

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BULELENG**

Oleh : Dewa Nyoman Redana¹

Abstraksi

Pegawai pemerintahan adalah aparat birokrasi yang juga sebagai abdi masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Khusus dalam pelayanan administrasi kependudukan, pegawai harus bisa bersikap profesional sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Masyarakat yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus diberikan pelayanan yang prima dan berkualitas.

Dalam penelitian ini, beberapa pokok permasalahan dapat dirumuskan yaitu : 1) bagaimanakah kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng ?;2) apakah faktor penghambat pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng ?; dan 3)bagaimanakah solusi untuk mengatasi hambatan-hambatan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng?

Dari hasil penelitian ditemukan fakta bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng mengacu pada tolok ukur yang disebut TERRA (*Tangible, Empaty, responsiveness, Reliability, dan Assurance*)

Faktor-faktor penghambat pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng meliputi faktor internal yaitu sumber daya pegawai, *team work* pegawai, sikap pegawai, sarana dan prasarana, serta status pegawai. Sedangkan faktor eksternalnya adalah ketaatan masyarakat pengguna layanan terhadap aturan.. Selanjutnya solusi dalam meminimalisir adanya faktor penghambat pelayanan administrasi kependudukan, meliputi solusi internal berupa : meningkatkan kuantitas dan kualitas pegawai, memaksimalkan *team work* pegawai, memperbaiki sikap pegawai, menambah sarana dan prasarana, serta mengusulkan peningkatan status pegawai. Solusi eksternalnya adalah melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat terhadap aturan-aturan yang berlaku.

Kata Kunci : pelayanan publik, kualitas pelayanan, kinerja pegawai.

¹Staf Pengajar Universitas Panji Sakti

1. Pendahuluan

Sistem administrasi kependudukan merupakan sub sistem dari sistem administrasi negara, yang mempunyai peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan penyelenggaraan administrasi kependudukan. Hak asasi setiap

orang di bidang pelayanan administrasi kependudukan, peningkatan kesadaran penduduk dan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan, pemenuhan data statistik kependudukan dan statistik peristiwa kependudukan, dukungan terhadap perencanaan pembangunan sistem administrasi kependudukan guna meningkatkan pemberian pelayanan publik tanpa diskriminasi (Fahruradi, 2011). Sejalan dengan arah penyelenggaraan administrasi kependudukan, maka pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sebagai sub-sub sistem pilar dari administrasi kependudukan perlu ditata dengan sebaik-baiknya agar dapat memberikan manfaat dalam perbaikan pemerintahan dan pembangunan. Kemajuan teknologi yang sangat cepat mengharuskan instansi mengikuti perkembangan teknologi.

Menurut Inpres Nomor 3 Tahun 2003, dikatakan bahwa pengembangan *e-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Hal ini sesuai dengan pendapat yang menyatakan bahwa e- government dapat mewujudkan “kualitas layanan kepada masyarakat serta pengambilan keputusan secara lebih cepat dan tepat” (Sudianing & Seputra, 2019: 116). Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu :

- 1) Pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronis;
- 2) Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat.

Penerapan teknologi informasi dalam *e-Government* ini diantaranya adalah penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Sistem Informasi Kependudukan adalah salah satu jenis perangkat lunak yang dapat digunakan untuk membantu proses pengelolaan data pencatatan biodata penduduk pada salah satu instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan

administrasi kependudukan. SIAK merupakan suatu sistem informasi berbasis web yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan memakai standarisasi khusus yang bertujuan menata sistem administrasi dibidang kependudukan sehingga tercapai tertib administrasi dan juga membantu bagi petugas di jajaran pemerintah daerah khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil didalam menyelenggarakan layanan kependudukan. SIAK bisa menjadi solusi dari masalah kependudukan yang ada. Dengan adanya pengelolaan data secara online maka kelemahan-kelemahan pengolahan data secara konvensional dapat ditekan. SIAK sendiri memberikan banyak manfaat antara lain, hasil perhitungan dan pengelolaan data statistik tersebut dapat digunakan sebagai bahan perumusan dan penyempurnaan kebijakan, strategi dan program bagi penyelenggaraan dan pelaksanaan pembangunan di bidang kualitas, kuantitas, dan mobilitas penduduk, serta kepentingan pembangunan lainnya. (Helmi, 2011)

Disamping itu SIAK dirancang, dibangun dan dikembangkan sesuai dengan prinsip-prinsip diatas, untuk mampu menyelenggarakan penerbitan NIK Nasional sebagai nomor identitas tunggal (*unique*) yang ditampilkan pada setiap dokumen kependudukan, dan sebagai kunci akses untuk verifikasi data diri maupun identifikasi jati diri seseorang yang sangat berguna di dalam mewujudkan efisiensi dan efektifitas pelayanan publik. Sejalan dengan itu, aspek material untuk penerbitan dokumen kependudukan, misalnya penerbitan KTP, berbagai macam akta kependudukan, juga harus terjamin kualitas keamanannya dalam mendukung nilai serta keaslian dokumen, yaitu dengan menerapkan *security feature* teknologi yang tepat guna. Issue keamanan (*security*) dalam hal ini bermakna ganda, yaitu bagi penduduk/pemegang dokumen dapat memberikan rasa aman, nyaman, kepastian hukum (perlindungan dan pengakuan negara/pemerintah) atas data-informasi status kependudukan atau peristiwa vital yang tertera dalam dokumen. Sedangkan bagi pemerintah, dokumen kependudukan yang terjamin keasliannya dan valid data informasi di dalamnya dapat berfungsi mengendalikan penduduk untuk kepentingan nasional, serta bagi penyelenggara pelayanan publik dapat membantu mendukung terwujudnya pelayanan yang efisien dan efektif.

Hal-hal seperti tersebut diatas, telah diintegrasikan dalam bentuk kartu tanda penduduk elektronik (*e-KTP*) sebagai salah satu strategi yang diharapkan mampu menjadi pilar elektronik *Government* dalam memberikan peningkatan pembangunan dan perencanaan pembangunan dimasa yang akan datang. Satu perubahan besar yang dimunculkan melalui *e-KTP* atau *KTP Elektronik* adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki satu *KTP* yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (*NIK*) yang merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. *NIK* yang ada di *e-KTP* nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (*SIM*), Nomor Pokok Wajib Pajak (*NPWP*), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut : Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sudah bukan rahasia lagi bahwa saat ini pelayanan publik di Indonesia secara umum masih sangat buruk. Berbagai peraturan yang dibuat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik seolah tidak memberi dampak apapun kepada masyarakat. Berbagai tindakan menyimpang dari aparat pelayanan publik (*public servant*) tidak juga berkurang bahkan cenderung menjadi-jadi.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan berbagai masalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimanakah kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng ?.

- 2) Apakah faktor penghambat pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng ?
- 3) Bagaimanakah solusi dalam mengatasi hambatan-hambatan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng ?

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Bungin (2012 : 32), penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif mengenai kata-kata lisan maupun tertulis dan tingkah laku yang diamati dari orang-orang yang diteliti. Sedangkan menurut Trianto (2010 : 179) penelitian kualitatif adalah penelitian yang percaya bahwa kebenaran adalah dinamis dan dapat ditemukan hanya melalui penelaahan terhadap orang-orang melalui interaksinya dengan situasi sosial mereka.

Yang menjadi informan dalam penelitian ini terutama adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Buleleng, Sekretaris Disdukcapil, Para pejabat dan pegawai yang bertugas di Disdukcapil Kabupaten Buleleng serta anggota masyarakat yang mencari pelayanan administrasi kependudukan ke Disdukcapil Kabupaten Buleleng Informan tersebut ditunjuk secara *purposive* dengan mempertimbangkan pengetahuan mereka tentang masalah yang ditelaah. Dalam hal ini jumlah informan tidak dibatasi, melainkan disesuaikan dengan tingkat kejenuhan data, dalam artian pengembangan informan dihentikan jika data yang terkumpul telah mampu memecahkan atau menjawab masalah penelitian secara tuntas.

Hal pertama yang dilakukan sebelum memulai seluruh tahapan penelitian kualitatif adalah menetapkan *research question* atau fokus penelitian (Hendarso,2007:10). Menurut Moleong (2007), fokus penelitian kualitatif berkaitan erat dengan rumusan masalah, masalah penelitian dijadikan acuan dalam menentukan focus penelitian, sehingga fokus penelitian dapat berkembang atau berubah sesuai dengan pola pikir yang bersifat "*emercial induktif*" (kenyataan

dan induktif) segalanya ditentukan dari data yang sebenarnya diperoleh dilapangan. Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah :

1. Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Buleleng Kabupaten Buleleng, yang meliputi: *Tangible* (berwujud) , *Empaty* (empati) ,*Reliability* (kehandalan) ,*Responsiveness* (ketanggapan) dan *Assurance* (jaminan dan kepastian)
2. Faktor-faktor Penghambat Pelayanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Buleleng, yang meliputi:
 - a. Faktor Internal : - sumber daya pegawai, *team work* pegawai, sikap pegawai, sarana dan prasarana, serta status pegawai
 - b. Faktor Eksternal : - ketaatan masyarakat pengguna layanan terhadap aturan.
3. Solusi dalam meminimalisir adanya faktor penghambat pelayanan administrasi kependudukan, yang meliputi :
 - a. Solusi internal : - meningkatkan kuantitas dan kualitas pegawai
 - memaksimalkan *team work* pegawai
 - memperbaiki sikap pegawai
 - menambah sarana dan prasana
 - mengusulkan peningkatan status pegawai
 - b. Solusi eksternal : - melaksanakan sosialisasi.

Penelitian ini mengambil lokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng, dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Selanjutnya menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan pemanfaatan dokumen. Analisis data dilakukan dengan analisis data kualitatif dengan prosedur : pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan serta verifikasi (Sugiyono, 2013)

3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

3.1 Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Buleleng

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan

kehidupan manusia. (Sinambela, 2006 : 3). Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Sehubungan dengan kualitas pelaksanaan pelayanan publik khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh pegawai kantor kecamatan sebagai ujung tombak birokrasi pelayanan publik di kecamatan, hendaknya selalu berpedoman pada asas pelayanan publik yakni : transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Karena dalam hal ini, hakekat pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai aparatur pemerintah kepada masyarakat adalah berupa pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (Rahmayanty, 2013 : 86).

Kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi di Disdukcapil Buleleng meskipun masih banyak kekurangan, tetapi selama ini telah berusaha untuk selalu memuaskan kepentingan masyarakat dan selalu merujuk pada kualitas pelayanan yang mencakup *Tangible, Empaty, Resposiveness, Reliability, dan Assurance* (TERRA).

Dari apa yang disampaikan oleh dua orang informan yang merupakan pejabat di Disdukcapil Kabupaten Buleleng, dapat diketahui bahwa sebagai aparatur pemerintah dan sebagai abdi masyarakat, pegawai di Disdukcapil Kabupaten Buleleng berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dengan selalu mengacu pada ukuran kualitas pelayanan yang disampaikan oleh Dwiyanto (2011), dimana kualitas pelayanan haruslah mengacu pada beberapa hal yakni *Tangible, Empaty, Responsiveness, Reliability, dan Assurance* (TERRA).

Secara lebih rinci, kualitas pelayanan khususnya pelayanan administrasi kependudukan berupa pelayanan pembuatan segala jenis administrasi kependudukan seperti KTP, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Kartu Identitas Anak, Akta Kematian dan yang lainnya di Disdukcapil Kabupaten Buleleng agar

dapat memuaskan masyarakat pencari layanan, maka pelayanan tersebut haruslah menunjukkan adanya penampilan fisik, peralatan, dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik serta terawat dan lancar.

Dari hal-hal yang disampaikan oleh para informan, serta hasil pengamatan secara langsung terhadap proses pelayanan administrasi kependudukan, dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Disdukcapil Kabupaten Buleleng sudah menunjukkan adanya kualitas yang baik terutama dalam hal penampilan fasilitas dan peralatan fisik yang baik dan terawat dan lancar saat digunakan. Hal ini sesuai dengan determinan kualitas pelayanan yang disampaikan oleh Dwiyanto (2011), dimana kualitas pelayanan salah satunya harus *Tangible* (berwujud), yaitu penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi/media komunikasi yang baik, menarik, terawat dan lancar.

Selanjutnya, kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai haruslah menyangkut adanya kesediaan petugas pelayanan untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada masyarakat pencari layanan.

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan, serta hasil pengamatan yang dilakukan secara langsung terhadap proses pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Buleleng, dapat diketahui bahwa pegawai di Disdukcapil Kabupaten Buleleng khususnya yang bertugas di bagian pelayanan administrasi kependudukan sudah memiliki rasa empati dan kepedulian yang tinggi serta memberikan perhatian yang lebih kepada masyarakat khususnya masyarakat yang memiliki kekurangan fisik. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Kotler (Tjiptono,2004) dan Dwiyanto (2011) bahwa *Empaty* (empati) yakni kesediaan petugas pelayanan untuk peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada masyarakat merupakan salah satu determinan untuk menentukan kualitas pelayanan atau kualitas jasa yang diberikan kepada masyarakat.

Berikutnya, kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Disdukcapil Kabupaten Buleleng dapat dilihat dari adanya kemauan petugas untuk membantu masyarakat dengan memberikan pelayanan dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan yang disampaikan oleh masyarakat.

Pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh dua orang pejabat di Disdukcapil Kabupaten Buleleng serta seorang warga masyarakat pencari layanan, serta didukung oleh hasil pengamatan terhadap proses pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Disdukcapil Kabupaten Buleleng, dapat diketahui bahwa pegawai pemberi layanan meskipun jumlahnya terbatas dan jumlah masyarakat yang dilayani jumlahnya cukup banyak, sudah mampu menunjukkan kualitas pelayanannya terutama kalau dilihat dari segi ketanggapan pegawai tersebut, yakni kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat serta mau mendengar keluhan atau komplain yang disampaikan oleh masyarakat. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Dwiyanto (2011), yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari adanya *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemauan untuk membantu masyarakat dengan memberikan pelayanan dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan/komplain dari masyarakat.

Reliability (kehandalan), yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai visi dan misi, terpercaya dan akurat juga merupakan ukuran kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Disdukcapil Kabupaten Buleleng kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Dinas dan staf pegawai di Disdukcapil Kabupaten Buleleng, dapat dipahami bahwa seluruh pegawai di Disdukcapil Kabupaten Buleleng, dibawah kendali Kepala Dinasnya berusaha untuk selalu memberikan pelayanan yang prima dan meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan. Pelayanan yang diberikan juga harus terpercaya dan akurat sehingga memuaskan masyarakat pencari layanan. Hal ini sesuai dengan arti *Reliability* (kehandalan), sebagai salah satu ukuran kualitas pelayanan, yakni kemampuan dari pegawai untuk memberikan pelayanan sesuai dengan visi dan misi, terpercaya dan akurat (Dwiyanto, 2011)

Hal terakhir dari determinan kualitas pelayanan yang mesti diberikan oleh pegawai di Disdukcapil Kabupaten Buleleng kepada masyarakat adalah *Assurance* (jaminan dan kepastian). Dalam hal ini pegawai diharapkan memiliki kemauan untuk menumbuhkan keyakinan pada masyarakat sehingga masyarakat percaya pada pelayanan yang diberikan.

Dari pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh para informan, dapat dipahami bahwa adanya jaminan dan kepastian dari petugas atau pegawai pemberi layanan akan mampu memberikan keyakinan kepada masyarakat dan tentunya dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat kepada aparat birokrasi sebagai pelayan masyarakat. Hal ini seiring dengan kualitas pelayanan yang memang harus diberikan kepada masyarakat, dalam hal ini adanya *Assurance* (jaminan dan kepastian) dimana adanya kemauan petugas untuk menimbulkan keyakinan sehingga menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka dapatkan (Dwiyanto, 2011 dan Kottler dalam Tjiptono, 2004)

Dari uraian di atas, dapat diketahui bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, petugas atau pegawai di Disdukcapil Kabupaten Buleleng harus selalu tolok ukur kualitas pelayanan yang disebut dengan TERRA (*Tangible, Empaty, Responsiveness, Reliability, dan Assurance*)

3.2 Faktor-faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Buleleng.

3.2.1 Faktor Internal

Pelaksanaan pelayanan publik dalam suatu instansi pemerintah sangat ditentukan oleh adanya faktor pendukung dan faktor penghambat dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat tersebut. Keberhasilan suatu pelayanan akan sangat ditentukan oleh adanya beberapa faktor pendukung.. Sebaliknya, gagalnya suatu pelayanan disebabkan oleh adanya faktor-faktor penghambat yang mengganggu pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat tersebut.

Sehubungan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Buleleng maka yang menjadi faktor penghambat keberhasilan pelaksanaan tugas tersebut adalah, sumber daya pegawai, *team work* pegawai, sikap pegawai dalam memberikan pelayanan, sarana dan prasarana, dan status kepegawaian dari pegawai pemberi layanan. Beberapa faktor tersebut termasuk kedalam faktor internal

Secara kualitas khususnya dari segi pendidikannya, maka pegawai yang melayani masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan di

Disdukcapil Kabupaten Buleleng yang berjumlah 29 (dua puluh sembilan orang) orang, yang semuanya berpendidikan terakhir Sekolah Menengah Atas (SMA).

Dengan jumlah sebanyak itu (29 orang), dan pendidikan rata-rata SMA/SMK, maka secara kualitas dan kuantitas dirasa cukup untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang setiap hari ke Disdukcapil Kabupaten Buleleng yang berjumlah 400 – 500 orang

Dari hal-hal yang disampaikan oleh para informan, didukung oleh hasil pengamatan secara langsung terhadap proses pelayanan kepada masyarakat di Disdukcapil Kabupaten Buleleng, dapat diketahui bahwa kuantitas dan kualitas SDM petugas pemberi pelayanan sampai saat ini belum menjadi faktor penghambat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam hal ini keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh petugas pemberi layanan menjadi faktor penentu kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Tjiptono (2004), bahwa salah satu faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan adalah *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan atau instansi memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa atau pelayanan tertentu.

Faktor penghambat lainnya bagi kualitas layanan kepada masyarakat oleh pegawai di Disdukcapil Kabupaten Buleleng adalah kerjasama diantara para pegawai yang bertugas di bagian pelayanan administrasi kependudukan yang terkadang tidak terjalin dengan baik. Terutama antara yang bertugas di loket depan dengan yang bertugas sebagai operator.

Dari pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh dua orang informan, dapat dipahami bahwa kerjasama yang kurang baik diantara sesama pegawai terutama pada bagian tugas yang berbeda tetapi saling berhubungan dapat menjadi penghambat upaya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Tjiptono (2004), bahwa sumber kualitas yang dapat menentukan kualitas jasa salah satunya adalah *product quality*, yang menjelaskan bahwa kualitas jasa dapat ditentukan oleh kerjasama antara departemen manufaktur dan departemen pemasaran.

Selanjutnya hal yang bisa menjadi penghambat kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Buleleng adalah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sikap seseorang dipengaruhi oleh faktor dari dalam diri pegawai itu sendiri dan faktor lingkungan. Faktor dari dalam dapat berupa karakter dari pegawai tersebut, keadaan kejiwaan yang sedang terjadi dalam diri pegawai tersebut, dan faktor-faktor lainnya. Sedangkan faktor dari luar yang berupa lingkungan kerja dapat berasal dari teman kerja, juga dari masyarakat yang mencari pelayanan.

Karakter orang yang memang dalam kesehariannya ramah dan murah senyum, maka akan berpengaruh terhadap sikapnya ketika berhadapan dengan masyarakat yang mencari layanan. Ramah, murah senyum, dan penuh canda akan menjadikan pegawai tersebut dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan membuat masyarakat puas. Sikap melayani harus ditumbuhkan dalam diri pegawai yang merupakan abdi negara dan abdi masyarakat. Sedangkan sikap yang agkuh, judes dan kurang peduli dengan pekerjaannya menjadi penghambat terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kualitas jasa atau pelayanan yang diberikan kepada masyarakat salah satunya ditentukan oleh adanya *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para pemberi layanan (Tjiptono, 2004)

Berikutnya faktor penghambat kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Buleleng adalah sarana dan prasarana yang kurang memadai. Dalam hal ini yang sering menjadi hambatan adalah ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu yang tidak mampu menampung jumlah masyarakat yang datang ke Disdukcapil Kabupaten Buleleng yang setiap harinya berkisar antara 400 – 500 orang.

Dari hal-hal yang didapat dari pernyataan para informan, juga dari hasil pengamatan secara langsung di lokasi penelitian, dapat diketahui bahwa keterbatasan peralatan dapat menjadi penghambat kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Disdukcapil Kabupaten Buleleng. hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Tjiptono (2004), bahwa salah satu dari sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa adalah *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa,

bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa.

Faktor terakhir yang bisa menyebabkan terhambatnya kualitas pelayanan para pegawai kepada masyarakat, adalah status kepegawaian dari petugas yang melayani administrasi kependudukan. Dari 29 (dua puluh sembilan) orang pegawai, hanya 2 (dua) orang yang sudah berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS). Sisanya 27 (dua puluh tujuh) orang berstatus sebagai pegawai kontrak dan Honor daerah. Ini tentunya menjadi hambatan secara psikologis bagi para pegawai tersebut untuk melaksanakan pekerjaannya. Seperti diketahui, status sebagai pegawai kontrak dengan penghasilan yang masih tergolong rendah, bahkan masih di bawah upah minimum, tentunya akan berdampak negatif terhadap kinerja seorang pegawai dan kualitas pelayanan yang diberikannya kepada masyarakat.

3.2.2 Faktor Eksternal

Faktor eksternal yang menjadi penghambat kualitas pelayanan kepada masyarakat di Disdukcapil Kabupaten Buleleng, adalah ketaatan masyarakat pengguna layanan untuk memenuhi ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan. Salah satunya adalah yang berkaitan dengan persyaratan yang harus dibawa oleh masyarakat yang akan mengurus administrasi kependudukan. Jika masyarakat yang datang ke Disdukcapil sudah membawa persyaratan secara lengkap sesuai yang telah ditetapkan maka hal tersebut akan mempermudah pegawai dalam memberikan pelayanan. Begitu pula sebaliknya, jika persyaratan yang dibawa tidak atau belum lengkap, tentunya ini akan menghambat proses pelayanan.

Dari hasil wawancara dengan para informan, dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Disdukcapil Kabupaten Buleleng, bergantung kepada ketaatan masyarakat pencari layanan untuk memenuhi ketentuan yang berlaku dalam hal ini berkaitan dengan persyaratan yang diperlukan. Masyarakat tentunya tidak bisa menyalahkan pegawai kalau urusannya menjadi terhambat karena kesalahan masyarakat itu sendiri. Pegawai juga harus memberikan pelayanan yang terbaik jika persyaratan yang dibawa oleh masyarakat sudah lengkap. Harus ada keseimbangan hak dan kewajiban antara

pemberi dan penerima pelayanan. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Sinambela (2006) yang mengatakan bahwa untuk mencapai kepuasan dituntut kualitas pelayanan prima yang salah satunya tercermin dari adanya keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

3.3 Solusi dalam meminimalisir faktor penghambat pelayanan kepada masyarakat

Untuk meminimalisir berbagai faktor penghambat yang bisa menyulitkan dalam proses pelayanan kepada masyarakat, berbagai solusi diterapkan oleh Disdukcapil Kabupaten Buleleng agar pelayanan tetap berjalan baik dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Dari hasil wawancara dengan beberapa orang informan, dapat dipahami bahwa solusi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Buleleng untuk mengatasi hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat yang berkaitan dengan sumber daya pegawai adalah dengan meningkatkan kemampuan pegawai melalui melaksanakan diklat atau pengembangan pegawai. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Irawan (2007), bahwa pengembangan pegawai merupakan suatu proses merekayasa perilaku kerja pegawai sedemikian rupa sehingga pegawai dapat menunjukkan kinerja yang optimal dalam pekerjaannya.

Selanjutnya yang menjadi solusi bagi terhambatnya pelayanan oleh pegawai yang berkaitan dengan kerjasama atau *team work* pegawai adalah tentunya dengan memaksimalkan kerjasama diantara para pegawai sehingga mereka bisa bekerja sama dalam satu *team* untuk mencapai tujuan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Memperbaiki sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan solusi dari ditemukannya hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat yang berkaitan dengan sikap pegawai yang kurang bersahabat dalam memberikan pelayanan.

Hambatan yang berkaitan dengan sarana dan prasarana pendukung pelayanan yang dirasa masih kurang tentunya dapat diatasi dengan menambah

jumlah sarana dan prasarana tersebut. Terutama ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu.

Berkaitan dengan hambatan pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Buleleng berupa status pegawai pemberi pelayanan yang sebagian besar masih berstatus sebagai pegawai non PNS atau pegawai kontrak, maka solusi yang bisa dilakukan adalah dengan mengusulkan kepada pemerintah pusat melalui pemerintah kabupaten untuk melaksanakan pengangkatan menjadi Pegawai Negeri Sipil kepada pegawai kontrak yang berkinerja baik dengan masa kerja yang sudah cukup lama.

Melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat juga merupakan solusi eksternal untuk meminimalisir hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat. Dengan cara tersebut, diharapkan masyarakat sudah memahami bagaimana prosedur pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Disdukcapil Kabupaten Buleleng. Hal ini berkaitan dengan pemahaman masyarakat tentang berbagai persyaratan yang harus dilengkapi oleh masyarakat ketika datang ke Disdukcapil untuk mencari pelayanan.

4. Penutup

Dari hal-hal yang disampaikan dalam hasil penelitian dan pembahasan tersebut di atas, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Buleleng mengacu pada tolok ukur yang disebut TERRA yakni *Tangible* (berwujud), *Empaty* (empati/peduli), *Responsiveness* (ketanggapan), *Reliability* (kehandalan), dan *Assurance* (jaminan dan kepastian).
2. Berbagai faktor penghambat kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Buleleng, faktor internalnya adalah sumberdaya pegawai, kerjasama antara pegawai terutama antara yang bertugas di loket pendaftaran dengan yang di bagian operator yang terkadang kurang nyambung, sikap pegawai yang terkadang judes dan kurang sopan dalam melayani masyarakat, sarana dan prasarana yang masih sangat terbatas, serta status kepegawaian dari sebagian besar petugas pelayanan yang masih

berstatus sebagai pegawai kontrak dan honor daerah. Sedangkan faktor eksternalnya adalah kurang taatnya masyarakat terhadap aturan-aturan yang berlaku.

3. Solusi internal dalam meminimalisir adanya faktor penghambat pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Buleleng adalah dengan menambah jumlah pegawai serta mengirim pegawai untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan. Memaksimalkan *team work* pegawai, memperbaiki sikap pegawai, menambah sarana dan prasana, serta mengusulkan peningkatan status pegawai juga menjadi solusi dalam meminimalisir hambatan-hambatan. Sedangkan solusi eksternalnya adalah dengan melaksanakan sosialisasi secara berkesinambungan dan rutin kepada masyarakat.

Daftar Pustaka

- Bungin, Burhan, 2012, *Analisis Data Penelitian Kualitatif : Pemahaman Filosofis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*, Raja Grafindo Perkasa : Jakarta
- Dwiyanto, Agus, 2011, *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*, Gajah Mada University Press : Yogyakarta
- Fahruradi, dkk. 2013. Pelayanan E-KTP di Kantor Camat Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara (Studi Evaluasi Perpres Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional). *ISSN*. 1 (1): 116-13012. Tersedia pada Error! Hyperlink reference not valid.. Diakses pada tanggal 8 Oktober 2016.
- Helmi, Syafrizal. 2011. *Kualitas Pelayanan*. Tersedia pada <http://KUALITAS PELAYANAN « syafrizal Helmi.html>. Diakses pada 23 Oktober 2016.
- Hendarso, Emy Susanti. 2007, Metode Penelitian Sosial, Berbagai Alternatif Pendekatan dalam Bagong Suyanto dan Sutinah (ed), *Penelitian Kualitatif : Sebuah Pengantar*, Kencana Prenada Media Group : Jakarta
- Irawan, Prasetya, dkk, 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, STIA-LAN : Jakarta.
- Moleong, Lexy J., 2007, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Karya : Bandung.
- Rahmayanty, Nina, 2013, *Manajemen Pelayanan Prima*, Graha Ilmu : Yogyakarta.

Sinambela, Lijan Poltak, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, PT. Bumi Aksara : Jakarta.

Sudianing, Ni Ketut & Ketut Agus Seputra, 2019. "Peran Sistem Informasi Pemerintahan Daerah Dalam Menunjang Peningkatan Kualitas Perencanaan Pembangunan Daerah". Dalam *Locus Majalah Ilmiah* Vol 11, No 2 (2019). <https://ejournal.unipas.ac.id/index.php/LOCUS/article/view/391>

Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, Alfabeta : Bandung.

Tjiptono, Fandi, 2004, *Manajemen Jasa*, Andi : Yogyakarta.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik