

STUDI DESKRIPTIF KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUMBA BARAT DAYA (STUDI KASUS: LAYANAN DOKUMEN KARTU KELUARGA DAN KARTU TANDA PENDUDUK)

Arlando Hermanus Horo¹, Yohana Fransiska Medho²
horoarlan@gmail.com¹, yohanamedho@gmail.com²
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul, Studi Deskriptif Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya (Studi Kasus: Layanan Dokumen Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk). Yang menjadi persoalan dalam penelitian ini adalah rendahnya tingkat kepuasan masyarakat dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya? Tujuan dari kajian ini adalah untuk mendeskripsikan tentang kepuasan masyarakat dalam Pelayanan Administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya. Untuk menjelaskan masalah pokok di atas, maka dibangun Teori tentang Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Deskriptif Kualitatif dengan teknik pengumpulan data, yaitu; wawancara, observasi, dan dokumentasi. Variabel dalam penelitian ini yaitu kepuasan masyarakat dalam layanan Administrasi Kependudukan, terbatas pada Layanan Dokumen Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk. Hasil penelitian menunjukkan; 1) Waktu Pelayanan, aparat dispenduk belum bisa menaati aturan terkait dibukanya pelayanan administrasi sehingga menyebabkan masyarakat mengeluh dikarenakan waktu pelayanan yang tidak jelas. 2) Transparansi/keterbukaan pelayanan, masyarakat masih sulit mengakses layanan administrasi kependudukan, hal tersebut disebabkan oleh dua faktor yaitu tidak adanya website atau media sosial yang mempermudah masyarakat mendapatkan informasi mengenai layanan administrasi kependudukan serta rusaknya perangkat perekaman di 11 kecamatan yang membuat masyarakat harus menepuh jarak jauh ke pusat layanan. 3) Responsivitas/ketanggapan layanan, aparat Dukcapil SBD sudah cukup baik, terlihat dari kesigapan mereka dalam merespons kebutuhan masyarakat. 4) Empati petugas dalam layanan, sudah cukup baik hal ini terlihat dari sikap ramah dan sopan saat melayani, namun masih ada beberapa oknum aparat yang kurang berempati, terutama ketika masyarakat menanyakan masalah terkait jaringan. Jawaban yang diberikan terkadang tidak memuaskan dan kurang membantu. 5) Persepsi penerima layanan, sudah cukup baik namun masih ada beberapa oknum aparat yang melayani masyarakat secara diskriminatif. Berdasarkan hasil analisis, maka disimpulkan pelayanan administrasi kependudukan pada Dukcapil SBD sudah cukup baik dalam melayani masyarakat, namun masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki, seperti perlu adanya evaluasi terhadap petugas pelayan serta kontrol langsung dari Kadis Dukcapil SBD terhadap kinerja petugas, harus adanya perlengkapan sarana dan prasarana, perlu adanya website atau media sosial agar memudahkan masyarakat mendapatkan informasi pelayanan administrasi kependudukan.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Administrasi.

ABSTRACT

This research is entitled, Descriptive Study of Community Satisfaction in Administrative Services at the Population and Civil Registration Service of Southwest Sumba Regency (Case Study: Family Card and Resident Identity Card Document Services). The problem in this research is the low level of community satisfaction with Population Administration and Civil Registration Services in Southwest Sumba Regency? The purpose of This study is to describe community satisfaction in Administrative Services at the Department Population and Civil Registration Southwest Sumba

Regency. To explain the main problem above, a Theory of Public Services and Community Satisfaction was built. The method used in this research is the Qualitative Descriptive method with data collection techniques, namely; interviews, observations, and documentation. The variable in this research is community satisfaction with Population Administration services, limited to Family Card Document Services and Resident Identity Cards. The research results show; 1) Service Times, Department of Education officials have not been able to comply with the rules regarding the opening of administrative services, causing the public to complain because service times are unclear. 2) Transparency/openness of services, it is still difficult for people to access population administration services, this is caused by two factors, namely the absence of a website or social media that makes it easier for people to get information about population administration services and damage to recording devices in 11 sub-districts which means people have to travel long distances to service centers. 3) Responsiveness/responsiveness of services, Dukcapil SBD officials are quite good, as can be seen from their alertness in responding to community needs. 4) The officers' empathy in service is quite good, this can be seen from their friendly and polite attitude when serving, but there are still some officers who lack empathy, especially when people ask about network-related problems. The answers given are sometimes unsatisfactory and less helpful. 5) The perception of service recipients is quite good, but there are still some officials who serve the community in a discriminatory manner. Based on the results of the analysis, it is concluded that the population administration services at Dukcapil SBD are quite good in serving the community, but there are still several things that need to be improved, such as the need for evaluation of service officers and direct control from the Head of Dukcapil SBD over the performance of officers, there must be equipment and infrastructure, there needs to be a website or social media to make it easier for the public to get information on population administration services.

Keywords: *Community Satisfaction In Administrative Service.*

PENDAHULUAN

Pelayanan Publik Pelayanan Publik pada prinsipnya merupakan sebuah tuntutan yang lahir dari masyarakat, agar mendapatkan hak dan perlakuan yang layak dari aparatur pemerintah (birokrasi) dalam melakukan aktivitas dan dalam mempertahankan eksistensinya sebagai warga negara, serta agar terpenuhinya kebutuhan masyarakat (Rohayatin et al., 2018). Perbincangan pelayanan publik yang berkualitas merupakan pilar untuk menunjukkan berubahnya penyelenggara pemerintahan yang berpihak pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Terselenggaranya pelayanan publik yang maksimal kepada masyarakat sangat bergantung pada kapasitas pejabat eksekutif dan ketersediaan sarana dan prasarana pendukung yang memadai (Rina Amelia, Slamet Triyadi, 2023).

Regulasi yang mendasari pelayanan publik telah diatur dalam Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Pengertian pelayanan berdasarkan kamus bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna yaitu (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh profit (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan beli barang atau jasa (Kurniati et al., 2015).

Dalam realitanya sampai saat ini kualitas pelayanan publik secara umum masih dapat dikatakan kurang baik, ini berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Menurut Ombudsman RI (www.ombudsman.ri.go.id) Pelayanan Publik di Indonesia saat ini masih memiliki beberapa masalah seperti ditandai dengan bertele-tele (menunda pelayanan), mahal (pelayanan tidak tepat waktu) dan petugas yang tidak kompeten. Padahal pelayanan publik itu sendiri wajah nyata kehadiran

pemerintah yang dapat dirasakan oleh masyarakat secara langsung. Tidak berhenti di situ, jika diurai sebenarnya banyak faktor penyumbang buruknya pelayanan yang diberikan pemerintah. Pertama, Sumber Daya Manusia (SDM) yang rendah. Rendahnya jumlah dan SDM petugas layanan berbanding lurus dengan kualitas layanan yang diberikan. SDM yang rendah itu berakibat pada layanan yang akan diterima masyarakat. Kedua, maraknya pungutan liar. Pelayanan yang prima itu semestinya transparan. Namun apa jadinya jika budaya untuk apa dipermudah kalau bisa dipersulit. Masyarakat sebagai pengguna layanan seharusnya diberi edukasi agar tidak lagi melakukan budaya uang terima kasih, bukan sebaliknya. Begitu juga dengan aparat birokrasi agar tidak menerima imbalan dalam bentuk apapun. Adanya peluang lamanya jangka waktu penyelesaian pelayanan menjadi peluang bagi pengguna layanan untuk mengambil jalan pintas dengan memberikan suap kepada aparat birokrasi. Dalam kondisi ini, terjadi simbiosis mutualisme, sehingga seolah tidak ada yang dirugikan dan dilanggar. Akhirnya, budaya ini menyebar ke masyarakat jika mau urusan cepat masyarakat harus memberikan uang tip (sogokan) kepada petugas. Ketiga, kurangnya evaluasi dan perbaikan terhadap pelayanan juga menjadi faktor penyumbang buruknya kualitas pelayanan. Banyak instansi yang tidak mengelola Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan baik, sehingga tidak ada petugas yang mengevaluasi dan memperbaiki pelayanan.

Selanjutnya, Ombudsman NTT (www.ombudsman.ntt.go.id) melakukan penilaian terhadap 161 unit penyelenggara layanan di 22 kabupaten/kota termasuk pemerintah provinsi di tahun 2023. Unit layanan yang dinilai yakni dinas pendidikan, dinas sosial, dinas penanaman modal dan PTSP, dinas kesehatan, dinas kependudukan dan catatan sipil, serta dua puskesmas. Hasil penilaian dari 22 kabupaten/kota dan pemerintah provinsi tersebut menunjukkan sebanyak empat pemerintah daerah kabupaten berada dalam zona merah atau opini kualitas pelayanan rendah, yakni Kabupaten Sumba Barat Daya dengan skor paling rendah yaitu 47.41 diikuti Sumba Barat, Malaka dan Nagekeo. Kepala Ombudsman NTT, Darius Beda Daton mengatakan tujuan penilaian itu guna mendorong pemerintah pusat dan daerah meningkatkan kualitas pelayanan publik dari pemenuhan standar pelayanan, sarana prasarana, kompetensi penyelenggara dan pengelolaan pengaduan yang bermuara pada perbaikan peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik serta pencegahan terhadap maladministrasi.

Salah satu organisasi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan publik adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dispendukcapil merupakan salah satu urusan wajib Pemerintahan Daerah (Pemda) untuk menjamin pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang efektif dan efisien. Hal ini juga didasari oleh UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah yang mengatur mengenai kewenangan Pemda dalam berbagai bidang, termasuk dalam bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Urusan ini wajib dilakukan oleh Pemda karena menyangkut hak-hak dasar warga negara, seperti hak atas identitas diri, kepastian hukum status seseorang, dan hak-hak terkait lainnya. Pemerintah Daerah Provinsi berperan dalam melakukan koordinasi dan pengawasan terhadap pelaksanaan urusan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di tingkat Kabupaten/Kota. Provinsi juga memiliki peran dalam memberikan bimbingan teknis serta pengendalian terhadap pelaksanaan administrasi kependudukan. Sedangkan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota bertanggung jawab secara langsung dalam penyelenggaraan layanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil bagi masyarakat. Termasuk di dalamnya penerbitan dokumen- dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan dan Perceraian, serta Penerbitan Surat Pindah Domisili.

UU No 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah: juga mengatur bahwa Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus dilakukan dengan prinsip-prinsip sesuai (Pasal 58):

- a) Efisien dan Efektif: Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan waktu yang cepat, biaya terjangkau, dan prosedur yang mudah.
- b) Terbuka dan Transparan: Masyarakat dapat mengakses informasi terkait layanan Administrasi Kependudukan secara terbuka.
- c) Akuntabel dan Responsif: Aparat birokrasi harus bertanggungjawab terhadap apa yang menjadi tugasnya dan merespon kebutuhan masyarakat dengan baik.

Regulasi yang menjadi dasar dalam pelaksanaan pelayanan Administrasi Kependudukan adalah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Pasal 8 ayat 1) yang mengatakan bahwa instansi pelaksana melaksanakan urusan Administrasi Kependudukan dengan kewajiban yang meliputi:

- a. Mendaftar Peristiwa Kependudukan dan mencatat Peristiwa Penting;
- b. Memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap Penduduk atas pelaporan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting;
- c. Mencetak, menerbitkan, dan mendistribusikan Dokumen Kependudukan;
- d. Mendokumentasikan hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
- e. Menjamin kerahasiaan dan keamanan data atas Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting; dan
- f. Melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh Penduduk dalam pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

Hal ini juga sejalan dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dalam menyelenggarakan kewenangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) huruf g dan huruf h, Menteri menetapkan standar dan spesifikasi Dokumen Kependudukan berupa:

- a. Biodata Penduduk;
- b. KK;
- c. Akta pencatatan sipil;
- d. Kartu identitas anak; dan
- e. Surat keterangan kependudukan.

Selanjutnya, Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, BAB II Persyaratan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, bagian kesatu Persyaratan Pendaftaran Penduduk (Pasal 2) Pelayanan Pendaftaran Penduduk terdiri atas:

- a. Pencatatan biodata Penduduk;
- b. Penerbitan KK;
- c. Penerbitan KTP-El;
- d. Penerbitan KIA;
- e. Penerbitan surat keterangan kependudukan; dan
- f. Pendataan Penduduk rentan Administrasi Kependudukan.

Regulasi ini juga berkaitan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama pada Dokumen Kependudukan, dalam Pasal 3 Dokumen Kependudukan meliputi:

- a. Biodata Penduduk;
- b. Kartu Keluarga;
- c. Kartu Identitas Anak;
- d. Kartu Tanda Penduduk Elektronik;
- e. Surat Keterangan Kependudukan; dan
- f. Akta Pencatatan Sipil.

Regulasi di atas memiliki keterkaitan yang sangat erat dalam rangka memastikan pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil berjalan dengan efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. UU di atas sebagai pedoman bagi Dispendukcapil SBD agar menjalankan tugas dan fungsinya sebaik-baiknya sebagai penyedia data layanan kependudukan. Terkait dengan penyelenggaraan pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten SBD, Masyarakat SBD belum mendapatkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang sesuai dengan Undang-Undang (UU) Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal, yang dimana karakteristik dari SPM adalah sederhana, konkrit, mudah diatur, terbuka, terjangkau, dapat dipertanggungjawabkan, dan memiliki batas waktu pencapaian.

Penyebab terjadinya ketidaksinkronan antara Undang-Undang tersebut dengan fakta penerapan yang terjadi di lapangan disebabkan oleh rendahnya SDM aparat birokrasi, sarana dan prasana yang bermasalah, seperti; rusaknya perangkat perekaman di 11 kecamatan membuat masyarakat harus menempuh jarak jauh ke pusat layanan dan membuat antre yang berkepanjangan di Dispendukcapil SBD, rusaknya alat perekaman ini berdampak kepada partisipasi masyarakat dalam pesta demokrasi pada Pemilu 14 Februari Tahun 2024 dimana Daftar Pemilih Tetap (DPT) yang sudah ditetapkan oleh KPU Kabupaten SBD pada 21 Juni 2023 berjumlah 240.951 wajib pilih (untuk pelaksanaan pemilu pada 14 Februari 2024) sedangkan 36.062 wajib pilih yang namanya sudah tercatat dalam DPT di Kabupaten SBD belum memiliki KTP elektronik (E-KTP) yang walaupun mereka masih bisa berpartisipasi dalam pemilu dengan menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dari KK tapi tetap ini merupakan sebuah kegagalan Dispendukcapil SBD dalam menyediakan kartu identitas penduduk, ini juga menunjukkan Dispendukcapil SBD belum bisa menjalankan tugas dan fungsinya sebaik-baiknya; perangkat perekaman dan perangkat cetak KTP-El yang sangat terbatas (2 unit), terbatasnya distribusi Blanko KTP-El dari pusat, terbatasnya anggaran, koneksi jaringan yang lambat, masih menggunakan KK terbitan lama dan data belum diupdate, adanya manipulasi data dokumen pendukung yang tidak lengkap, jaringan yang tidak stabil, arus listrik yang tidak stabil yang berdampak pada kerusakan perangkat keras, kurangnya evaluasi kerja sehingga capaian kinerja hampir tidak diketahui, aparat birokrasi yang kurang disiplin waktu dan kurangnya sosialisasi yang dilakukan Dispendukcapil SBD kepada masyarakat mengenai urusan Kependudukan dan Pencatatan Sipil. (Data Terkait Permasalahan Ini, diambil Melalui Renstra Dispendukcapil SBD Tahun 2024-2026) (2024, 2020).

Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang diselenggarakan oleh Dispendukcapil SBD belum memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai kritikan dan keluhan masyarakat mengenai pelayanan Administrasi Kependudukan yang menjadi kewajiban Dispendukcapil. Hal tersebut teridentifikasi dari fakta-fakta berikut:

- a. Berdasarkan hasil observasi, Media (VictoryNews Sumba Timur pada Kamis, 13 Okt 2022) Sekretaris Daerah (SEKDA) “Fransiskus Marthin Adilalo” menemukan ada oknum Tenaga Kontrak yang memegang Blanko KTP kosong hingga puluhan lembar. Padahal secara aturan Tenaga Kontrak itu tidak mempunyai kewenangan untuk memegang Blanko KTP semacam itu, dan SEKDA SBD juga menemukan adanya

kesalahan pada sistem kerja yang menyalahi prosedur kerja di birokrasi pada umumnya.

- b. Masalah tersebut tidak hanya sampai pada SEKDA SBD, berdasarkan hasil observasi, Media (Pasolapos)” pada senin, 17 Okt 2022) masyarakat sudah memberikan kritikan dan kritikan tersebut disampaikan pada Wakil Ketua I DPRD SBD “Samsi Pua Golo” permasalahan tersebut sudah dibawa didalam ruang sidang untuk dibahas, namun yang terjadi saat itu sampai saat ini, hasil dari rapat tersebut tidak berbuah manis, hal yang diharapkan masyarakat setelah masalah tersebut diketahui dan dibahas dalam ruang sidang DPRD tidak menghasilkan solusi dan pembenahan dari Dispendukcapil.
- c. Berdasarkan hasil observasi, Media (GaleriSumba pada Senin, 24 Okt 2022) di Dispendukcapil SBD, masyarakat banyak yang mengeluhkan terkait lambatnya pelayanan KTP, KK, dan layanan lainnya. Dan pada pagi Jam 08.40 Kantor masih belum dibuka untuk melakukan pelayanan, serta Kepala Dinas yang tidak merespon apa yang menjadi keluhan masyarakat.
- d. Berdasarkan hasil observasi, Media (POS-KUPANG.com pada Kamis, Selasa 16 Feb 2024) Antrean Membludak, Warga Sumba Barat Daya Desak Dinas Dukcapil Tambah Loker Pelayanan Pengurusan KTP. Pasalnya, setiap hari, selama sepekan terakhir ini, nampak antrean terus membludak. Sementara ruang atau loket pelayanan terbatas. Akibatnya membuat warga antre berjam-jam berdiri di panas terik matahari. Mestinya pemerintah menambah loket pelayanan sehingga masyarakat tidak menumpuk di satu titik pelayanan. Bila perlu pemerintah menambah gedung kantor pelayanan demi mengurai kepadatan antrean warga mengurus KTP-El, Kartu Keluarga dan lainnya.
- e. Pada tanggal 26 Agustus 2024 ada akun Tiktok viral bernama @taniakebanggaanayah mengeluhkan pelayanan yang diberikan Oleh Dispendukcapil SBD mengenai kepengurusan KK yang dimana pemilik akun tersebut pergi mengurus KK akan tetapi KK yang diberikan hanya drafnya saja bukan Blanko KK yang asli, ketika pemilik akun tersebut mengeluh, para petugas Dispendukcapil SBD bukan memberitahukan dengan baik-baik, alasan apa sehingga KK yang diberikan hanyalah Drafnya saja, ini malah aparat birokrasinya bertindak represif dengan memukul tangan pemilik akun, serta menyuruhnya untuk pulang dan jangan membuat video mengenai aktivitas aparat birokrasi Dispendukcapil SBD.

Maraknya keluhan masyarakat atas ketidakpastian pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten SBD membuktikan bahwa Dispendukcapil Kabupaten SBD mengabaikan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan, secara legal formal kehadiran Permendagri ini, merupakan pedoman bagi Dispendukcapil SBD dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di bidang Administrasi Kependudukan. Maksud dari regulasi ini;

- a. Bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan Administrasi Kependudukan, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan dokumen kependudukan yang diperlukan. Regulasi ini mengutamakan kecepatan, ketepatan, dan transparansi dalam pelayanan Administrasi Kependudukan.
- b. Cepat dan tepat; dokumen kependudukan harus diterbitkan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan, seperti penerbitan KTP Elektronik (KTP-El) dalam waktu 14 hari kerja, Akta Kelahiran harus diterbitkan dalam waktu paling lambat 60 hari setelah laporan diterima, KK proses pembuatannya biasanya berlangsung cepat, dengan waktu penyelesaian sekitar 1x24 jam jika semua dokumen dan persyaratan telah lengkap. Namun, jika ada perubahan data (seperti kelahiran atau kematian), kepala

keluarga diwajibkan untuk melaporkan perubahan tersebut dalam waktu maksimal 14 hari kerja; serta dokumen lainnya (setiap jenis layanan memiliki standar waktu yang berbeda sesuai kompleksitas dan kebutuhan).

- c. Proses administrasi harus transparan dan dapat diakses oleh masyarakat, termasuk biaya, prosedur, dan jangka waktu penyelesaian, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan untuk memudahkan masyarakat, termasuk melalui Layanan Online dan Sistem Manajemen Kependudukan Berbasis Elektronik.
- d. Pemda wajib meningkatkan kompetensi aparatur yang bertugas dalam bidang Administrasi Kependudukan melalui pelatihan, pembinaan, dan sertifikasi. SDM harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, profesional, dan berbasis pada standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- e. Layanan Administrasi Kependudukan harus dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lansia, dan masyarakat marginal. Peraturan ini mendorong Pemda untuk menggunakan berbagai saluran layanan, seperti layanan berbasis Daring (Online), pusat layanan terpadu, dan layanan jemput bola untuk masyarakat yang kesulitan mengakses layanan.
- f. Pemda harus melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap kualitas layanan Administrasi Kependudukan yang diberikan kepada masyarakat, dan Kementerian Dalam Negeri juga melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan peningkatan kualitas layanan oleh Pemda.

Munculnya kepuasan yang dirasakan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Dispendukcapil SBD yaitu jika Dispendukcapil SBD dapat memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa dan/ atau layanan melainkan berdasarkan pada persepsi masyarakat dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan. Kepuasan masyarakat mengacu pada penilaian masyarakat yang membandingkan kenyataan dengan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang didapatkan dari Dispendukcapil tersebut. Kepuasan yang dirasakan masyarakat terhadap Pemerintah dianggap penting karena dapat memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat, serta citra baik atau buruknya lembaga tersebut.

Berdasarkan uraian permasalahan yang tertulis di atas maka dipandang penting untuk melakukan penelitian dengan judul **“Studi Deskriptif Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya (Studi Kasus: Layanan Dokumen Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk)”**.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Menurut (Moleong, 2013; Hal. 14) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang dimaksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Selanjutnya, (Mulyana, 2008; Hal. 4) mendeskripsikan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang menggunakan metode ilmiah untuk mengungkapkan suatu fenomena dengan cara mendeskripsikan data dan fakta melalui kata-kata secara menyeluruh terhadap subjek penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini penulis menguraikan hasil penelitian serta pembahasannya. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk kutipan wawancara dengan para informan, dan observasi. Kutipan wawancara dengan para informan, dan observasi ditampilkan sesuai dengan sub pembahasan sehingga memudahkan pembaca dalam memahami hasil penelitian ini. Yang dilihat peneliti menggunakan Teori Pelayanan Publik dan Teori Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dukcapil SBD

Waktu Pelayanan

Konsep good governance muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Menerapkan praktik good governance dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Salah satu pilihan strategis untuk menerapkan good governance di Indonesia adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur good governance. Para pejabat publik, unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik. Ada tiga alasan penting yang melatarbelakangi bahwa pembaharuan pelayanan publik dapat mendorong praktik good governance di Indonesia. Pertama, perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh stakeholders, yaitu pemerintah, warga, dan sektor usaha. Kedua, Pelayanan publik adalah ranah dari ketiga unsur governance melakukan interaksi yang sangat intensif. Ketiga, nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik good governance diterjemahkan secara lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik. Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah sarat dengan permasalahan, misalnya prosedur pelayanan yang bertele-tele, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan dalam hal ini birokrasi sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya tambahan.

Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima sebab pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang diberikan sebaik-baiknya oleh pejabat publik. Salah satu upaya pemerintah adalah dengan melakukan penerapan prinsip-prinsip good governance, yang diharapkan dapat memenuhi pelayanan yang prima terhadap masyarakat. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri good governance. Untuk itu, aparatur negara harus melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien, karena diharapkan dengan penerapan good governance dapat mengembalikan dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Salah satu dari penerapan pemerintahan yang baik adalah adanya ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ketepatan waktu merupakan salah satu asas yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Asas ini menekankan bahwa setiap penyelenggara layanan publik harus memberikan layanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan prediktabilitas bagi masyarakat dalam mengakses layanan, mengurangi praktik birokrasi yang seringkali menghambat proses pelayanan publik, serta mewujudkan tatakelola pemerintahan yang baik melalui akuntabilitas dan transparansi.

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh dengan Bapak Isto Taru Bani selaku Kepala Dispenduk SBD (54 Tahun) mengatakan bahwa;

Penetapan jadwal pelayanan itu sudah merupakan bagian dari pelayanan dan untuk semua pelayanan dokumen itu kami menetapkan jadwal mulai jam 7 : 30 sampai 15 : 00 itu kami sudah mulai memberikan layanan administrasi kependudukan untuk hari Senin-Kamis, sedangkan untuk hari jumat pelayanannya dibuka mulai dari jam 7 : 30 – 13 : 00. Mekanisme khusus yang saya lakukan untuk memastikan jadwal pelayanan tersebut dipatuhi oleh petugas layanan adalah dengan mengawasi secara langsung petugas atau memantau kinerja petugas. Selanjutnya, kendala utama yang sering kami hadapi terkait jadwal pelayanan adalah kurangnya disiplin petugas terhadap jadwal yang sudah ditetapkan faktornya adalah mereka masih mengurus keluarga mereka, belum lagi mereka harus mengantar anak mereka ke sekolah dan ini sebenarnya menjadi PR buat kami seharusnya petugas pelayan masyarakat harus mengesampingkan kepentingan pribadi/keluarga di atas kepentingan instansi, peraturan tersebut sudah ada hanya saja petugas belum bisa menerapkan aturan yang ada. (23 Desember 2024)

Dengan adanya kejelasan dalam jadwal, masyarakat sebagai pengguna layanan dapat merasa lebih tenang dan terorganisir. Hal ini juga membantu mengurangi keluhan atau ketidakpuasan masyarakat yang mungkin timbul akibat waktu pelayanan yang lambat atau bertele-tele. Namun, hal tersebut belum dirasakan oleh masyarakat SBD, hal ini terindikasi dari fakta-fakta yang penulis di dapatkan penulis saat melakukan penelitian dengan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kabag Piak Kamilus Wangge (42 Tahun), terkait jadwal pelayanan, mengatakan bahwa;

Hambatan itu tergantung masalah dari masyarakat itu sendiri, ketika masyarakat memiliki/membawa data ganda maka itu menjadi masalah yang harus di hapus salah satu data. Contohnya Nik KTP-El yang sudah mereka rekam di tahun sebelumnya dan tahun berikutnya mereka ada buat KK dan terbit Nik maka, terbitan NIK yang terbaru atau KK baru itu tidak di pakai, kita harus cek data NIK yang sudah pernah di rekam awal, itu yang harus di pakai, bukan pakai rekam ulang. Dan kalau sampai rekam ulang maka itu duplikat/data ganda. Ini semua tergantung dari masalah apa yang harus diperbaiki, jika masyarakat membawa data ganda atau orang lain punya NIK KK maka itu harus di hapus lagi di pusat melalui Kemendag Dirjen Dukcapil. (Wawancara 23 Desember 2024)

Apa yang sudah dijelaskan oleh Kadis Dispenduk SBD mengenai waktu dibukanya pelayanan belum sepenuhnya dijalankan dengan baik oleh petugas pelayanan, hal keterlambatan dalam membuka pelayanan Administrasi Kependudukan dirasakan oleh masyarakat SBD, yaitu;

Ibu Wehelmina Ndoda (40 Tahun), yang menyampaikan bahwa;

Tidak sesuai dengan jadwal yang ditentukan sesuai dengan informasi yang mereka berikan. Mereka bilang pelayanannya dibuka pada jam 7 : 30 saya tiba di Dispenduk jam 8 : 00 dengan harapan agar dapat pelayanan lebih awal, giliran sampai sana petugasnya baru beberapa orang. Itupun mereka datang jam 9, paling lambat loketnya di buka pada jam 10 Pagi. Bagi saya petugas dispenduk belum bisa taat terhadap aturan jadwal pelayanan yang ada. (Wawancara 10 Januari 2025)

Ibu Debora Nyora Kondo (47 Tahun) yang mengatakan;

Waktu ini tidak jelas, dua hari yang lalu saya pergi Dispenduk untuk penambahan anggota keluarga baru di KK. Setibanya saya pada jam 8 : 40 itu loketnya belum dibuka, yang walaupun sudah ada petugas, tapi itu bukan petugas yang bekerja di bagian loket, sudah begitu operator juga belum ada. Saya merasa ini petugas malas tahu sekali, mereka tidak kasihan dengan kami yang rumah jauh. Kita sudah jalan jauh setibanya disini kami

harus tunggu petugas lagi. Saya harap semoga pelayanan disini dirubah biar petugas layani kita tepat waktu. Kadang pelayanan di buka jam 8 kadang juga mereka buka jam 10 pagi. Soalnya petugas yang bagian operator dengan bagian loket datang terlambat di kantor. (Wawancara 10 Januari 2025)

Sehubungan dengan hal di atas, menurut Gaspersz (1997 : 2, Hal: 8), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain (1) Ketepatan waktu pelayanan, dimana hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses. Kemudian dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997, Hal: 31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Keterbukaan waktu penyelesaian, (2) Ketepatan waktu yaitu bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Kepastian waktu terhadap pemberian layanan publik pada gilirannya mengarah kepada prediktabilitas yang bermanfaat baik bagi masyarakat maupun pemerintah. Pada konteks yang lebih luas, prediktabilitas ini dirumuskan sebagai salah satu unsur penyelenggaraan tata kelola yang baik (good governance element). Asian Development Bank (ADB) merumuskan bahwa terdapat 4 (empat) unsur good governance yaitu akuntabilitas, partisipasi, prediktabilitas, dan transparansi. Prediktabilitas dalam konteks ini mengacu pula pada adanya konsistensi dalam menerapkan aturan-aturan yang berlaku, sehingga dapat pula dipahami bahwa prediktabilitas berkelindan dengan kepastian hukum.

Ketepatan waktu dalam pelayanan publik bukan hanya merupakan kewajiban hukum, tetapi juga merupakan nilai penting yang wajib dijunjung tinggi oleh setiap penyelenggara layanan publik. Implementasi asas ini dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik, sehingga perlu terus diperbaiki dan dioptimalkan melalui berbagai inovasi dan upaya peningkatan kualitas.

Transparansi/Keterbukaan Layanan

Transparansi atau keterbukaan dalam pelayanan sangat penting sehingga dapat terwujudnya pelayanan yang transparan. Menurut Eriyanti (2019, Hal: 5) Pendapat lain tentang pengertian transparansi yaitu menurut Nengsih et al. (2019) transparansi itu berarti keterbukaan pemerintahan dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi. Prinsip transparansi, atau keterbukaan adalah cara untuk mewujudkan pertanggung jawaban pemerintah terhadap rakyatnya. Melalui transparansi penyelenggaraan pemerintahan, masyarakat diberikan kesempatan untuk mengetahui kebijakan yang akan dan telah diambil oleh pemerintah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kadis Dispenduk SBD mengenai transparansi atau keterbukaan, mengatakan bahwa;

Upaya yang sedang kami lakukan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan adalah pertama; meningkatkan pengadaan sarana dan prasarana pendukung, kedua; meningkatkan proses yang berkaitan dengan tingkat keterbatasan Sumber Daya Manusia. Terkait layanan online atau sistem pendaftaran online untuk mempermudah masyarakat itu belum kami buat dikarenakan jaringan kurang stabil di Wilayah Kabupaten SBD terutama di Wilayah Dispenduk ini, sedangkan untuk membuat layanan pendaftaran online itu membutuhkan jaringan yang stabil untuk masuk ke server pendaftaran penduduk. (Wawancara 23 Desember 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat Bapak Herman Pati Kondo mengenai kemudahan dalam mengakses layanan di Dispenduk SBD, mengatakan;

Proses pelayanan pembuatan Kartu Keluarga memang cepat, tetapi ada beberapa kendala yang membuat kami sulit mengakses layanan tersebut. Pertama, tidak adanya

media sosial resmi dari Dispenduk SBD membuat kami kesulitan mendapatkan informasi mengenai persyaratan pengurusan dokumen administrasi kependudukan. Kedua, lokasi tempat tinggal kami jauh dari kantor pelayanan, sehingga kami harus menempuh perjalanan yang cukup jauh. Ketika sampai di sana, loket memang sudah dibuka, tetapi kami masih harus menunggu beberapa jam untuk dilayani. Selain itu, biaya transportasi umum juga menjadi beban tersendiri bagi kami, mengingat pekerjaan kami sebagai petani dengan penghasilan yang tidak menentu. (Wawancara 10 Januari 2025)

Pernyataan yang sama juga dirasakan oleh Dotingga Katoda, ia mengatakan;

Saya merasa sulit untuk mendapatkan akses layanan di Dukcapil. Ada beberapa kendala yang saya hadapi. Pertama, kami harus menempuh perjalanan jauh dari kodi ke Kadul (tempat dispenduk SBD berada) melewati jalan yang rusak. Setelah sampai di sana, loket memang sudah dibuka, tetapi kami masih harus menunggu petugas loket dan operator selama berjam-jam sebelum bisa dilayani. Kedua, tidak adanya media sosial resmi dari Dukcapil SBD membuat saya kesulitan mendapatkan informasi terkait persyaratan pembuatan KTP, KK, dan dokumen lainnya, serta informasi mengenai kendala jaringan yang sering terjadi. Saya berharap pelayanan bisa dikembalikan seperti tahun 2016-2018, ketika kami dapat mengurus KK dan KTP langsung di kantor kecamatan, sehingga lebih mudah dan cepat. (Wawancara 10 Januari 2025)

Berbeda dengan tanggapan Ibu Kabag Capil yang mengatakan;

Untuk mengakses layanan di Dispenduk sangat mudah sekali aksesnya, asalkan masyarakat membawa dokumen persyaratan dengan lengkap. Untuk tipe masyarakat SBD ini mereka mau pelayanannya cepat sedangkan dari pribadinya mereka masih sangat rendah sekali untuk memahami persyaratan terkait dokumen adminduk sampai pada akhirnya untuk kepemilikan dokumen adminduk masih banyak masyarakat yang belum mempunyai KK/KTP/AKTA, Dll. Dikarenakan kurang memahami persyaratan (Wawancara 06 Januari 2025)

Di era globalisasi seperti ini, teknologi digital berkembang sangat pesat. Hampir semua lapisan masyarakat tidak bisa lepas dari gawai. Penggunaan komputer dan handphone tidak hanya sebatas untuk bekerja dan berkomunikasi saja, namun digunakan dengan berbagai manfaat lainnya. Tidak terkecuali dengan pemerintahan dunia. Tren digital ini juga ikut berkembang. Banyak instansi yang berlomba-lomba memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi. Harapannya, agar pelayanan publik dapat lebih transparan dan masyarakat menjadi lebih mudah terhubung dengan layanan pemerintah.

Sesuai dengan Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), SPBE diperlukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, akuntabel, serta berkualitas dan terpercaya. Oleh karena itu, diperlukan penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pertama, penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik memberikan kemudahan kepada pengguna layanan. Masyarakat tidak harus datang ke instansi pemerintah sebagai pemberi layanan, cukup dengan mengakses halaman yang sudah dikelola oleh pemerintah, baik website atau media sosial, masyarakat sudah bisa mengetahui informasi dasar mengenai layanan yang diberikan, serta mengisi formulir aplikasi yang telah di sediakan.

Kedua, dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dengan informasi yang disajikan secara terbuka melalui informasi teknologi, masyarakat mudah mengetahui SOP, persyaratan, biaya dan jangka waktu yang dibutuhkan. Hal ini dapat mencegah terjadinya maladministrasi berupa penyimpangan

prosedur, tertundanya larut, pungli dan sebagainya.

Pemanfaatan teknologi yang tepat sasaran akan memberikan kemudahan dalam melakukan aktivitas dan pekerjaan sehari-hari. Saat ini teknologi yang berkembang pesat dan banyak digunakan adalah sistem berbasis website, karena memberikan kemudahan dalam mengakses informasi secara online yang dapat dilakukan dimana saja dengan jaringan internet. Website ialah kumpulan laman berdomain yang menghubungkan antar laman web dengan file-file yang terkait dan menampilkan informasi secara online. Penggunaan teknologi dapat membantu instansi pemerintah untuk meningkatkan mengenai kualitas layanan dan memungkinkan dalam membangun kepercayaan antar elemen, seperti masyarakat, petugas, dan instansi penyedia layanan. Pemanfaatan website dalam instansi pemerintah ialah sebagai sistem informasi yang digunakan menyebarluaskan berbagai informasi yang dibutuhkan oleh semua masyarakat, mengenai hal ini sistem informasi yang tersedia banyak difungsikan berbagai macam, contohnya sistem informasi administrasi. Sistem informasi administrasi berguna sebagai pelayanan masyarakat mengenai surat menyurat dan dibangun guna membantu untuk mengatasi mengenai sistem yang tersedia dalam bentuk manual. Adanya sistem informasi berbasis website akan memberikan kemudahan dalam komunikasi dua arah serta dapat mendukung penyampaian informasi mengenai pengiriman berkas elektronik yang dapat dilakukan tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu.

Responsivitas/Ketanggapan Layanan

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Responsivitas merupakan salah satu kriteria dalam mengukur kinerja organisasi pelayanan publik. Menurut Dwiyanto (2006:51. Hal; 215) responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas memiliki persamaan arti dengan daya tanggap. Hal ini sesuai dengan konsep responsivitas menurut Blanchard yang dikutip oleh Supriyono (Jurnal Administrasi Negara, 2001, Hal: 20) mengemukakan bahwa responsivitas atau daya tanggap adalah istilah populer digunakan dalam lingkup organisasi bisnis, dan dapat diartikan sebagai kemampuan untuk membantu pelanggan dalam memberikan jasa pelayanan dengan cepat. Responsivitas juga harus dimiliki oleh pemerintah dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Indikator responsivitas dalam pelayanan menurut Maruti (2013) yaitu, (1) terdapat tidak adanya keluhan dari pengguna jasa; (2) sikap aparat birokrat dalam merespon keluhan dari pengguna jasa; (3) penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan di masa mendatang; (4) berbagai tindakan aparat birokrat untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa; (5) penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku. Dengan demikian responsivitas dapat diartikan sebagai daya tanggap pemerintah yang ditunjukkan melalui kepekaan dan kemampuan dalam menghadapi keluhan dan kebutuhan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Respon Awal

Respon awal dalam pelayanan publik adalah kunci untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Dengan meningkatkan responsivitas melalui pelatihan petugas dan pengembangan sistem pelayanan yang efisien, instansi dapat lebih baik memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kepuasan secara keseluruhan.

Respon ini merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk mengenali dan menanggapi kebutuhan masyarakat dengan cepat dan efektif.

Berkaitan dengan Responsivitas pegawai terhadap kebutuhan masyarakat, maka penulis melakukan wawancara dengan Kepala Dispendum SBD Bapak Isto Taru Bani, mengatakan bahwa;

Cara kami merespon masyarakat adalah dengan menanyakan kepada masyarakat dengan baik dan sopan terkait apa yang masyarakat inginkan serta kami memberitahukan kepada orang terkait mengenai persyaratan yang harus ia serahkan untuk membuat KK ataupun KTP dan ketika persyaratan yang ia bawa lengkap, pegawai kami langsung mengeksekusi dokumen KK ataupun KTP dan pada saat itu juga kami akan berikan dokumen yang ia inginkan. Terkait pelatihan khusus untuk meningkatkan responsivitas petugas tidak ada, tapi saya memberikan pendampingan dan pembinaan sebelum dimulainya pelayanan, saya selalu mengingatkan ke petugas, dan yang namanya pelayanan publik juga otomatis bukan hanya sekedar memberikan respon tapi juga tanggungjawab, keuletan, keramahan, serta kerja cepatnya. Itu selalu saya sampaikan ke mereka (petugas). Sedangkan untuk Target penyelesaian pembuatan KK dan KTP itu bisa dipenuhi apabila kunjungan masyarakat di Dispenduk ini standar atau tidak terlalu banyak/membeludak, persoalannya adalah kadang masyarakat yang datang itu standar dan kadang membeludak. Jika kunjungan standar dan mereka membawa data pendukung/persyaratan untuk pembuatan dokumennya lengkap, maka segera di eksekusi di loket dan dalam 10 menit untuk setiap dokumen KK ataupun KTP dapat di selesaikan jika masyarakat memahami prosedur dan aturan yang sudah di sampaikan melalui pengumuman di papan informasi. Tapi yang paling sering menjadi hambatan kami adalah ketika kunjungan standar ataupun membeludak masyarakatnya kurang memahami persyaratan yang sudah di sampaikan. (Wawancara 23 Desember 2024)

Berkaitan dengan Responsivitas pegawai terhadap kebutuhan masyarakat, maka penulis melakukan wawancara dengan Kabag Pendaftaran Penduduk, Bapak Ignasius Mario Mette, selaku pengawas yang mengawasi pegawai dalam melayani masyarakat. Ia menyatakan bahwa;

Seperti biasa, kami merespon masyarakat dengan mempertanyakan apa yang ia butuhkan, setelah itu kami memberitahu kepadanya terkait syarat-syarat yang ia harus serahkan kepada kami, jika persyaratannya lengkap kami segera memproses dokumen tersebut, jika persyaratannya tidak lengkap maka kami menjelaskan ulang kepada masyarakat terkait persyaratan tersebut, serta memberikan edukasi kepada masyarakat dikarenakan mayoritas masyarakat kita ini kurang mengerti mengenai persyaratan pembuatan dokumen Administrasi Kependudukan. (Wawancara 23 Desember 2024)

Respon Proses

Respon proses dalam pelayanan publik merujuk pada kemampuan aparatur sipil untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cepat, tepat, dan efisien. Ini mencakup berbagai aspek yang berkontribusi terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada publik.

- Kecepatan Melayani: Pelayanan harus dilakukan dengan sigap dan tulus, menjawab pertanyaan atau permintaan masyarakat secara cepat.
- Ketepatan Melayani: Pelayanan harus bebas dari kesalahan dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat terkait kecepatan dan ketepatan petugas dalam melayani masyarakat. Pelayanan yang cepat dan tepat ini sudah dirasakan oleh masyarakat, salah satunya adalah Bapak Timotius Tamo Mbapa (45 Tahun), yang menyatakan;

Yaa, pelayanan mereka cepat, dalam satu hari itu kita bisa langsung dapat KTP nya, yang penting jaringan stabil, kalau jaringannya tidak stabil maka pada saat itu juga kita tidak bisa ambil dokumennya, kalau soal pelayanan, mereka cepat dalam memberikan pelayanan kepada kami (masyarakat). (Wawancara 10 Januari 2025)

Berbeda dengan apa yang dirasakan bapak Melkianus Ndara Kaka (49 Tahun), yang mengatakan bahwa;

Mereka punya pelayanan bagus, tapi lebih baik lagi kalau kita punya kenalan yang kerja di Dispenduk karena kalau punya kenalan otomatis mereka utamakan kita dan ini juga biar kita tidak antri berjam-jam. dalam satu hari itu kita bisa ambil KTP, hanya saja yang buat kami bosan antri itu loket tempat kita tunggu tidak luas dengan kursinya juga terbatas tidak sampai 50 kursi. (Wawancara 10 Januari 2025)

Zeithaml, dkk dalam Rismawati, dkk (2015, Hal: 5) menjelaskan secara rinci dan menyebutkan bahwa responsivitas termasuk kedalam salah satu dimensi kualitas pelayanan publik, dimana dalam responsivitas sendiri terdiri dari atas beberapa indikator, yaitu: 1) kemampuan merespon masyarakat, setiap masyarakat memiliki karakter yang berbeda-beda, maka dari itu sebagai petugas layanan harus mengetahui bagaimana cara bersikap dan berkomunikasi dengan baik dan sopan terhadap masyarakat. 2) Kecepatan melayani, pelayanan yang cepat dimaksudkan dengan meliputi kesigapan dan ketulusan petugas dalam menjawab pertanyaan atau permintaan dari masyarakat. 3) Ketepatan melayani, pelayanan dengan tepat yaitu dalam melayani jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pekerjaan maupun pembicaraan, dalam artian ini pelayanan yang diberikan oleh petugas harus sesuai dengan keinginan masyarakat.

Responsivitas juga merupakan sebuah konsep yang menggabungkan antara kemampuan aparatur negara dalam menghadapi serta mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru serta pengetahuan baru, sehingga sebuah birokrasi harus merespon dengan cepat dan tidak tertinggal didalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyedia pelayanan (Fitriadi, 2020, Hal: 379).

Widodo (2001, Hal; 215), mengungkapkan bahwa pemerintah dapat dikatakan bertanggung jawab jika mereka dinilai mempunyai responsivitas yang tinggi terhadap apa yang menjadi permasalahan, kebutuhan, keluhan dan aspirasi masyarakat yang diwakilinya, mereka cepat memahami apa yang menjadi tuntutan publik dan berusaha semaksimal mungkin memenuhinya, ia dapat menangkap masalah yang dihadapi publik dan berusaha untuk mencari solusinya, mereka tidak suka menunda-nunda waktu, memperpanjang jalur pelayanan, atau mengutamakan prosedur tetapi mengabaikan substansi. Dengan demikian, pemerintah harus memiliki responsivitas mengenai kebutuhan dan masalah yang timbul dalam masyarakat. Responsivitas ditunjukkan dengan kepekaan dan kemampuan pemerintah dalam menghadapi masalah yang timbul. Termasuk dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan.

Empati Petugas dalam Layanan

Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Empati dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2001: Hal; 40). Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan

mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama. Empati dalam suatu organisasi kerja menjadi sangat penting dalam memberikan suatu kualitas pelayanan sesuai prestasi kerja yang ditunjukkan oleh seorang pegawai. Empati tersebut mempunyai inti yaitu mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani.

Empati merupakan bagian yang sangat penting digunakan untuk membangun sebuah komunikasi serta hubungan sosial yang positif antar sesama anggota kelompok, dengan adanya empati orang dapat memberikan respon yang diharapkan atau di butuhkan oleh lingkungan sekitar. Adanya empati mendorong orang untuk mampu memahami dan melihat permasalahan dari sudut pandang yang sesuai, agar dapat menempatkan diri dan memberi respon yang sesuai dengan permasalahan tersebut. Hubungan positif antar sesama manusia akan menimbulkan perasaan aman dan nyaman, setiap emosi yang keluar dari dalam diri manusia dikeluarkan dalam bentuk ekspresi wajah, nada suara, dan juga perilaku, untuk membangun dan mengerti keadaan tersebut di perlukan adanya kepekaan akan permasalahan yang dialami oleh orang lain, dengan mengertinya seseorang akan isyarat atau ekspresi yang dimunculkan maka, akan mempermudah orang tersebut untuk memberikan respon yang sesuai.

Wawancara dengan Kepala Dpenduk SBD mengenai empati petugas dalam memberikan pelayanan, mengatakan;

Untuk memastikan petugas melayani dengan sikap yang ramah dan sopan adalah dengan selalu mengingatkan mereka agar selalu menjunjung integritas seperti jujur, peduli, bertanggungjawab atas tugas dan kewajibannya sebagai pelayan masyarakat, serta empati, dan sabar, kedua saya selalu mengsosialisasikan Visi-Misi Dpenduk yang berfokus pada pelayanan prima melalui forum rapat bersama sebelum memulai kegiatan pelayanan, serta saya juga sebagai pemimpin selalu memantau kemajuan dalam pelayanan Administrasi Kependudukan. Terkait dengan evaluasi terhadap profesionalisme petugas dalam memberikan layanan dokumen KK dan KTP, setiap waktu saya selalu mengontrol petugas termasuk tadi itu sikap ramah dan sopan dan itu juga merupakan bagian suatu sistem yang terus saya bangun. Dan sekarang saya ada merencanakan agar pengawasan atau pemantauan saya kepada petugas pelayan lebih gampang/simpel ialah dengan sekarang saya ada mengusulkan kepada Pemerintah/Bupati SBD untuk pengadaan CCTV di setiap ruangan pelayanan agar apa yang sudah saya tegaskan atau jabarkan terkait sistem pelayanan seperti ini dapat diimplementasikan dengan baik oleh petugas melalui pengontrolan saya menggunakan alat bantu teknologi yaitu layar CCTV, dan sekarang usulan saya ini sudah diterima oleh Bupati, tinggal tahun 2025 mendatang saya sudah bisa menggunakan CCTV. (Wawancara 23 Desember 2024)

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kabag Pendaftaran Penduduk mengenai Empati mereka dalam melayani masyarakat, mengatakan;

Yang pertama kami menyambut masyarakat dengan sapaan, kedua dokumen apa yang mau ia urus, ketiga kami mempertanyakan keluhannya, keempat kami memberikan informasi yang akurat mengenai prosedur dan persyaratan pembuatan KK, KTP, Dll, kemudian yang terakhir dalam memberikan layanan kami tidak membeda-bedakan golongan tertentu dalam mendapatkan dokumen Administrasi Kependudukan, serta bertanggung jawab terhadap apa yang menjadi tugas kami. (Wawancara 23 Desember 2024)

Berdasarkan hasil wawancara bersama Kepala Dpenduk dengan Kepala Bagian Pendaftaran Penduduk, hal yang mereka katakan sudah dirasakan oleh masyarakat. Hal tersebut di dirasakan oleh masyarakat, seperti Kaka Vicky Rihi (29 Tahun), yang menyatakan;

Sikap pegawai ini bagus, pada saat mereka melayani kita, mereka sambut kami dengan senyum sapaan. Serta pelayanannya cepat dan kalau ada kendala jaringan mereka memberitahu ke kami (masyarakat) dengan nada bicara yang baik dan mudah dimengerti oleh kami (masyarakat). (Wawancara 10 Januari 2025)

Terkait pelayanan yang cepat dan tepat, tidak semua masyarakat merasakan. Hal tersebut dialami oleh Pelipus Pati Dowa (48 Tahun), yang mengatakan bahwa;

Sikap petugas ini bikin emosi juga, kalau kita tanya terkait jaringan yang sering eror mereka selalu bilang tidak tau atau kata lain bilang sabar saja bapak, mau siapa yang tidak emosi, kita sudah jalan jauh kasih tinggal kebun, berangkat dari pagi tapi petugas tidak kasih kepastian jam berapa jaringan bagus, saya sampai tunggu dari jam 10 sampai 2 sore belum dapat pelayanan karena jaringan. Kalau memang jaringan eror seharusnya mereka kasih penjelasan di kami mengenai ini jaringan yang tidak stabil, biar kalau kami pergi ke dispenduk kita punya perjalanan jauh tidak sia-sia. Saya tanya seperti itu karena cape juga masalahnya ini pulang pergi dari Kodi ke Kadul baru tiba-tiba sampai dukcapil mereka bilang jaringan eror, giliran kita tanya alasan mereka bilang sabar. Saya punya KTP yang bermasalah ini buat saya sulit dapat Bansos. Karena saya punya NIK bilanganya tidak terdaftar dalam sistem. (Wawancara 10 Januari 2025)

Pelayanan publik merupakan aspek krusial dalam pemerintahan dan pembangunan masyarakat yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan serta kepuasan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas tinggi dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan instansi terkait. Dalam konteks ini, perilaku petugas pelayanan publik menjadi salah satu elemen vital yang mempengaruhi kualitas dan efektivitas layanan yang diberikan. Perilaku dalam pelayanan publik mencakup berbagai aspek, termasuk sikap, etika, komunikasi, dan interaksi antara petugas dengan masyarakat. Ketika petugas pelayanan publik menunjukkan perilaku yang baik, seperti sopan, responsif, dan profesional, hal ini tidak hanya meningkatkan pengalaman positif bagi pengguna layanan tetapi juga memperkuat citra dan reputasi instansi pelayanan publik tersebut.

Menurut Kunotoro & Istono (2017, Hal: 144) empati menunjukkan kemampuan penyedia jasa dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada konsumen dengan berupaya memahami keinginannya. Dengan demikian, perhatian yang mendalam terhadap masyarakat dapat berkontribusi secara signifikan dalam meningkatkan tingkat kepuasan publik terhadap pelayanan yang diberikan.

Pelayanan publik merupakan aspek krusial dalam pemerintahan dan pembangunan masyarakat yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan serta kepuasan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas tinggi dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan instansi terkait. Dalam konteks ini, perilaku petugas pelayanan publik menjadi salah satu elemen vital yang mempengaruhi kualitas dan efektivitas layanan yang diberikan. Perilaku dalam pelayanan publik mencakup berbagai aspek, termasuk sikap, etika, komunikasi, dan interaksi antara petugas dengan masyarakat. Ketika petugas pelayanan publik menunjukkan perilaku yang baik, seperti sopan, responsif, dan profesional, hal ini tidak hanya meningkatkan pengalaman positif bagi pengguna layanan tetapi juga memperkuat citra dan reputasi instansi pelayanan publik tersebut.

Persepsi Penerima Layanan

Moenir (2006:7, Hal: 3) Kepentingan umum landasannya adalah hak asasi dan cara yang ditempuh untuk mendapatkannya harus melalui cara-cara yang dibenarkan oleh hukum yang berlaku. Pelayanan umum timbul karena didasari untuk memenuhi, mempercepat dan mempermudah untuk perolehan hak tersebut. Pemenuhan hak-hak dasar oleh pemerintah dijamin oleh perundang-undangan yang berlaku, karena pelayanan umum

sudah menjadi kewajiban negara yang harus dipenuhi. Pelayanan publik menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid 1998: 139, Hal: 3), karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan profesional. Dengan demikian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Erlinda Taralandu (41 Tahun) Kabag Capil mengenai profesionalisme mereka dalam melayani kebutuhan masyarakat terkait dokumen Administrasi Kependudukan, mengatakan bahwa;

Cara kami menjaga profesionalisme dalam melayani masyarakat adalah dengan melayani mereka sesuai dengan SOP yang berlaku, apalagi masyarakat memiliki hak untuk mendapat layanan administrasi. Ini sudah menjadi kewajiban kami untuk melayani masyarakat jadi kami tidak di bolehkan oleh aturan untuk tidak melayani masyarakat atau membedakan golongan tertentu, bukan hanya itu saja, masyarakat SBD, masyarakat dari luar daerah pun bisa mendapatkan layanan administrasi di Dispenduk ini. (Wawancara 06 januari 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan kabag Capil SBD, hal tersebut sudah di rasakan oleh masyarakat, salah satunya adalah Kaka Wahyeni Rambadeta. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kaka Wahyeni Rambadeta (28 Tahun) mengenai petugas Dispenduk SBD yang melayani dengan mengutamakan kepentingan umum. Ia mengatakan;

Selama saya mendapatkan pelayanan di Dispenduk SBD, saya tidak melihat petugas yang memberikan pelayanan prioritas kepada orang tertentu, mereka melayani kami semua (masyarakat) sesuai dengan SOP, mereka melayani kami dengan setara dan tidak ada yang mendapatkan pelayanan istimewa. Itu yang saya rasakan dan saya lihat selama saya mengurus dokumen KK. (Wawancara 10 Januari 2025)

Berbeda dengan yang di alami oleh salah satu masyarakat, yaitu Ibu Agustina Wukak (45 Tahun), ia mengatakan;

Sangat susah untuk mendapatkan pelayanan yang cepat di Dispenduk, kalau kita tidak punya kenalan atau keluarga yang bekerja di dalamnya, sangat sulit kita mendapatkan pelayanan dokumen KTP, kalau tidak punya orang dalam, KTP kita akan di tahan beberapa minggu, kalau punya ordal dalam satu hari kita bisa dapat dokumen yang kita inginkan. Pelayanan di dispenduk kita ini semuanya tergantung siapa yang ada di dalam, kalau keluarga atau teman dekat yang bekerja di dalamnya yaa pelayanan akan cepat dan akan di prioritaskan oleh petugas. (Wawancara 10 Januari 2025)

Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan konsumen atau masyarakat (Tjiptono, 2000, Hal; 2). Kualitas mendorong masyarakat untuk membangun hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi penyedia layanan. Kepuasan masyarakat merupakan prioritas utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007, Hal: 5). Kualitas pelayanan dapat (Service Quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atau pelayanan yang nyatanya mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut suatu perusahaan atau organisasi. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (Perceived Service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipresepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipresepsikan buruk.

Pelayanan yang baik tidak terlepas dari peran pemberi layanan yaitu aparatur pemerintah. Penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi sebagai aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat dituntut untuk memiliki sumber daya yang memadai, sikap aparatur pemerintah yang berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan. Dalam konteks pelayanan publik, pelayanan yang diberikan oleh aparatur pelayanan adalah untuk mempermudah urusan publik dengan memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit dengan prosedur yang panjang, mendahulukan kepentingan umum, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan publik pada hakikatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan publik yang profesional setidaknya didasarkan pada akuntabilitas, dan tanggungjawab dari pemberi layanan (aparatur pemerintah) melalui penguatan pranata pelayanan dengan lebih mengedepankan efektivitas pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran, sederhana dalam prosedur dan tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan, perlunya kejelasan dan kepastian (transparan) mengenai kepastian mengenai persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya pelayanan dan tatacara pembayarannya, maupun jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

CONCLUSION

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan dengan judul "Studi Deskriptif Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya (Studi Kasus: Layananan Dokumen Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk)." Penulis menyimpulkan bahwa:

1. Waktu Pelayanan Berdasarkan hasil analisis, masih rendahnya kepatuhan petugas Dukcapil SBD terhadap pelaksanaan standar pelayanan publik yaitu terkait kepastian waktu pelayanan, mengakibatkan banyaknya keluhan masyarakat serta ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dukcapil SBD, seperti ketidakpastian jangka waktu pelayanan, ketidakjelasan prosedur, pelayanan berbelit-belit, serta petugas masih mementingkan kepentingan pribadi di atas instansi (pekerjaan). Dan berdasarkan hasil pengamatan penulis, kepala dispenduk SBD juga jarang mengontrol jalannya layanan publik sehingga menyebabkan aparat birokrasi bekerja tidak sesuai aturan.
2. Transparansi/keterbukaan sangat penting, hal ini bermanfaat agar masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan administrasi kependudukan. Transparansi dapat dilakukan dengan memanfaatkan secara baik kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi seperti website ataupun media sosial untuk mempermudah masyarakat mendapatkan informasi mengenai pelayanan administrasi kependudukan. Serta perlu

- adanya layanan jemput bola yaitu dengan memperbaiki perangkat perekaman di 11 kecamatan agar layanan administrasi dapat dilakukan ditingkat kecamatan. Ini juga berdampak pada masyarakat agar tidak perlu menempuh jarak jauh ke kantor pusat pelayanan serta dapat mengurangi antrean yang panjang pada pusat layanan yang masih aktif mengalami lonjakan pemohon.
3. Responsivitas/ketanggapan layanan sudah cukup baik dalam merespon setiap kebutuhan masyarakat, hal tersebut ditunjukkan pada awal masyarakat memasuki loket sampai pada tahap selesainya pelayanan. Secara keseluruhan, meskipun responsivitas pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang masih perlu diperbaiki, seperti peningkatan edukasi kepada masyarakat mengenai persyaratan administrasi, penyediaan fasilitas ruang tunggu yang lebih nyaman, serta penguatan integritas pelayanan agar tidak terjadi praktik diskriminatif bagi pemohon tertentu. Dengan demikian, pelayanan administrasi kependudukan dapat menjadi lebih inklusif, efisien, dan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik.
 - a) Respon Awal sudah menunjukkan kinerja yang cukup baik dalam merespon masyarakat serta merespon secara sopan dan komunikatif, dengan menanyakan kebutuhan masyarakat serta memberikan penjelasan yang jelas mengenai persyaratan administrasi yang harus dipenuhi. Jika masyarakat datang dengan kelengkapan dokumen yang sesuai, pelayanan dapat dilakukan secara cepat, bahkan dalam waktu sekitar 10 menit untuk masing-masing dokumen seperti Kartu Keluarga (KK) atau Kartu Tanda Penduduk (KTP).
 - b) Respon Proses dalam pelayanan publik yang mencakup aspek kecepatan dan ketepatan pelayanan oleh aparat Dukcapil SBD telah menunjukkan kinerja yang cukup baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Yang dimana pelayanan yang diberikan tergolong cepat dan tepat, serta masyarakat dapat memperoleh dokumen KTP dalam waktu satu hari selama jaringan mendukung. Hal ini menunjukkan bahwa aparatur sudah mampu memberikan pelayanan secara responsif dan efisien sesuai dengan tuntutan publik. Namun demikian, masih terdapat keluhan dari sebagian masyarakat terkait kondisi pelayanan non-teknis, seperti keterbatasan fasilitas ruang tunggu dan adanya praktik informal berupa pengutamaan pelayanan bagi mereka yang memiliki relasi dengan petugas.
 4. Empati Petugas dalam Layanan, dapat di simpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dispenduk SBD dinilai cukup baik dan ramah, serta memberikan informasi dengan penjelasan yang mudah dipahami. Namun, tidak semua masyarakat merasakan hal yang sama. Masih ada masyarakat yang mengungkapkan ketidakpuasannya terhadap respons petugas terkait gangguan jaringan yang sering terjadi, serta ketidakjelasan informasi mengenai waktu pemulihan jaringan menjadi kendala bagi masyarakat yang harus menempuh perjalanan jauh untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan. Secara keseluruhan, meskipun empati dan keramahan petugas dalam melayani masyarakat telah diupayakan, masih terdapat tantangan yang perlu diperbaiki, khususnya dalam hal transparansi informasi mengenai kendala teknis seperti gangguan jaringan. Maka dari itu Dukcapil SBD perlu meningkatkan pengawasan yang lebih ketat dan peningkatan komunikasi yang lebih jelas kepada masyarakat, hal ini diharapkan agar pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
 5. Persepsi Penerima Layanan, secara kelembagaan, Dukcapil SBD berkomitmen untuk menjaga profesionalisme dalam melayani masyarakat dengan mengacu pada Standar

Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Pelayanan administrasi kependudukan diberikan secara adil kepada seluruh masyarakat tanpa membedakan golongan atau daerah asal. Namun, masih ada oknum aparat yang cenderung lambat dan bergantung pada relasi dengan masyarakat. Dengan demikian, meskipun secara kebijakan dan prosedur, Dispenduk SBD telah berupaya memberikan pelayanan yang profesional dan adil, akan tetapi masih terdapat persepsi dan pengalaman masyarakat yang menunjukkan adanya potensi praktik diskriminatif dalam pelaksanaan layanan administrasi kependudukan. Hal ini menunjukkan diperlukan evaluasi lebih lanjut terhadap pelaksanaan SOP guna memastikan bahwa prinsip profesionalisme dan keadilan dalam pelayanan benar-benar diterapkan secara menyeluruh kepada masyarakat.

SARAN

1. Peningkatan Disiplin Waktu Pelayanan: Dinas Kependudukan perlu menegakkan disiplin waktu bagi petugas agar pelayanan dibuka sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Serta, pengawasan lebih ketat terhadap waktu kehadiran petugas sangat diperlukan.
2. Disarankan perlu adanya Pengembangan Sarana Informasi untuk membuat website resmi dan akun media sosial yang memuat informasi lengkap mengenai proses, syarat, dan biaya pelayanan administrasi kependudukan agar masyarakat mudah mengaksesnya.
3. Perlu dilakukannya sosialisasi mengenai prosedur dan syarat administrasi kepada masyarakat agar mereka lebih memahami dan dapat menyiapkan dokumen yang diperlukan.
4. Perbaikan Infrastruktur: Memperbaiki perangkat perekaman dan jaringan internet agar pelayanan dapat berjalan lebih lancar tanpa gangguan, sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama.
5. Evaluasi dan Pengawasan: Dispenduk SBD perlu melakukan evaluasi rutin terhadap kinerja petugas serta proses pelayanan untuk memastikan bahwa semua prinsip pelayanan publik diimplementasikan dengan baik dan adil bagi seluruh masyarakat.

Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan kepuasan masyarakat terhadap layanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sumba Barat Daya dapat meningkat secara signifikan.

REFERENCES

JURNAL

- 2024, B. S. (2020). Sumba Barat Daya: Vol. IV (Issue Ii).
Administrasi, J. M. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. 7(1), 78–91.
Andriani, S., Bapak, P., Herman, M., Sos, S., Ap, M., Fibriyanita, I. F., & Ap, M. (n.d.). DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN TAPIN QUALITY OF SERVICE AND COMMUNITY SATISFACTION IN THE SERVICES OF THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF TAPIN DISTRICT 1 . 1 . Latar Belakang Masalah secara baik , efektif , efisien dengan cepat , tep. 1(1).
Asiva Noor Rachmayani. (2015b). PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN).
Aspiani, S. (2023). Indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan di kantor kepala desa pauh angit kecamatan pangean kabupaten kuantan singingi.
Bogor, K. (2020). No Title. 14(1), 90–100.
Daerah, P. (n.d.). REINVENTING GOVERNMENT DAN PEMBERDAYAAN APARATUR PEMERINTAH DAERAH Annisa Citra Fatikha 1. VIII, 90–97.
Dan, K. (n.d.). No Title.

- Dr. Drs. Ismail Nurdin, M. S. (2019). BUKU KUALITAS PELAYANAN PUBLIK.
- Kurniati, I. D., Setiawan, R., Rohmani, A., Lahdji, A., Tajally, A., Ratnaningrum, K., Basuki, R., Reviewer, S., & Wahab, Z. (2015). Buku Ajar.
- Lingkungan, D. I., & Pandeglang, K. (2017). Abstrak Abstract One of the government ' s efforts to improve one of the quality of public services , is to compile the Community Satisfaction Index as a benchmark to assess the level of service quality . The Community Satisfaction Index (IKM) is data o. 1–33.
- Masdiana, Susanto, A., Udin, K., & Yusuf. (2023). Analisis Tingkat Pelayanan E-Ktp Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau Tahun 2021. *Jurnal Paris Langkis*, 4(1), 110–118. <https://doi.org/10.37304/paris.v4i1.12991>
- Pelayanan, K., Studi, P., Pdam, P., & Banjarmasin, B. D. I. (2018). *JEMG ; JURNAL EcoMent Global*. 3.
- Polrestabes, D. I., & Makassar, K. (2024). PENERAPAN TRANSPARANSI DALAM PELAYANAN PUBLIK. 5.
- Rahmawati, S. D., Sholikah, V., & Huda, M. N. (2019). *KABUPATEN TUBAN*. 1(2), 170–183. <https://doi.org/10.15642/japi.2019.1.2.170-183>
- Rina Amelia, Slamet Triyadi, U. M. (2023). 3 1,2,3. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(23), 656–664.
- Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & -, S. (2018). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Caraka Prabu*, 1(01), 22–36. <https://doi.org/10.36859/jcp.v1i01.50>
- Sumarto, R. H. (n.d.). *NEW PUBLIC SERVICE PADA PELAYANAN KESEHATAN* Kajian Pelayanan Kesehatan melalui BPJS Kesehatan. 1–12.
- RENSTRA KABUPATEN SBD**
(RENSTRA). 2024. Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya Tahun 2025-2026. Tambolaka.
- SKRIPSI**
SELPI, A. (2023). Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kuantan Singingi).
- UNDANG-UNDANG**
Indonesia. 2023. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Sumba Barat Daya Nomor 36 Tahun 2023 Tentang Perubahan Surat Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Sumba Barat Daya Nomor 34 Tahun 2023 Tentang Penetapan Rekapitulasi Daftar Pemilih Tetap (DPT) Kabupaten Sumba Barat Daya Dalam Penyelenggaraan Pemilihan Umum Tahun 2024.
- Indonesia. 2014. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
- Indonesia. 2019. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Jakarta. Pemerintah Pusat.
- Indonesia. 2018. Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Jakarta. Pemerintah Pusat.
- Indonesia. 2022. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama pada Dokumen Kependudukan. Jakarta. Kementerian Dalam Negeri.
- Indonesia. 2021. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal. Jakarta. Kementerian Dalam Negeri.
- Indonesia. 2018. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Jakarta. Kementerian Dalam Negeri.
- Indonesia. 2009. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta. Pemerintah Pusat.

Indonesia. 2018. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM). Jakarta. Pemerintah Pusat.

Indonesia. 2021. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal. Jakarta. Kementerian Dalam Negeri.

BUKU

Fiantika, F. R. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif-Feny Rita Fiantika. Mohammad Wasil, Sri Jumiwati, Leli Honesti, Sri Wahyuni, Erland Mouw, Jonata, Imam Mashudi, Nur Hasanah, Anita Maharani, Kusmayra Ambarwati, Resty Noflidaputri, Nuryami, Lukman Waris (Y. Novita (ed.).

Mursyidah, L., & Choiriyah, IU (2020). Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik. Umsida Pers , 1-112.

Maulidiah, S. (2022). PELAYANAN PUBLIK: Buku Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten): Sri Maulidiah. Sri Maulidiah.

Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., ... & Bahri, S. (2020). Buku Pelayanan Publik.

Syah, N. K. W., & Sulistiyani, S. Buku Pelayanan Prima.

Sugiyono Prof, D. (2013). prof. dr. sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan r&d. intro (PDFDrive). pdf. Bandung Alf, 143.

WEBSITE

RI, O. (n.d.). Pelayanan Publik Kita Masih Buruk. Retrieved from <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pelayanan-publik-kita- masih-buruk>

Menarasumba. (2023). 36.062 Wajib Pilih dalam DPT di Kabupaten SBD Belum Kantongi E-KTP -. Retrieved from https://menarasumba.com/36-062- wajib-pilih-dalam-dpt-di-kabupaten-sbd-belum-kantongi-e- ktp/#google_vignette

Keban, F. (2022). Roundup Dispendukcapil SBD: Dari Video Viral Hingga Temuan Staf Kantongi Blangko KTP, Revolusi Total Perlu. Retrieved from <https://sumbatimur.victorynews.id/ntt/pr-3435211029/roundup- dispendukcapil-sbd-dari-video-viral-hingga-temuan-staf-kantongi- blangko-ktp-revolusi-total-perlu>

Pasolapos. (2022). Ini Tanggapan Wakil Ketua DPRD SBD Terkait Pelayanan Dispenduk . Retrieved from <https://pasolapos.com/ini-tanggapan-wakil- ketua-dprd-sbd-terkait-pelayanan-dispenduk/>

Piter, P. (2024). Antrean Membludak, Warga Sumba Barat Daya Desak Dinas Dukcapil Tambah Locket Pelayanan Pengurusan KTP. Retrieved from <https://kupang.tribunnews.com/2024/01/16/antrean-membludak-warga- sumba-barat-daya-desak-dinas-dukcapi- tambahloket-pelayanan- pengurusan-ktp>

Website Direktorat Jenderal Kekayaan Negara, Kementerian Keuangan RI <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-bontang/baca-artikel/15834/Urgensi-Pelayanan-Publik-Tepat-Waktu-dan-Implementasinya-oleh-KPKNL.html>

Situs resmi Ombudsman Republik Indonesia, Lembaga Negara yang Berwenang Melakukan Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Seluruh Indonesia <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkinternal--dilema-sistem-pemerintah-berbasis-elektronik-dalam-tata-kelola-pelayanan-publik>

TIKTOK

Jemi S. @taniakebanggaanayah. (2024, 26 Agustus). Kelakuan Pegawai Dispenduk Kabupaten Sumba Barat Daya Provinsi Nusa Tenggara Timur[Video]. TikTok <https://vt.tiktok.com/ZSj5KmjBh/>

INSTAGRAM

galerisumba.com. (2022, 24 Oktober) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) Sumba Barat Daya salah satu Pelayan publik yang hingga saat ini masih bermasalah. Intagram https://www.instagram.com/p/CkFiTc5Jjw2/?igsh=bDY0c2sxNzh0cTQ5&img_index=1