menyediakan blangko dalam jumlah yang cukup.

Persepsi responden terhadap fasilitas ruang tunggu yang disediakan cukup baik. Ini dapat dilihat dari tingginya persentase responden yang merasa ruang tunggu layak dan sangat layak. Namun demikian, masih terdapat responden yang menyatakan bahwa kotak aduan tidak tersedia. Ini menunjukkan bahwa fasilitas yang ada masih belum cukup akomodatif. Meskipun 91,59% responden menyatakan tidak pernah mendapatkan perlakuan yang diskriminatif dalam pengurusan dokumen, dan hanya 5,53% yang mengakui pernah mendapat perlakuan diskriminatif, namun sebagian besar responden memilih tidak bereaksi.

Responden merasa yakin bahwa pengaduan / keluhan mereka tidak akan di tindak lanjuti. Padahal lembaga yang dapat mengadukan keluhannya tentang ketentuan-ketentuan dan pedoman dalam urusan administrasi kependudukan yang tertuang dalam standar pelayanan minimal (SPM) ada yaitu Ombudsman. Ini mengindikasikan bahwa masyarakat masih belum memperoleh informasi.

Untuk mengatasi beberapa masalah tersebut, idealnya kantor catatan sipil dan kependudukan melakukan upaya sosialisasi dan bimbingan teknis terkait pemahaman Tupoksi petugas Dukcapil, dalam SPM. Sebaliknya masyarakat sebagai pengguna jasa

pelayanan juga harus mengetahui standar pelayanan minimum (SPM) sehingga antara petugas pelayanan dengan pengguna pelayanan tidak terjadi ketimpangan dan hambatan dalam pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan.

DAFTAR RUJUKAN

- Dwiyanto, Agus. 1995. *Penilaian Kinerja Organisasi Publik*, Makalah Di sampaikan pada Seminar Kinerja Organisasi Publik. Fisip UGM Yogyakarta.
- , 2002. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*, Pusat Study kependudukan dan kebijakan Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- , 2002. *Membangun Sistem Pelayanan Publik yang memihak pada rakyat dalam Populasi Volume 13 Nomor 1 Buletin Penelitian Kebijakan Kependudukan*, UGM Yogyakarta.
- , 2003. *Reformasi Tata Pemerintah dan Otonomi Daerah di Indonesia*; Yogyakarta. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, UGM Yogyakarta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2009, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sarundajang, 2003. *Birokrasi dalam Otonomi Daerah: upaya mengatasi keagalannya*; Pustaka Sinara Harapan; Jakarta
- Utomo, Warsito, 2003. *Dinamika Administrasi Publik; analisis isu-isu kontemporer dalam administrasi publik*, pustaka pelajar dan Program MAP UGM Yogyakarta.