

Efektifitas Pelayanan Terintegrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon

Rahmad¹, Wahab Tuanaya², Mike. J. Rolebessy³, Hendry Selanno⁴

Universitas Pattimura & Jalan Ir. M Putuhena, Poka, Kota Ambon

Corresponding Author: rahmatnepa@gmail.com

Keyword:
Effectiveness;
Service;
Integrated;
Population.

Abstract: This research was carried out at the Ambon City Population and Civil Registration Office, which used informants as resource persons, with four focuses and focus descriptions: 1) resources, funds, facilities and infrastructure, 2) the number and quality of services provided, 3) limits time in completing the work, and 4) the procedures taken to complete the task. The Ambon City Population and Civil Registration Office intensely pays attention to the time limit in completing work, which is related to effective and integrative population administration services, in the process of making: Identity Cards, Child Identity Cards, Family Cards, Birth Certificates, Death Certificates, and Certificates Marry. The Ambon City Population and Civil Registration Service continuously pays attention to the procedures taken to complete effective and integrative population administration services, in the process of making: Identity Cards, Child Identity Cards, Family Cards, Birth Certificates, Death Certificates, and Marriage Certificates. This relies on various regulations governing population administration services.

Kata Kunci:
Efektifitas;
Pelayanan;
Terintegrasi;
Kependudukan.

Abstrak: Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon, yang menggunakan informan sebagai narasumber, dengan empat fokus dan dekripsi fokus: 1) sumber daya, dana, sarana dan prasarana, 2) jumlah dan mutu pelayanan jasa yang diberikan, 3) batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, dan 4) tata cara yang ditempuh untuk menyelesaikan tugas. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon secara intens memperhatikan batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, yang terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan integratif, dalam proses pembuatan: Kartu Tanda Penduduk, Kartu Identitas Anak, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, Akte Kematian, dan Akta Nikah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon secara kontinyu memperhatikan tata cara yang ditempuh untuk menyelesaikan pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan integratif, dalam proses pembuatan: Kartu Tanda Penduduk, Kartu Identitas Anak, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, Akte Kematian, dan Akta Nikah. Hal ini bersandar pada berbagai peraturan yang mengatur tentang pelayanan administrasi kependudukan.

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu cara negara untuk memenuhi setiap keinginan dasar dan hak-hak Setiap warga negara dari administrasi, barang, layanan yang disediakan oleh penyedia layanan publik adalah warga sipil. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah semakin menjadi tuntutan bagi masyarakat. (Afriansyah, 2021). Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan public. (Sriwinarni, 2021)

Pelayanan publik yang mudah didapatkan didaerah masing-masing, harus benar-benar mengenal potensi masyarakat dan potensi sumber daya lain di daerah tersebut sehingga pelayanan publik dapat terus dirasakan masyarakat dengan mudah dan merakyat. Pemerintah daerah dapat mengambil segala bentuk keputusan dalam menentukan standar pelayanan

sehingga pemerataan pelayanan dapat dirasakan seluruh lapisan sosial didalam masyarakat daerah tersebut (Syahirah, 2020). Perakteknya di pemerintahan negara berkewajiban melayani dalam pengertian memberikan pelayanan publik kepada setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya menjadi prioritas mengingat masyarakat selama ini menjadi korban dari praktik pelayanan publik yang buruk (Afriansyah, 2021). Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pengertian proses ini terbatas dalam kegiatan manajemen dalam kegiatan manajemen untuk pencapaian tujuan organisasi (Moenir, 2002)

Kajian-kajian yang pernah dilakukan terdahulu dapat mendukung konsep efektifitas pelayanan terintegrasi dapat merujuk pada kajian yang dilakukan oleh Wance (2018) keberhasilan organisasi publik dipengaruhi oleh faktor (1). Komunikasi, (2). Sumber Daya Manusia, (3) Struktur organisasi dan budaya lokal (Wance, 2018), kolaborasi kelembagaan pemerintahan (Wance et al., 2020). Sistem pelayanan terpadu, terdapat 2 unsur pokok yaitu : (1) lembaga pemberi pelayanan yang meliputi satuan kerja/satuan organisasi, serta lembaga kemasyarakatan dan atau swasta yang dilibatkan dalam kemitraan, dan (2) masyarakat atau penduduk yang dilayani (Margono, 2013). Menurut Dwiyanto (2010) mengemukakan perspektif pelayanan sebagai sebuah sistem, dimana setiap bisnis jasa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama: (1) operasai jasa; dan (2) penyampaian jasa (Dwiyanto, 2010). Temuan Ekram, dkk (2022) Penggunaan teknologi informasi pada pelayanan publik (Ekram et al., 2022), pengawasan dan perencanaan Lembaga publik (Selanno & Wance, 2021).

Pengurusan berbagai dokumen kependudukan di Dukcapil Kota Ambon tanpa dipungut biaya sepersen pun. Hal ini diikuti pula dengan pembukaan layanan pengaduan pengurusan berbagai dokumen kependudukan kepada warga Kota Ambon melalui nomor wathssap, yang langsung terhubung dengan Sekretaris Kota (Sekot) Ambon. Sehingga jika ada kendala dalam pelayanan, bisa dilaporkan dengan melampirkan dokumen agar dapat ditindaklanjuti, untuk dituntaskan. Kendati pelayanan terintegrasi kependudukan di Dukcapil Kota Ambon efektif dan efisien dari sisi waktu. Namun masih menyisahkan sejumlah masalah bagi warga Kota Ambon, antara lain:

1. Jika warga masyarakat yang mengantri dalam sehari terlampau banyak dalam mengurus berbagai dokumen kependudukan di Dukcapil Kota Ambon seperti : Akte Kelahiran, pembuatan KTP, KIA, dan KK maka diarahkan oleh para pegawai setempat untuk besok kembali lagi untuk mengurusinya.
2. Masih ada orang per orang warga Kota Ambon, yang malas antrre dalam mengurus berbagai dokumen kependudukan di Dukcapil Kota Ambon mempercayakan pengurusannya kepada para joki.
3. Dalam pembuatan Akte Kelahiran di Dukcapil Kota Ambonn, warga Kota Ambon terlebih dahulu mengantongi surat keterangan dari RT/RW dan desa/kelurahan. Jika tidak, maka tidak akan dilayani. Padahal sudah ada surat keterangan dari Rumah Sakit yang menerangkan identitas anak bersama orang tuanya. Hal ini yang kemudian berdampak pada lamanya warga Kota Ambon dalam mengurus Akte Kelahiran, karena masih disibukan dengan syarat-syarat administratif.
4. Rata-rata para pegawai di Dukcapil Kota Ambon belum memberikan service yang baik kepada warga Kota Ambon. Hal ini berkaitan dengan sikap mereka, yang tidak terlampau ramah, baik itu dari tutur kata, senyum dan berbagai gesture tubuh yang masih juga tidak bersahabat.

Berbagai permasalahan yang mengemuka dalam pelayanan terintegrasi kependudukan di Dukcapil Kota Ambon kepada warga Kota Ambon, yang berlangsung sejak Januari 2022, seiring dengan direalisasikannya pelayanan terintegrasi kependudukan tersebut, menarik untuk dilakukan riset secara komprehensif menyangkut dengan permasalahan dimaksud.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bertujuan untuk menjaring data deskriptif dari objek yang diteliti. Adapun informan penelitian yaitu (1). Kepala Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Ambon (2). Bagian Data dan Informasi. (3). Masyarakat. Analisis data wawancara direduksi untuk mendapatkan informasi yang objektif dan dianalisis menggunakan aplikasi NVIVO 12 Plus. Penelitian ini dirancang untuk memperoleh umpan balik dari suatu aktivitas yang berkaitan dengan Efektifitas Pelayanan Terintegrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon. Penelitian ini meneliti sebuah fenomena dan makna yang dikandung dari setiap hasil wawancara individu berdasarkan sekumpulan prosedur yang pada akhirnya mengambil suatu kesimpulan untuk membangun sebuah proposisi teori.

HASIL DAN DISKUSI

Efektivitas Pelayanan Terintegrasi di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Ambon

Pelayanan publik di Indonesia adalah sesuatu hal yang menarik untuk diperbincangkan, karena pelayanan publik yang selama ini berlangsung di Indonesia masih belum bisa dikatakan memuaskan, sebab masih banyak keluhan dari masyarakat dalam proses pelayanan dari berbagai aspek. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah guna memberikan bantuan untuk mempermudah masyarakat dalam mencapai tujuannya (Danim, Sudarwan, 2010)

Pelayanan publik dewasa ini merupakan sebuah aktivitas strategis, yang berarti dalam pelaksanaan pelayanan terjadi hubungan antara warga negara dengan pemerintah. Menurut Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengartikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik, dalam hal ini pemberi layanan yaitu pemerintah (Badrudin, 2013).

Berbagai pelayanan administratif, seperti pelayanan KTP, akte kelahiran, sertifikasi tanah, dan perizinan, merupakan pelayanan yang diselenggarakan untuk menjamin hak dan kebutuhan dasar warga negara. Pelayanan KTP dan akte kelahiran sangat vital dalam kehidupan warga karena keduanya menjamin keberadaan, identitas warga dan hak-hak sipil lainnya. Pelayanan seperti itu tentu sangat penting dan menjadi bagian dari pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh negara (Dwiyanto, 2010).

Terlepas dari itu, pada penghujung masa pemerintahan Walikota Ambon dan Wakil Walikota Ambon (2017-2022), Richard Louhenapessy, SH dan Syarif Hadler dilakukan terobosan dalam pelayanan kependudukan, yang berkaitan dengan proses pelayanan pembuatan Akte Kelahiran, Akte Kematian, Akta Nikah, KK dan KIA, yang lebih efektif dan efisien dari sisi waktu pelayanannya, yang berlangsung sejak Januari 2022 lalu, dengan model pelayanan terintegrasi. Hal ini mengalami keberlanjutan pada era Penjabat (Carateker) Walikota Ambon, Drs. Bodwyn M. Wattimena, M.Si.

Dalam pelayanan teritegrasi ini, warga Kota Ambon yang mengurus Akte Kelahiran di Dukcapil Ambon akan langsung mendapat tiga yakni : Akte Kelahiran, KK, dan KIA. Begitu pula warga Kota Ambon yang mengurus akte kematian akan langsung mendapat KTP dengan status berubah baik di KTP dan KK. Demikian juga ketika menikah, petugas pencatatan dari Dukcapil akan langsung ke gereja dan menyerahkan akte perkawinan beserta KTP dan KK suami isteri, serta KK mertua kedua mempelai.

Pengurusan berbagai dokumen kependudukan di Dukcapil Kota Ambon tanpa dipungut biaya sepersen pun. Hal ini diikuti pula dengan pembukaan layanan pengaduan pengurusan berbagai dokumen kependudukan kepada warga Kota Ambon melalui nomor wathssap. Sehingga jika ada kendala dalam pelayanan, bisa dilaporkan dengan melampirkan dokumen agar dapat ditindaklanjuti, untuk dituntaskan. Menyangkut dengan hal dimaksud, akan dipaparkan dalam

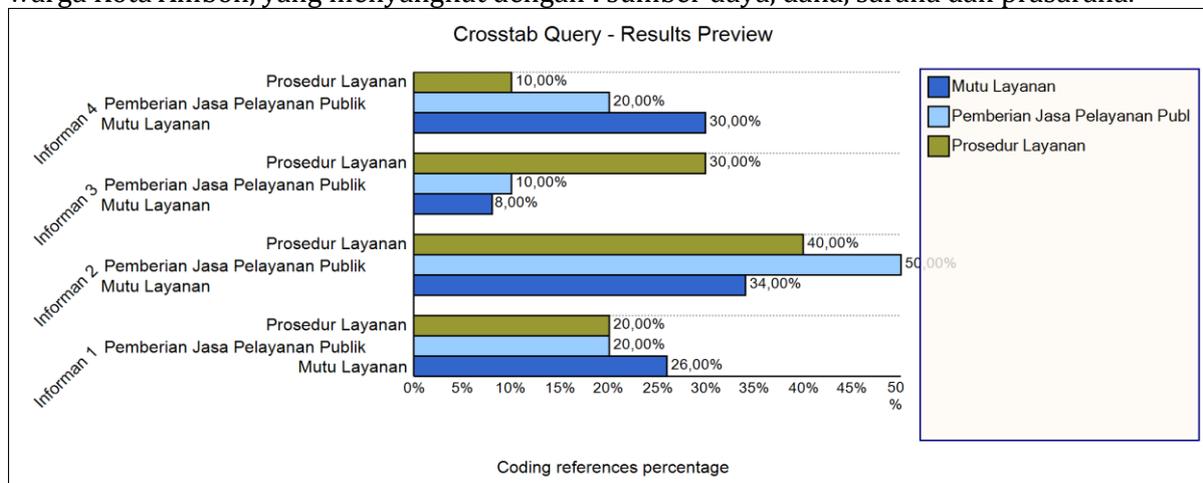
empat fokus dan deskripsi fokus, yang menyangkut dimensi-dimensi: a) sumber daya, dana, sarana dan prasarana, b) jumlah dan mutu pelayanan jasa yang diberikan, c) batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dan d) tata cara yang ditempuh untuk menyelesaikan tugas.

Sumber Daya, Dana, Sarana dan Prasarana

Pelayanan publik 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 (UU No.25 Tahun 2009). Intinya pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan pemerintah beserta aparaturnya kepada stakeholder dalam mewujudkan peningkatan kualitas kehidupan stakeholder sekaligus memberikan kepuasan kepada stakeholder yang dilayani.

Sebagai salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah kepada stakeholder, sudah tentu suatu pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah harus mencakup seluruh stakeholder yang membutuhkannya. Artinya jangan ada “tebang pilih” dalam pelaksanaannya dan yang paling penting lagi adalah bagaimana stakeholder dapat merasakan kepuasan dari layanan yang diberikan kepada mereka. (Abdullah Thamrin, 2018). Berbagai gerakan reformasi publik (*public reform*) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah (Chandra Gregorius, 2017).

Terlepas dari itu, salah satu aspek determinen dalam pelayanan publik, yang relevan dengan pelayanan kependudukan (kewarganegaraan) adalah menyangkut dengan : sumber daya, dana, sarana dan prasarana. Keempat hal tersebut akan mampu mensupport efektifitas kerja para PNS dalam implementasi pelayanan terintegrasi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten/Kota setempat. Fenomena demikian juga dialami di Kota Ambon, dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon juga memperhatikan aspek : sumber daya, dana, sarana dan prasarana, yang berkaitan dengan pelayanan kependudukan (kewarganegaraan) bagi warga Kota Ambon, yang menyangkut dengan : sumber daya, dana, sarana dan prasarana.



Gambar 1. Efektifitas Pelayanan Terintegrasi

Sumber: Persentase Analisis NVIVO 12 Plus, 2022

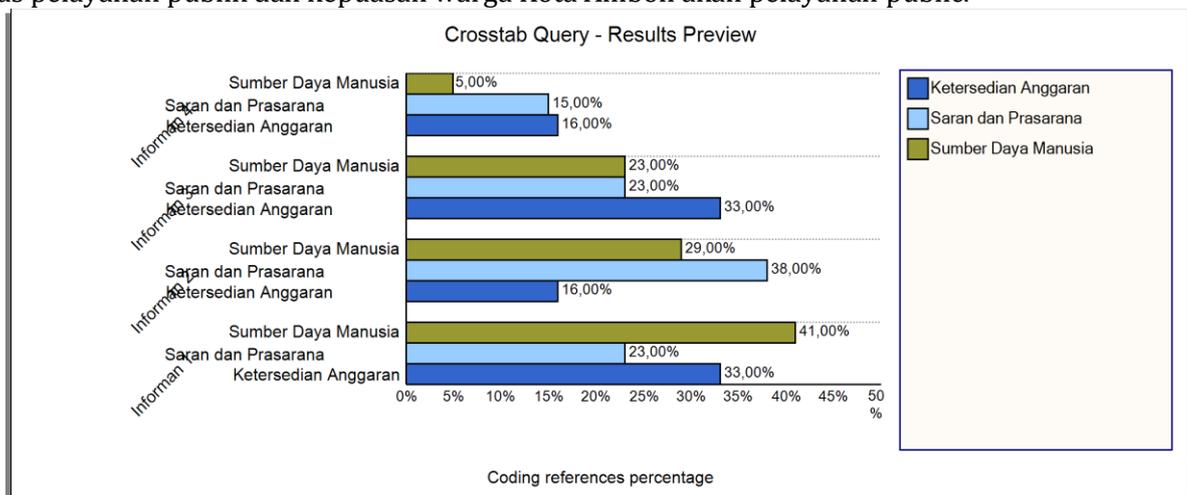
Gambar 1. dapat dikatakan bahwa, secara umum Dukcapil Kota Ambon selalu memperhatikan aspek efektifitas dalam pelayanan terintegrasi kepada warga masyarakat, yang menyangkut dengan pelayanan kependudukan berupa pembuatan : KTP, KIA, KK, Akte Kelahiran, Akte Kematian, dan Akta Nikah. Guna mengefektifkan pelayanan terintegrasi kepada warga masyarakat, yang terkait dengan pelayanan kependudukan, maka Dukcapil Kota Ambon mengotimalkan pengerahan sumber daya, dana, sarana dan prasarana. Hal ini dikarenakan komponen sumber daya, dana, sarana dan prasarana mampu mensupport efektifitas dalam pelayanan terintegrasi kepada warga masyarakat, yang menyangkut dengan pelayanan kependudukan. Empat komponen dimaksud saling kait mengkait, dimana turut bersinergi dalam

mensupport efektivitas dalam pelayanan terintegrasi kepada warga masyarakat, yang menyangkut dengan pelayanan kependudukan tersebut. Terlepas dari itu, sumber daya, dana, sarana dan prasarana merupakan empat komponen strategis bagi Dukcapil Kota Ambon, yang jika dikelola secara baik, akan mampu mensupport efektivitas dalam pelayanan terintegrasi kepada warga masyarakat, di Kota Ambon yang menyangkut dengan pelayanan kependudukan.

Mutu Pelayanan Jasa Yang Diberikan

Masyarakat akan merasakan kepuasan apabila menerima pelayanan yang baik dan profesional dari penyedia pelayanan. Jika mereka memperoleh kepuasan atas layanan yang diberikan, maka akan timbul kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna jasa untuk menggunakan kembali layanan tersebut. Selain itu SDM menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan dalam memberikan pelayanan publik. Pegawai atau karyawan selaku SDM yang melaksanakan pelayanan publik seharusnya memiliki pengetahuan, kemampuan handal, keahlian, sikap dan perilaku yang baik (David Fred R., 2017)

Terlepas dari itu, aspek terpenting yang diperhatikan dalam pemberian pelayanan publik oleh negara melalui badan, dinas dan bagian pada kantor pada level Provinsi dan Kabupaten/Kota jumlah dan mutu pelayanan jasa yang diberikan. Pasalnya hal ini berkaitan dengan kepuasan warga masyarakat akan pelayanan publik yang diberikan Pemerintah. Kondisi demikian juga dialami oleh Dukcapil Kota Ambon, dimana dinas ini juga selalu memperhatikan kuantitas pelayanan publik dan kepuasan warga Kota Ambon akan pelayanan public.



Gambar 2. Efektifitas Pelayanan

Sumber: Persentase Analisis NVIVO 12 Plus, 2022

Analisis gambar 2. dapat dikatakan bahwa, beberapa tahun yang lalu Dukcapil Kota Ambon tidak maksimal dalam memperhatikan kuantitas pelayanan publik dan kualitas pelayanan publik bagi warga Kota Ambon, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan kependudukan dalam proses pembuatan : KTP, KIA, KK, Akte Kelahiran, Akte Kematian, dan Akta Nikah. Dampaknya warga masyarakat Kota Ambon tidak puas dengan pelayanan publik di Dukcapil Kota Ambon. Akan tetapi kami melihat Dukcapil Kota Ambon secara berlahan-lahan melakukan pembenahan kuantitas pelayanan publik dan kualitas pelayanan publik bagi warga Kota Ambon, yang berkaitan dengan berbagai pelayanan kewarganegaraan dimaksud. Kendati Dukcapil Kota Ambon sudah melakukan pembenahan kuantitas pelayanan publik dan kualitas pelayanan publik bagi warga Kota Ambon, yang relevan dengan pelayanan kewarganegaraan. Namun masih saja ada yang perlu ditata yakni, kuantitas pelayanan publik di Dukcapil Ambon yang tidak diimbangi dengan kuantitas pegawai dalam merespons pelayanan. Hal ini berdampak pada pelayanan publik yang belum berkualitas.

Batas Waktu Dalam Menyelesaikan Pekerjaan

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Hal pokok yang menjadi perhatian adalah bahwa suatu pelayanan itu terdiri dari penyelenggaraan dan penerimaan layanan (customer). Makin luasnya lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik yang dikelola pemerintahan meliputi segenap aspek kehidupan masyarakat, hendaknya diikuti oleh kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan merupakan kunci utama bagi seluruh instansi dalam mencapai tujuan organisasi serta menjamin kelangsungan hidup organisasi tersebut.

Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan dengan memenuhi indikator pelayanan yang baik. Pelayanan publik yang diharapkan adalah sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik (Sriwinarni, 2021).

Memperhatikan pelayanan publik tersebut, maka tentunya pelayanan kependudukan, yang berkaitan dengan proses pembuatan: KTP, KIA, KK, Akte Kelahiran, Akte Kematian, dan Akta Nikah harus senantiasa memperhatikan aspek tentang batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Pelayanan kependudukan tidak bisa dilakukan dalam jangka waktu yang lama. Hal ini dikarenakan berbagai dokumen kependudukan dimaksud sangat dibutuhkan oleh warga masyarakat dalam bidang hukum, sosial dan ekonomi. Sehingga merupakan suatu keharusan Dukcapil pada Kabupaten/Kota harus mensegerakan penyelesaian pelayanannya sesuai dengan waktunya. Fenomena demikian juga dialami di Dukcapil Kota Ambon, dimana dalam berbagai pelayanan kependudukan, sangat diperhatikan oleh pimpinan menyangkut dengan batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaan oleh para Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Dukcapil Kota Ambon. Menyangkut dengan hal ini, berikut wawancara peneliti dengan Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon (Ibu HT), Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk (Ibu J.L), dan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil (Bapak R.P.) pada 10 Mei 2022 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon, bahwa:

“Kami dari Dukcapil Kota Ambon dalam memberikan pelayanan kependudukan kepada warga Kota Ambon, yang berkaitan dengan proses pembuatan: KTP, KIA, KK, Akte Kelahiran, Akte Kematian, dan Akta Nikah selalu memperhatikan hal-hal yang terkait dengan batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaan oleh para PNS, dimana harus dilakukan dengan efektif dan efisien dari sisi waktu. Menyadari akan hal tersebut, maka tentunya pelayanan kependudukan di Dukcapil Kota Ambon tidak bisa dilakukan oleh para PNS terhadap warga Kota Ambon dalam jangka waktu yang lama. Hal ini dikarenakan berbagai dokumen kependudukan dimaksud sangat dibutuhkan oleh warga Kota Ambon, dimana berkaitan dengan dalam bidang hukum, sosial dan bidang ekonomi. Sehingga merupakan suatu keharusan Dukcapil Kota Ambon melalui para PNS-nya, yang melayani warga Kota Ambon, untuk mensegerakan penyelesaian pelayanan kependudukan kepada warga Kota Ambon sesuai dengan waktunya. Untuk tujuan dimaksud, maka aspek SDM dan disiplin dari para PNS di Dukcapil Kota Ambon mengalami proses pembinaan secara intens. Sehingga dapat memiliki kontribusi yang positif terhadap penyelesaian pelayanan terhadap warga Kota Ambon efektif dan efisien dari sisi waktu.”

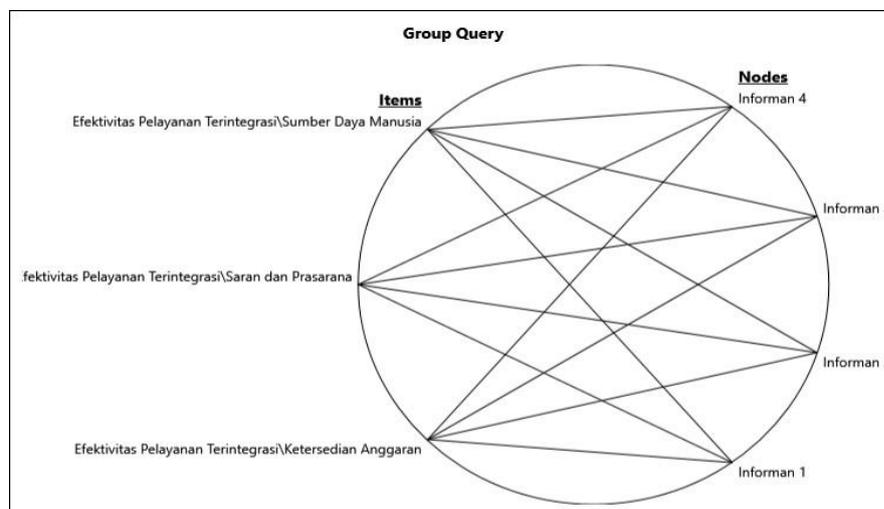
Terlepas dari itu, aspek SDM dan disiplin akan menjadi modal strategis terhadap para PNS dalam meningkatkan kinerjanya, yang berkaitan dengan pemberian pelayanan publik kepada warga masyarakat. Untuk tujuan dimaksud, maka kedua komponen tersebut senantiasa menjadi perhatian serius dari para pimpinan di unit kerja mereka masing-masing. Sebab apalah artinya seorang PNS kualitas SDM-nya bagus namun ia tidak disiplin untuk hadir dan pulang tepat pada

waktunya. Aparatur Sipil Negara (ASN) bekerja dengan sengaja mengulur waktu penyelesaian pekerjaan dalam memberikan pelayanan kependudukan kepada warga Kota Ambon. Misalnya waktu istirahat bagi yang diperuntukan bagi para PNS di Dukcapil Kota Ambon, yang tinggal setengah hingga satu jam lagi, tapi yang terjadi loket pelayanan sudah dinyatakan tutup oleh para ASN setempat. Sehingga warga Kota Ambon yang sudah antri berjam-jam pada mengeluh dengan pelayanan dari para ASN di Dukcapil Kota Ambon. Ini berarti mereka harus tunggu satu jam kemudian, untuk bisa mendapatkan pelayanan kependudukan dari para ASN di Dukcapil Kota Ambon tatkala usai waktu istirahat para ASN dimaksud.

Tata Cara Yang Ditempuh Untuk Menyelesaikan Tugas

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang Good Governance (penyelenggaraan pemerintahan yang baik). Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian 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. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan (Assauri, 2018).

Terlepas dari itu, dalam kontens Kota Ambon, Dukcapil Kota Ambon sebagai dinas yang memiliki kewenangan dalam pelayanan administrasi kependudukan, senantiasa diperhadapkan dengan optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan bagi warga Kota Ambon. Hal ini sesuai dengan ekspektasi warga Kota Ambon, sehingga pelayanannya efektif dan efisien dari sisi waktu penyelesaian pelayanannya. Namun aspek penting yang perlu diperhatikan diluar pelayanan yang efektif dan efisien oleh para PNS di Dukcapil Kota Ambon yakni, menyangkut dengan tata cara yang ditempuh untuk menyelesaikan tugas oleh para PNS di Dukcapil Kota Ambon.



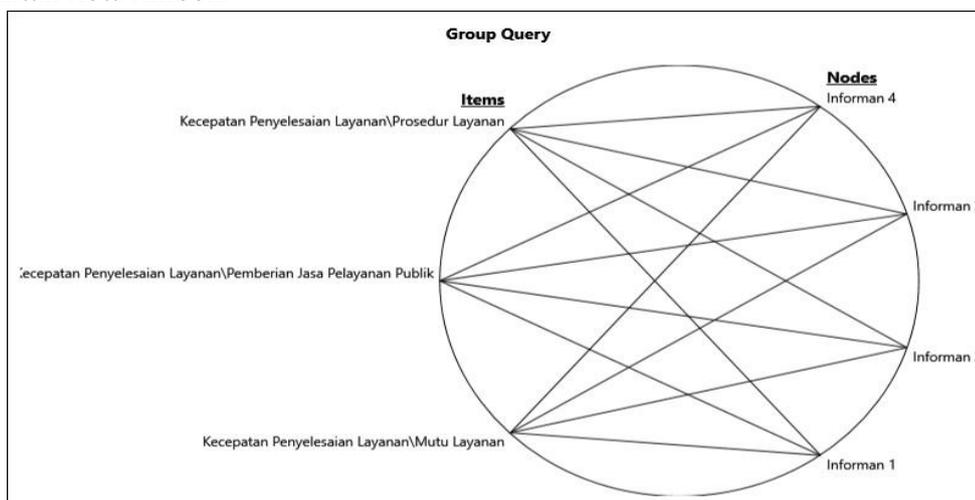
Gambar 3. Hubungan Efektifitas Pelayanan

Sumber: Persentase Analisis NVIVO 12 Plus, 2022

Gambar 3. dapat dikatakan bahwa, Dukcapil Kota Ambon sebagai dinas yang memiliki tanggungjawab dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada warga Kota Ambon, selalu dituntut untuk memaksimalkan pelayanan administrasi kependudukan bagi warga Kota Ambon. Hal ini sesuai dengan harapan warga Kota Ambon, sehingga pelayanan administrasi kependudukan bagi warga Kota Ambon tersebut dapat berjalan dengan efektif dan efisien dari sisi waktu penyelesaian pelayanannya. Akan tetapi salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan diluar pelayanan yang efektif dan efisien oleh para PNS di Dukcapil Kota Ambon yakni, menyangkut dengan tata cara yang ditempuh

untuk menyelesaikan tugas oleh para PNS di Dukcapil Kota Ambon. Hal ini tentu menyangkut dengan prosedur yang berlaku secara internal dan eksternal, yang merujuk pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2012 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, dan Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan serta merujuk pada Peraturan Walikota Ambon Nomor 18 Tahun 2018 Tentang Daftar Inovasi Pelayanan Publik di Lingkup Pemerintah Kota Ambon.

Terlepas dari itu, pelayanan kependudukan kepada warga Kota Ambon oleh para PNS di Dukcapil Kota Ambon, dimana meskipun diharapkan oleh warga Kota Ambon agar dapat berjalan lebih efektif efisien dari sisi waktu pelayannya. Namun sudah tentu pelayanan tersebut haruslah sesuai dengan mekanisme yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2012 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, dan Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan serta merujuk pada Peraturan Walikota Ambon Nomor 18 Tahun 2018 Tentang Daftar Inovasi Pelayanan Publik di Lingkup Pemerintah Kota Ambon.



Gambar 4. Hubungan Mutu Pelayanan

Sumber: Persentase Analisis NVIVO 12 Plus, 2022

Gambar 3. dapat dikatakan bahwa, Dukcapil Kota Ambon dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada warga Kota Ambon, senantiasa diharapkan mampu mengoptimalkan pelayanan administrasi kependudukan bagi warga Kota Ambon. Sehingga benar-benar dapat memuaskan warga Kota Ambon. Kendati demikian terdapat salah satu aspek penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan administrasi kependudukan dimaksud yakni, menyangkut dengan tata cara yang ditempuh untuk menyelesaikan tugas oleh para ASN di Dukcapil Kota Ambon. Hal ini menyangkut dengan prosedur yang berlaku global yang dijadikan patokan Dukcapil Kota Ambon dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada warga Kota Ambon, dimana mengacu pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2012 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, dan Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan serta merujuk pada Peraturan Walikota Ambon Nomor 18 Tahun 2018 Tentang Daftar Inovasi Pelayanan Publik

di Lingkup Pemerintah Kota Ambon. Jika dilihat Dukcapil Kota Ambon dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, yang menyangkut dengan tata cara yang ditempuh untuk menyelesaikan tugas oleh para ASN belum dilakukan dengan optimal, yang disesuaikan dengan prosedur pelayanan yang berlaku.

KESIMPULAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon memiliki Sumber daya, dana, sarana dan prasarana yang memadai. Sehingga mampu menopang pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan integratif, dalam proses pembuatan : KTP, KIA, KK, Akte Kelahiran, Akte Kematian, dan Akta Nikah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon selalu memperhatikan kuantitas dan mutu pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan integratif, dalam proses pembuatan : KTP, Kartu Indentitas Anak KIA, KK, Akte Kelahiran, Akte Kematian, dan Akta Nikah.

Pelayanan terintegrasi pada dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon secara intens memperhatikan batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, yang terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan integratif, dalam proses pembuatan : KTP, Kartu Indentitas Anak KIA, KK, Akte Kelahiran, Akte Kematian, dan Akta Nikah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon secara kontinyu memperhatikan tata cara yang ditempuh untuk menyelesaikan pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan integratif, dalam proses pembuatan : KTP, Kartu Indentitas Anak KIA, KK, Akte Kelahiran, Akte Kematian, dan Akta Nikah.

REFERENSI

- Abdullah Thamrin, T. F. (2018). *Manajemen Pemasaran*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Afriansyah. (2021). *Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan*.
- Assauri, S. (2018). *Strategic Management*. Raja Grafindo.
- Badrudin. (2013). *Dasar-Dasar Manajemen*. Penerbit Alfabeta.
- Chandra Gregorius, T. F. (2017). *Pemasaran Strategik, Mengupas Pemasaran Strategik, Brabding Strategy, Costomer Satification, Strategi Kompetitif, Hingga e-Marketing*. Penerbit Andi.
- Danim, Sudarwan, dan Y. D. (2010). *Administrasi Sekolah dan Manajemen, Kelas*. Penerbit Pustaka Setia.
- David Fred R., D. F. R. (2017). *Manajemen Strategik : Suatu Pendekatan Keunggulan Bersaing*. Penerbit Salemba Empat.
- Dwiyanto, A. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik, Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Gadjah Mada University Press.
- Ekram, I., Tuanaya, W., Studi, P., Pemerintahan, I., Pattimura, U., & Publik, P. (2022). *Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik kantor manunggal satu atap provinsi maluku*. 3(1). <https://doi.org/10.24815/gaspol.v3i2.26209>
- Moenir, H. A. S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Penerbit Bumi Aksara.
- Selanno, H., & Wance, M. (2021). Performance of Inspectorate in Supervision of Government Administration in Buru Selatan Regency. *Sosiohumaniora*, 23(2), 189. <https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v23i2.30296>
- Sriwinarni. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru*.
- Syahirah, N. (2020). *Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar*.
- Wance, M. (2018). Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Pelayanan P.T Asdp Pelabuhan Bastiong Tahun 2017). *Jurnal of Government*, 3(2), 89–114. <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/gov/article/view/1141>
- Wance, M., Muhtar, M., & Kaliky, P. I. (2020). PKM Penyelenggaraan Pemerintahan Dalam

Perencanaan Pembangunan Negeri Hila Kabupaten Maluku Tengah. *CARADDE: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 229-338.
<https://doi.org/10.31960/caradde.v2i2.372>