

**Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan  
Sipil kabupaten Tanjung Jabung Barat**

**Edi Purnomo, Heryani, Nur Habibullah**

**Mahasiswa dan Dosen Program Studi Hukum Tata Negara  
Sekolah Tinggi Agama Islam An-Nadwah Kuala Tungkal  
Kabupaten Tanjung Jabung Barat**

Email: [heryani.s.thi.15@gmail.com](mailto:heryani.s.thi.15@gmail.com)

**ABSTRAK**

Pokok masalah dalam penelitian ini adalah mengenai Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu: 1) Bagaimana kinerja pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Tanjung Jabung Barat ?, 2) Apa kendala kinerja pelayanan publik di kantor dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Tanjung Jabung Barat ?, 3) Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala kinerja pelayanan publik di kantor dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Tanjung Jabung Barat ?.

Jenis Penelitian ini tergolong dalam penelitian lapangan dengan pendekatan penelitian yuridis empiris. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat belum memenuhi delapan indikator yang digunakan oleh peneliti. Indikator-indikator tersebut mengacu pada prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun kendala-kendala yang mempengaruhi kinerja pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Tanjung Jabung Barat antara lain: 1) Faktor jaringan, 2) Faktor Kesadaran Masyarakat,3) Faktor Sarana dan Prasarana. Adapun upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala kinerja pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Tanjung Jabung Barat yaitu: melakukan sosialisasi kepada masyarakat serta memberikan layanan jemput bola dan memasang tenda tambahan sebagai tempat tunggu sementara demi mengatasi kurangnya sarana prasarana di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Tanjung Jabung Barat.

**Kata Kunci:** **Kinerja, Pelayanan Publik, Kantor Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil.**

## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam undang-undang.<sup>1</sup>

Apabila kita lihat dari segi hukum administrasi kependudukan terdapat beberapa hak yang dimiliki oleh warga negara terutama dalam hal status kewarganegaraan seperti yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang mengatur mengenai pencatatan peristiwa kependudukan yang dialami oleh penduduk seperti penerbitan atau perubahan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk, serta mengenai pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang seperti kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengesahan anak, pengakuan anak, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 ayat (1). pengangkatan anak, perubahan atas nama dan perubahan status kewarganegaraan.<sup>2</sup>

Dalam Al-qur'an surat An-nisa' ayat 85 Allah SWT berfirman:

مَنْ يَشْفَعْ شَفَاعَةً حَسَنَةً يَكُنْ لَهُ نَصِيبٌ مِنْهَا وَمَنْ يَشْفَعْ شَفَاعَةً سَيِّئَةً يَكُنْ لَهُ كُفْلٌ مِنْهَا<sup>3</sup> وَكَانَ اللَّهُ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ مُّقِيمًا

Artinya: *Barangsiapa yang memberikan pertolongan yang baik, niscaya ia akan memperoleh bahagian (pahala) dari padanya. dan Barangsiapa memberi pertolongan yang buruk, niscaya ia akan*

---

<sup>1</sup>Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 ayat (1).

<sup>2</sup>Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Pasal 1.

## **Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kabupaten Tanjung Jabung Barat**

---

*memikul bahagian (dosa) dari padanya. Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu.(QS. An-Nisa' : 85)<sup>3</sup>*

Pemerintah sebagai salah satu fungsi utama memberi pelayanan, maka pelayanan seharusnya dapat diselenggarakan secara berkualitas oleh pemerintah. Kualitas pelayanan adalah kualitas yang terdiri dari keistimewaan dari berbagai pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan atas pelayanan yang didapat tersebut.<sup>4</sup> Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah.<sup>5</sup>

Efektifitas pelayanan publik ditentukan oleh faktor standar pelayanan yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan publik, dimana standar pelayanan dijelaskan dalam pasal 1 ayat 7 UU No 25/2009 tentang pelayanan publik merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.<sup>6</sup>

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindukcapil) Kabupaten Tanjung Jabung Barat, terdapat beberapa permasalahan terkait dengan lima dimensi kualitas pelayanan diantaranya aspek *tangible*, sarana dan prasarana pelayanan, aspek keandalan, aspek jaminan.<sup>7</sup>

Dari berbagai permasalahan yang telah disebutkan, dapat diketahui bahwa Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dindukcapil) Kabupaten Tanjung Jabung Barat belum memberikan layanan yang sesuai dengan

---

<sup>3</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung : CV Penerbit Diponegoro, 2005), hlm. 55

<sup>4</sup>Mahardika, Nora Sembadra, and Endang Larasati. "Analisis Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang." *Journal of Public Policy and Management Review* 5.4 (2016): 4.

<sup>5</sup>Hayat, *Manajemen pelayanan publik* (Jakarta: PT. Rajawali Pers, 2017), hlm. 1.

<sup>6</sup>Felix Avian Reandrianta , *Jurnal Efektivitas Pelayanan Publik Bidang Kependudukan Dan Catatan Sipil Pada Pemerintah Kabupaten Kulon Progo Setelah Berlakunya UndangUndang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik* (22 Januari 2015) , hlm. 2. <http://ejournal.uajy.ac.id/9030/1/JURNAL.pdf> (diakses 14 April 2022).

<sup>7</sup>Hasil observasi pertama pada tanggal 25 maret 2022

harapan dan keinginan masyarakat. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti tentang “**Kinerja Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat (Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik)** .”

## **2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis akan mengemukakan rumusan masalah yang akan dibahas yaitu Bagaimana kinerja pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat?, Apa kendala dalam kinerja pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat?, dan Apa upaya Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat untuk mengatasi kendala tersebut?

## **3. Fokus Masalah**

Penelitian ini terfokus kepada kualitas kinerja pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Bab III Pasal 6 sampai 12.

## **4. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk Mengetahui bagaimana kualitas kinerja pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat, untuk mengetahui apa saja kendala kinerja pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat, dan untuk Mengetahui apa saja upaya Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat dalam mengatasi kendala-kendala yang ada.

## **5. Landasan Teori**

Kinerja atau performance adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi yang sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya

## **Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kabupaten Tanjung Jabung Barat**

---

mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral maupun etika.<sup>8</sup> Pelayanan juga merupakan bagian dari kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh suatu perusahaan yang dapat dirasakan oleh semua orang yang memiliki kebutuhan-kebutuhan.<sup>9</sup>

Pelayanan publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan, karena ada hakikatnya manusia tidak dapat terlepas dari pelayanan publik, masyarakat yang terdiri dari sekelompok orang atau manusia selalu membutuhkan pelayanan, meskipun pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi publik atau pemerintah kepada masyarakat tidak terlepas dari administrasi yang telah diatur oleh negara.<sup>10</sup>

Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang disediakan oleh penyelenggara publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara.<sup>11</sup> Adapun jenis-jenis pelayanan publik adalah: Pelayanan Administratif, Pelayanan jasa, Pelayanan barang, Pelayanan regulatif.<sup>12</sup> Manajemen pelayanan publik yang baik tentunya akan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.<sup>13</sup> Tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat adalah menyelenggarakan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta pengelolaan data-data informasinya.<sup>14</sup>

---

<sup>8</sup>Suryadi Prawirosentono, *Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan*, (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 1999), hlm. 2

<sup>9</sup>Ari Ramdani, Dkk, *Good Governance Dalam Pelayana Publik*, (Bandung: Media Saint Indonesia, 2022), hlm. 6

<sup>10</sup>Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), hlm. 4.

<sup>11</sup>Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1.

<sup>12</sup>Ibrahim, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*, (Jakarta: Mandar Maju, 2008), hlm. 45-46

<sup>13</sup>Erika Revida dkk, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Yayasan Kita Menulis, 2021), hlm. 81-82.

<sup>14</sup>Fretty Sofia Tuerah, “*Evaluasi Pelaksanaan Sistem Dan Prosedur Penerimaan Dan Pengeluaran Kas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Minahasa Tenggara*”, Jurnal, (EMBA vol. 1 september 2013), hlm. 450.

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2059> (diakses 14 april 2022)

Penelitian terkait dengan penelitian ini adalah Pertama, Penelitian yang dilakukan oleh Iskandar Zulkarnain dan Alissa Zalia Maghfira, “Keterbukaan Informasi Publik dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.” Dari hasil penelitian di dapatkan, bahwa pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dalam menjalankan perannya harus berdasarkan tugas dan fungsinya masih terdapat kendala yaitu karena adanya faktor seperti keluhan masyarakat tentang permasalahan proses pembuatan produk layanan seperti KK, Akta Kelahiran dan KTP elektronik. Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Suwardi dan Joko Pramono “Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Boyolali”. Hasil penelitian ini adalah pengukuran pelayanan publik dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali. Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Samsuddin “*Kinerja Pelayanan Publik Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jambi*”. Hasil penelitian bahwa produktivitas pelayanan publik dari segi kemampuan petugas dan kinerja pelayanan dapat disimpulkan sudah efisien dengan rata-rata hasil nilai 70% responden mengatakan baik.

Pendekatan penelitian yang digunakan penulis adalah pendekatan penelitian yuridis empiris. Pada penelitian yuridis empiris, hukum dikonseptualkan sebagai pranata sosial yang secara riil dikaitkan dengan variabel-variabel sosial yang lain.<sup>15</sup> Dalam penulisan skripsi ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer, data sekunder, dan data tersier. Metode Pengumpulan Data yaitu: Observasi, Wawancara, Dokumentasi.

## **B. PEMBAHASAN**

### **1. Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat**

Pelayanan menjadi bagian tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pemerintahan. Kebutuhan masyarakat terhadap pemerintah adalah bersifat

---

<sup>15</sup>Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum* (Jakarta:PT. RajaGrafindo, 2004), hlm. 133

## **Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kabupaten Tanjung Jabung Barat**

---

administratif maupun pemenuhan terhadap barang atau jasa. Namun demikian, pelayanan publik yang baik harus didukung oleh tingkat partisipasi yang baik juga. Untuk itu perlu adanya indikator yang dapat mengukur kinerja pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat yaitu sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

Prinsip kesederhanaan pada hakikatnya lebih menekankan pada aspek prosedur kerja penyelenggaraan pelayanan. Kesederhanaan prosedur didesain untuk tidak mengurangi atau mengabaikan unsur legalitas atau keabsahan dari hasil pelaksanaan pelayanan publik. Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan bapak Khairuddin selaku masyarakat ia mengatakan:

“Pelayanannya sudah cukup sederhana dan tidak bertele-tele, contohnya kalau mau buat KTP sudah ada sendiri loketnya, begitupun dokumen lainnya seperti AKTA dan KK, jadi masyarakat tidak kebingungan kalau mau buat dokumen penduduk”<sup>16</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Hamim ia menjelaskan bahwa:

“lumayan sederhana, yang penting itu kita mau bikin apa persyaratannya sudah lengkap, soalnya kalo nggak lengkap berkas pasti ditolak, makanya kalo mau bikin KTP, AKTA atau yang lainnya, tanya dulu apa persyaratannya”<sup>17</sup>

Dari kedua pernyataan tersebut dapat penulis simpulkan bahwa prosedur pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Kabupaten Tanjung Jabung Barat sudah sederhana.

---

<sup>16</sup>Khairuddin (Masyarakat), *Wawancara*, Pada Tanggal 1 Juli 2022

<sup>17</sup>Hamim (Masyarakat), *Wawancara*, Pada Tanggal 1 Juli 2022

**b. Kejelasan dan Kepastian**

Kejelasan dan kepastian merupakan salah satu hal yang sangat penting bagi masyarakat. Dari hasil wawancara dengan Bapak Khairuddin selaku masyarakat mengatakan bahwa

“semua syarat-syarat yang diperlukan untuk membuat dokumen kependudukan sudah cukup jelas”.

Hal serupa juga ditambahkan lagi dengan Ibu Noprianti S.E selaku seksi inovasi pelayanan ia menjelaskan:

“Untuk pelaksanaan pelayanan selalu berdasarkan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ada. Dan untuk persyaratan pengurusan dan lain sebagainya itu sudah disosialisasikan sebelumnya dan sudah dibuatkan spanduk yang dipasang di depan pintu masuk agar masyarakat dapat langsung melihatnya.”<sup>18</sup>

Dalam hal ini bapak Hari Irawan S.Kom selaku seksi sistem informasi ADM kependudukan juga menjelaskan bahwa:

“Untuk syarat-syarat pembuatan dokumen kependudukan semuanya bisa dilihat di website resmi Dinas Dukcapil Kabupaten Tanjung Jabung Barat”<sup>19</sup>

Dari apa yang peneliti lihat dilapangan memang dari segi kejelasan, mulai dari syarat-syarat pengurusan, prosedur pelayanan dan lain sebagainya memang sudah cukup jelas selain itu dari segi kepastian, pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Tanjung Jabung Barat sudah terpehuhi hal ini dapat dilihat dari kepastian jadwal pelayanan. Mereka selalu membuka pelayanan berdasarkan jadwal yang ditentukan secara tepat waktu agar masyarakat tidak terlalu lama menunggu.

**c. Keamanan dan kenyamanan**

---

<sup>18</sup>Noprianti (Seksi Inovasi Pelayanan), *Wawancara*, Pada tanggal 4 juli 2022

<sup>19</sup>Hari Irawan (Seksi Sistem Informasi ADM Kependudukan), *Wawancara*, Pada Tanggal 4 Juli 2022

## **Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kabupaten Tanjung Jabung Barat**

---

Dalam arti proses pelaksanaan pelayanan ataupun mutu produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman, tertib dan lancar bagi masyarakat. Dari hasil wawancara dengan Bapak Akmal selaku masyarakat ia mengatakan:

“kadang memang bisa terjadi kesalahan dalam mencetak Dokumen Kependudukan seperti kesalahan dalam penulisan nama dan NIK pada AKTA begitupula Kartu Keluarga, jadi masyarakat harus menunggu lagi agar bisa diperbaiki”<sup>20</sup>

Dalam hal ini Ibu Rosdiana selaku masyarakat menambahkan bahwa:

“saya pernah mengalami ketika pembuatan KTP namun saat dicetak fotonya salah, sehingga saya terpaksa harus rekaman KTP ulang”<sup>21</sup>

Dari kedua pernyataan tersebut jelas bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Tanjung Jabung Barat dari segi keamanan belum terpenuhi karena masih banyak masyarakat yang mengeluh tentang kesalahan cetak tersebut. Ini jelas membuat masyarakat khawatir karena apabila terjadi kesalahan cetak otomatis itu akan memakan waktu yang lebih lama.

Dari segi kenyamanan, ditambahkan oleh Bapak Khairuddin selaku masyarakat ia mengatakan:

“dari segi kenyamanan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat masih belum nyaman karena kurangnya jumlah kursi yang tersedia sehingga banyak masyarakat yang berdiri selain itu, apabila sudah siang hari kipas angin jadi kurang berfungsi karena terlalu banyak orang yang berada didalam ruangan”<sup>22</sup>

---

<sup>20</sup>Akmal (Masyarakat), *Wawancara*, Pada Tanggal 8 Juli 2022

<sup>21</sup>Rosdiana (Masyarakat), *Wawancara*, Pada Tanggal 8 Juli 2022

<sup>22</sup>Khairuddin (Masyarakat), *Wawancara*, Pada Tanggal 4 Juli 2022

## **Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kabupaten Tanjung Jabung Barat**

---

Kemudian ditambahkan lagi oleh bapak Khairuddin dari segi ketertiban:

“Dari tertib atau tidaknya, menurut saya belum tertib karena belum ada mesin antrean seperti di kantor BANK sehingga masyarakat bisa main serobotan, kecuali di pelayanan pembuatan KTP di sana sudah pakai nomor antrean”<sup>23</sup>

Dari apa yang dilihat oleh peneliti dilapangan, khusus yang baru ingin mengurus E-KTP memang disediakan nomor antrian akan tetapi bagi masyarakat yang sudah mengurus dan ingin mengambil AKTA, KK dan lain sebagainya itu tidak ada nomor antrian mereka hanya menumpuk resi yang diberikan saat pertama mengurus di dalam keranjang yang tersedia sehingga masyarakat banyak menumpuk didepan meja pengambilan berkas. Jadi menurut peneliti dari segi kenyamanan dan ketertibannya juga masih kurang terpenuhi.

### d. Keterbukaan

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan bapak Hardi selaku masyarakat ia mengatakan:

“Pelayanan di DUKCAPIL ini sudah memenuhi prinsip keterbukaan hal ini dapat dilihat dari pemasangan spanduk persyaratan pengurusan/penertiban dokumen administrasi kependudukan di depan pintu masuk. Dan juga pemasangan standar pelayanan di dalam ruangan. Dispanduk yang ada dipintu masuk juga mencantumkan dengan huruf yang ukurannya lebih besar dibanding yang lain bahwa semua pengurusan tidak dipungut biaya.”<sup>24</sup>

Sedangkan dari hasil wawancara dengan Ibu Hafiah selaku masyarakat ia mengatakan bawa:

“dari segi keterbukaan di kantor dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil menurut saya belum terpenuhi karena tidak adanya bagan alur

---

<sup>23</sup>Khairuddin Masyarakat), Wawancara, Pada Tanggal 4 Juli 2022

<sup>24</sup>Hardi (Masyarakat), Wawancara, Pada Tanggal 11 Juli 2022

pengurusan KK, E-KTP, dan lain sebagainya sehingga masyarakat yang baru pertama kali mengurus merasa kebingungan”<sup>25</sup>

Berdasarkan apa yang dilihat peneliti di lapangan memang terdapat spanduk yang ditempel di pintu masuk dan juga ada standar pelayanan yang diletakan dekat loket akan tetapi seperti yang dikatakan informan Hafiah, bahwa di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak terdapat bagan atau alur prosedur pengurusan baik itu KK, E-KTP dan lain sebagainya sehingga memang masih banyak masyarakat yang kebingungan, dan belum ada petugas yang berjaga didepan pintu yang membantu mengarahkan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan. Jadi menurut peneliti, prinsip keterbukaan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat masih kurang memenuhi.

e. Efisiensi

Bahwa perumusan kebijakan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik perlu memerhatikan hal-hal yang tidak berakibat memberatkan masyarakat ataupun tidak berdampak pemborosan. Dari hasil wawancara dengan Ibu Noprianti S.E selaku seksi inovasi pelayanan mengatakan bahwa

“dinas kependudukan dan pencatatan sipil sudah mengusahakan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat itu efisien. Kami juga mempunyai program yang namanya Pelayanan satu hari jadi (*one day service*) artinya misalnya mengurus KK, masuk berkasnya pagi lalu keluar sore jadi masyarakat tidak usah bolak balik lagi ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil”<sup>26</sup>

Sedangkan menurut hasil wawancara dengan bapak Khairuddin selaku masyarakat, mengatakan bahwa

“tidak semua pengurusan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat bisa selesai dalam satu hari ada masyarakat yang harus menunggu sampai satu minggu bahkan ada yang menunggu sampai hampir sebulan. Sehingga masyarakat harus bolak

---

<sup>25</sup>Hafiah (Masyarakat), Wawancara, Pada Tanggal 11 Juli 2022

<sup>26</sup>Noprianti (Seksi Inovasi Pelayanan), Wawancara, Pada Tanggal 4 Juli 2022

## **Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kabupaten Tanjung Jabung Barat**

---

balik ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat untuk mengontrolnya bahkan ada pula masyarakat yang karena terlalu sering mondir lama-lama menjadi bosan sendiri untuk datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat.<sup>27</sup>

Jadi menurut peneliti, pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Tanjung Jabung Barat masih belum memenuhi prinsip efisien.

### f. Ekonomis

Menekankan bahwa dalam merumuskan kebijakan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik hendaknya memerhatikan hal-hal yang berakibat pada biaya ekonomi tinggi yang memberatkan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Lamsita S.E selaku bidang pelayanan pendaftaran penduduk mengatakan bahwa:

“Semua jenis pelayanan dan pendaftaran ADM kependudukan di Dinas DUKCAPIL itu gratis, tanpa biaya apapun karena hal ini sudah di atur PERDA Kabupaten Tanjung Jabung Barat”<sup>28</sup>

Dari hasil wawancara dengan Bapak Akmal selaku masyarakat mengatakan bahwa dia tidak pernah dimintai biaya atas pelayan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat.<sup>29</sup>

---

<sup>27</sup>Khairuddin (Masyarakat), *Wawancara*, Pada Tanggal 4 Juli 2022

<sup>28</sup>Lamsita (Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk), *wawancara*, Pada Tanggal 4 Juli 2022

<sup>29</sup>Khairuddin (Masyarakat), *Wawancara*, Pada Tanggal 8 Juli 2022

## **Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kabupaten Tanjung Jabung Barat**

---

### **g. Keadilan Yang Merata**

Artinya bahwa penyelenggaraan pelayanan publik mencakup semua golongan masyarakat tanpa membeda-bedakan. Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Noprianti selaku seksi inovasi pelayanan mengatakan bahwa:

“dinas kependudukan dan pencatatan sipil sudah melakukan pelayanan kepada masyarakat tanpa membeda-bedakan. Yang dibedakan adalah bagi penyandang disabilitas atau orang-orang yang termasuk dalam kelompok rentan mereka diperlakukan khusus”

Lebih lanjut ibu Noprianti mengatakan bahwa:

“bagi penyandang disabilitas atau orang-orang yang termasuk dalam kelompok rentan diberikan perlakuan khusus seperti mereka didahulukan dan tidak masuk antrian selain itu bagi masyarakat yang tidak mampuatau tidak bisa sama sekali untuk datang langsung ke kantor dinas capil, ada yang namanya perekaman offline. Jadi caranya dinas capil bekerjasama dengan kepala desa atau sekertaris desa untuk mendata warganya yang belum melakukan perekaman E-KTP atau dokumen lainnya kemudian dinas capil melakukan perekaman data di Desa tersebut”<sup>30</sup>

Jadi menurut peneliti, pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat sudah Memenuhi Prinsip Keadilan yang merata dan juga sudah sesuai dengan ketentuan perundangan dalam hal perlakuan khusus terhadap kelompok rentan dan penyandang disabilitas.

### **h. Ketepatan Waktu**

Artinya bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Lukman selaku masyarakat mengatakan bahwa:

---

<sup>30</sup>Noprianti (Seksi Inovasi Pelayanan), *Wawancara*, Pada Tanggal 4 Juli 2022

## **Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kabupaten Tanjung Jabung Barat**

---

“dalam hal ketepatan waktu, kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil belum memenuhi prinsip tersebut karena masih banyak masyarakat yang diberi janji misalnya seminggu setelah pengurusan baru bisa diambil ternyata seminggu kemudian masih belum jadi”<sup>31</sup>

Berdasarkan apa yang peneliti lihat dilapangan, memang masih banyak masyarakat yang mengeluh mengenai waktu penyelesaian dan pengambilan berkas. Ada masyarakat yang mengurus langsung satu hari jadi seperti program yang diterapkan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Tanjung Jabung Barat yaitu *One day service* akan tetapi ada pula masyarakat yang dijanjikan seminggu selesai tapi setelah seminggu belum selesai-selesai.

Jadi menurut peneliti, pelaksanaan pelayanan di kantor dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memang belum memenuhi prinsip ketepatan waktu.

### **2. Kendala Dalam Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat**

Adapun kendala dalam kinerja pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat sebagai berikut:

#### a. Kendala Jaringan

Berdasarkan wawancara dengan ibu Lamsita S.E selaku Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mengatakan bahwa:

“yang menjadi faktor utama yang mempengaruhi pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kabupaten Tanjung Jabung Barat adalah faktor jaringan. Apabila jaringan sedang bermasalah maka semua pelayanan akan terhambat apalagi kalau kantor pusat sedang *mentenens* atau perbaikan jaringan yang terjadi dua sampai tiga hari dalam satu bulan. Akan tetapi sekalipun jaringan sedang bermasalah,

---

<sup>31</sup>Lukman (Masyarakat), *Wawancara*, Pada Tanggal 13 Juli 2022

## **Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kabupaten Tanjung Jabung Barat**

---

tetap ada pelayanan. Hanya saja butuh waktu yang lebih lama sampai berkas yang diurus itu jadi atau keluar. Akan tetapi kalau jaringan sedang bagus maka waktu yang diperlukan agar berkas itu jadi akan lebih sedikit bahkan bisa dalam satu hari pengurusan”<sup>32</sup>.

### b. Kesadaran Masyarakat

Selain faktor jaringan, faktor kesadaran masyarakat juga ikut mempengaruhi pelayanan dikantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Hal ini disampaikan ibu Noprianti, S.E selaku seksi inovasi pelayanan mengatakan bahwa:

“Banyak masyarakat yang “nanti butuh baru mengurus”. Inilah yang menjadi penyebab mengapa pelayanan di kantor dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menumpuk”<sup>33</sup>.

Dari hasil pengamatan yang peneliti lakukan di Dinas DUKCAPIL Kabupaten Tanjung Jabung Barat, memang banyak masyarakat yang mengurus Dokumen kependudukan saat hendak dibutuhkan, hal ini berdasarkan wawancara dengan Bapak Muhammad Zulfikri selaku masyarakat ia mengatakan

“sekarang baru mau buat Kartu Keluarga, dan merubah status KTP dari yang kemaren statusnya belum menikah dirubah sudah menikah, soalnya saat ini istri mau melahirkan di rumah sakit dan persyaratannya harus punya Kartu Keluarga Sendiri, dan status KTP yang sudah menikah”

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian masyarakat belum sadar akan pentingnya Dokumen kependudukan sehingga saat dibutuhkan mereka baru mau mengurus, hal ini tentu mempengaruhi

---

<sup>32</sup>Lamsita (Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk), *Wawancara*, Pada Tanggal 11 Juli 2022

<sup>33</sup>Noprianti (Seksi Inovasi Pelayanan), *Wawancara*, Pada Tanggal 11 Juli 2022

kinerja pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

c. Sarana dan Prasarana

Faktor sarana dan prasarana juga ikut mempengaruhi kualitas pelayanan publik karena ketersediaan sarana dan prasarana yang baik akan mempengaruhi persepsi masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Lukman Selaku Masyarakat mengatakan bahwa:

“Menurut saya sarana dan prasarana yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Tanjung Jabung Barat sudah cukup memadai kecuali jumlah kursi yang tersedia yang tidak mampu menampung seluruh masyarakat yang ingin mengurus. Padahal jelas bahwa dengan terpenuhinya jumlah kursi yang disediakan untuk masyarakat akan sangat mempengaruhi kenyamanan masyarakat.”<sup>34</sup>

**3. Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Kendala Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat.**

Untuk mengantisipasi masalah kesadaran masyarakat agar mengetahui dan memenuhi persyaratan yang harus dibawa atau dilengkapi dalam pengurusan dokumen, Dindukcapil berupaya dengan meng-update informasi di laman web resmi Dindukcapil, serta mengadakan sosialisasi pentingnya dokumen kependudukan ke desa dan kecamatan di Kabupaten Tanjung Jabung Barat, selain itu berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Noprianti selaku seksi inovasi pelayanan ia mengatakan bahwa:

“Untuk mengatasi masalah kesadaran masyarakat, yang malas untuk mengurus dokumen kependudukan di Dinas Dukcapil, mungkin karena akses jalan yang jauh, sehingga sangat memakan waktu untuk langsung datang ke kantor Capil, jadi untuk mengatasi hal tersebut kami punya program jemput bola yang mana Dinas Capil mendatangi desa-desa yang ada di wilayah tanjung jabung barat untuk perekaman data bagi masyarakat yang belum memiliki dokumen kependudukan seperti KTP, KK, dan AKTA”<sup>35</sup>

---

<sup>34</sup>Lukman (Masyarakat), *Wawancara*, Pada Tanggal 13 Juli 2022

<sup>35</sup>Noprianti (Seksi Inovasi Pelayanan), *Wawancara*, Pada Tanggal 11 Juli 2022

## **Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kabupaten Tanjung Jabung Barat**

---

Upaya yang dilakukan Dindukcapil mengenai sarana prasarana yang ada, yaitu Dinas Dukcapil memasang tenda tambahan yang digunakan sebagai tempat menunggu antrean dan diharapkan masyarakat merasa nyaman saat menunggu antrean meskipun berada diluar ruangan. Sebagaimana hasil wawancara dengan ibu nopranti ia mengatakan:

“untuk mengatasi kurangnya sarana prasarana kami sudah memasang tenda tambahan untuk digunakan sebagai tempat tunggu bagi masyarakat yang menunggu pelayanan dalam pembuatan dokumen kependudukan”<sup>36</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut Dinas Dukcapil sudah berupaya untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan di Dinas Dukcapil Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Bandung : CV Penerbit Diponegoro, 2005
- Agus Hiplunudin, *Kebijakan Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Yogyakarta: CALPULIS, 2017.
- Amiruddin dan Zainal Asikin, *pengantar metodologi penelitian hukum*, (Jakarta:PT RajaGrafindo Persada.2016).
- Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta; Rajawali Pers. 2016.
- Budiman Ruslin, *Kebijakan Publik Membangun Pelayanan yang Responsif*, Bandung: Tim Hakim Publishing, 2013.
- Burhan Ashofa, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT Renika Cipta, 2014.
- H. Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung: Mandar Maju, 2009.
- Hayat, *Manajemen pelayanan publik*, Jakarta: PT. Rajawali Pers, 2017.
- Ibrahim, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*, Jakarta: Mandar Maju, 2008.
- Ishaq, *metode penelitian hukum*, Bandung: Alfabeta. 2016.
- KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik

---

<sup>36</sup>Nopranti (Seksi Inovasi Pelayanan), Wawancara, Pada Tanggal 11 Juli 2022

## **Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kabupaten Tanjung Jabung Barat**

---

- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum :edisi revisi*, Surabaya: Kencana, 2005.
- Porter Michael E, *Menciptakan dan Mempertahankan Kinerja Unggul*, Jakarta: Erlangga, 1993.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006.
- Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara* Edisi Revisi, Jakarta:Rajawali Pers, 2014.
- Simamora Henry, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: YPPKN, 2001.
- Suryadi Prawirosentono, *Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan*, Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 1999.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1.
- Felix Avian Reandrianta , *Jurnal Efektivitas Pelayanan Publik Bidang Kependudukan Dan Catatan Sipil Pada Pemerintah Kabupaten Kulon Progo Setelah Berlakunya UndangUndang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik* (22 Januari 2015), <http://ejournal.uajy.ac.id/9030/1/JURNAL.pdf> (diakses 14 April 2022).
- Fretty Sofia Tuerah, “*Evaluasi Pelaksanaan Sistem Dan Prosedur Penerimaan Dan Pengeluaran Kas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Minahasa Tenggara*”, Jurnal, (EMBA vol. 1 september 2013).
- Ihsanuddin, “*Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.*” Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi 1.2, 2014.
- LAN, *Penilaian Kinerja Pegawai*, Jakarta: Lembaga Admninistrasi Negara, 1992.
- Mahardika, Nora Sembadra, and Endang Larasati. “*Analisis Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.*” Journal of Public Policy and Management Review 5.4 2016.
- Restu Dedis Ahdhan, Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser, vol 2 no.2, hlm. 2187, <http://perpustakaan.unmul.ac.id/ejournal/index.php/um/article/download/166/138/> diakses tanggal 14 april 2022.
- Rudianto, Yayan. “*Pelayanan Publik Pada Penyelenggaraan Pemerintah Kecamatan.*” Jurnal Madani Edisi II, 2005.  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2059> ( diakses 14 april 2022)