

# **KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARANGANYAR DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**

**Oleh: Riskha Amallia Indriawati**

## Abstract

Indrawati, 2019. "Performance Of Occupation And Civil Registration Of Karanganyar Regency In Service Civil Administration", Public Administration, Slamet Riyadi University, Surakarta. Theses unpublished.

the performance of Population and Civil Registration Agency of Karanganyar needs continuously carried out and improved to realize better implementation of population administration. The research purpose was described performance Population and Civil Registration Agency of Karanganyar Regency in population administration services. Performance is a multidimensional construct, the measurement also varies depending on the complexity of the factors that build up the performance. The performance assessment indicator was used performance assessment indicator from Agus Dwiyanto (2006: 50-51) consist of productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. This is qualitative descriptive research. The research was carried out in Population and Civil Registration Agency of Karanganyar. The data were used primary and secondary data. Data collection techniques were used interviews, observation, and documentation. The research informants are heads of fields and staff of the Population and Civil Registration Agency of Karanganyar and the people who use products/services. Data analysis technique was used Miles and Huberman's active model. The validity data testing was used triangulation techniques. Based on the research results, it can be concluded that 1) the productivity of the issuance of population documents reaches 87%; 2) The Population and Civil Registration Agency of Karanganyar Regency has provided three counters to serve the issuance of population administrations; 3) Responsiveness in the issuance of population documents was evidenced by the responsive in receiving input and complaints from the public; 4) Responsibility in the population administration services was indicated by the fulfillment of regulations on the issuance of population administration; and 5) Accountability in population administration was indicated periodic accountability report to the administrative public officials.

**Key words:** productivity, service quality, responsiveness, responsibility, accountability

## 1. Pendahuluan

Good Governance (tata pemerintahan yang baik) sudah lama menjadi keinginan banyak kalangan di Indonesia. Dalam mengembangkan praktik good governance, pemerintah perlu mengambil dan menggunakan strategi yang tepat. Luasnya cakupan persoalan yang dihadapi, kompleksitas dari setiap persoalan yang ada, serta keterbatasan sumberdaya dan kapasitas pemerintah dan juga non-pemerintah untuk melakukan pembaharuan praktik governance, mengharuskan pemerintah mengambil pilihan yang strategis dalam memulai pengembangan praktik good governance. Salah satu pilihan strategis untuk mengembangkan good governance di Indonesia adalah melalui pengembangan penyelenggaraan pelayanan publik yang mencirikan nilai-nilai yang selama ini melekat pada good governance.

Pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai pengembangan good governance di Indonesia karena pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga-lembaga non-pemerintah. Dalam ranah ini terjadi suatu interaksi yang sangat intensif antara pemerintah dengan warganya. Buruknya praktik governance dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat dirasakan oleh warga dan masyarakat luas. Ini berarti jika terjadi perubahan yang signifikan pada ranah pelayanan publik dengan sendirinya dapat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh warga dan masyarakat luas.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pada kenyataannya pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayan” dan yang “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum terkadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat (Sinambela, 2006:4).

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat adalah pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 yang dimaksud dengan administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan

penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Dokumen administrasi kependudukan yang wajib dimiliki oleh setiap warga negara, antara lain Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-El), Kartu Keluarga (KK), Dokumen kependudukan, seperti Akte Kelahiran, Akte Kematian Akte Perkawinan dan Akte Perceraian Bagi warga non muslim. Semua dokumen kependudukan tersebut merupakan dokumen yang penting dimiliki oleh setiap warga negara sebagai bukti autentik kependudukan yang pasti dan berdasar hukum. Setiap warga negara wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada instansi pelaksana. Sebab setiap kejadian atau peristiwa penting yang dialami seperti kelahiran, kematian, perkawinan, dan perceraian akan membawa pengaruh terhadap penerbitan KK, KTP-El, dan dokumen kependudukan lainnya. Dokumen kependudukan ini merupakan dokumen yang memiliki kekuatan hukum yang mengikat secara perdata bagi pemiliknya. Misalnya akte kelahiran, menunjukkan hubungan perdata dari pemilik akte dengan orang tuanya, demikian pula akte-akte yang lainnya. Kepemilikan dokumen ini selain mempunyai kekuatan legal, juga dapat digunakan untuk memperoleh pelayanan sosial dasar lain yang dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari seperti digunakan untuk mengurus BPJS, Kartu Indonesia Sehat, Kartu Indonesia Pintar dan lain-lain.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar merupakan unsur pelaksana otonomi daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Karanganyar Nomor 2 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Karanganyar. Dimana sesuai dengan struktur organisasi serta tugas pokok dan fungsinya mempunyai tugas untuk melayani masyarakat di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Melihat pentingnya peranan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar sebagai instansi pelaksana administrasi kependudukan. Sesuai dengan visi yang dimiliki yaitu “Karanganyar Tertib Administrasi Kependudukan”, menjadi penting kiranya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Meskipun keharusan memiliki dokumen kependudukan sebagai identitas yang pasti dan berdasar hukum telah diwajibkan kepada masyarakat, namun di Kabupaten Karanganyar masih ada saja masyarakat yang belum mengurus kepemilikan dokumen kependudukan. Hal ini dapat diketahui dari adanya masyarakat yang belum tercatat data kependudukannya di instansi terkait. Hal tersebut dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

Tabel 1 Masyarakat yang belum memiliki administrasi kependudukan

No	Jenis Dokumen	Wajib Memiliki	Memiliki
1	KTP-el670.108	667.591	
2	Akte Kelahiran	224.906	200.841
3	Kartu Identitas Anak	213.170	13.050
4	Akta Nikah	218	218

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar, 2018

Adanya hal tersebut di atas banyak sebabkan oleh terbentuknya pandangan negatif mengenai pelayanan organisasi publik yang banyak dikenal mengecewakan. Hal tersebut muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Salah satu kasus pelayanan yang kurang memuaskan bagi masyarakat, dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dapat dilihat pada adanya alur dan prosedur pelayanan administrasi kependudukan yang masih dinilai berbelit-belit.

Melihat permasalahan yang terjadi menjadi penting kiranya pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar bertindak lebih tegas untuk menyikapinya. Upaya peningkatan kinerja para aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar perlu terus dilakukan dan ditingkatkan untuk terwujudnya pelaksanaan administrasi kependudukan yang lebih baik. Kesadaran dan tanggung jawab para aparatur pemerintah sangat diperlukan untuk tidak mementingkan kepentingan pribadi dan/atau golongan didalam melaksanakan tugasnya. Selain itu, kesadaran serta partisipasi aktif dari masyarakat sangat diperlukan guna mendukung pelaksanaan tertib administrasi kependudukan. Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah tersebut di atas, penelitian ini

bertujuan untuk mendeskripsikan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam pelayanan administrasi kependudukan.

## **2. Metode Penelitian**

Berdasarkan masalah yang diangkat dalam penelitian yang menekankan pada proses dan makna, maka bentuk penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Pemilihan lokasi tersebut didasarkan alasan bahwa lokasi tersebut merupakan instansi pemerintah yang berperan dalam menentukan kebijakan dan menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan. dengan kata lain, lokasi ini berhubungan langsung dengan obyek penelitian, yang digunakan sebagai sumber untuk memperoleh data penelitian.

Unit analisis penelitian dalam hal ini adalah Kepala Bidang dan Staf Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Penetapan unit analisis ini didasarkan pada tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karanganyar sebagai pelaksana dan bertanggung jawab dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Dalam penelitian ini menggunakan teknik Purposive Sampling, yaitu peneliti berusaha untuk mencari narasumber (informan) yang dianggap mengetahui informasi dan masalah secara mendalam, yakni mengenai kinerja administrasi kependudukan di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Informan dalam penelitian ini antara lain Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data, Staff Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, dan Masyarakat pengguna produk/jasa layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.

Kinerja merupakan suatu konstruk (construct) yang bersifat multidimensional, pengukurannya juga bervariasi tergantung pada kompleksitas faktor-faktor yang membentuk kinerja. Indikator penilaian kinerja yang digunakan adalah indikator penilaian kinerja dari Agus Dwiyanto (2006: 50-51) yang terdiri atas Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibility atau tanggung jawab, dan Accountability atau akuntabilitas.

Teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi dan telaah dokumen. Teknik analisis data menggunakan beberapa langkah sesuai teori Miles, Huberman dan Saldana (2014) yaitu menganalisis data dengan tiga langkah: kondensasi data (data condensation), menyajikan data (data display), dan menarik simpulan atau verifikasi (conclusion drawing and verification).

Untuk menguji kebenaran dari hasil yang diperoleh maka dalam penelitian ini dilakukan triangulasi data. Penelitian ini menggunakan teknik keabsahan data dengan triangulasi sumber. Hal ini disebabkan karena untuk membandingkan informasi dari sumber yang ada.

### 3. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Kinerja organisasi merupakan hasil yang telah dicapai oleh suatu organisasi dalam kurun waktu periode tertentu berdasarkan pada tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Maka seberapa jauh kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mewujudkan pelayanannya dibidang Administrasi Kependudukan dengan baik dan melaksanakan tertib administrasi, serta memberikan kepuasan dalam pelayanannya khususnya pada pelayanan pendaftaran penduduk yaitu permohonan pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan permohonan pembuatan Kartu Tanda Pendudukan (KTP), serta pendataan Akta Catatan Sipil kepada masyarakat agar dapat terpenuhi dan terealisasikan dengan optimal. Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dikatakan tinggi, baik dan optimal jika tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh organisasi dapat direalisasikan dengan baik sehingga Visi dan Misi organisasi dapat terwujud.

#### 3.1. Produktivitas

Hasil temuan indikator produkvtitas dapat disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 2 Temuan Hasil Penelitian Indikator Produktivitas

No	Jenis indikator	Temuan
1	Produktivitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realisasi penerbitan dokumen kependudukan tahun 2017 mencapai 87%</li> <li>2. Berjalannya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sehingga penerbitan dokumen lebih cepat dan data- data kependudukan dapat tersimpan secara teratur.</li> <li>3. Adanya Program Ratna (Rakyat Terdaftar Negara Aman) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil</li> </ol>

mempermudah bagi masyarakat untuk membuat dokumen jadi tidak harus di dinasya tetapi nanti dengan adanya RATNA maka tempat dan waktu nanti bisa di tentukan di masing-masing kecamatan

---

(Sumber: Data hasil wawancara diolah).

Dalam pelayanan penerbitan dokumen kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar berusaha memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Untuk meningkatkan produktivitas pelaksanaan penerbitan dokumen kependudukan di Kabupaten Karanganyar maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar melakukan pendekatan kepada masyarakat untuk mendata semua warganya baik pendataannya di laksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Karanganyar maupun pendataan yang dilaksanakan di masing – masing kecamatan di kabupaten karanganyar kemudian data tersebut bisa langsung di kirim ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Dalam mendukung pelaksanaan penerbitan dokumen kependudukan maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar memiliki sistem informasi administrasi kependudukan yaitu untuk dapat membantu proses kinerja yang di hasilkan oleh pegawai agar dapat tercapainya penerbitan dokumen dengan cepat dan tepat kepada masyarakat.

Hal ini juga di dorong adanya program RATNA (Rakyat Terdaftar Negara Aman) yaitu program yang memudahkan masyarakat dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran dengan menggunakan unit mobil keliling. Layanan ini berpindah dari satu tempat ke tempat lain di wilayah Kabupaten Karanganyar. Realisasi penerbitan administrasi kependudukan yang mencapai 87 persen menunjukkan bahwa produktivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar sudah baik.

Setiap organisasi berupaya agar pegawai yang terlihat dalam kegiatan organisasi dapat memberikan prestasi dalam bentuk produktivitas kerja setinggi mungkin untuk mewujudkan tujuan yang telah dicapai. Produktivitas kerja merupakan suatu sikap dan perilaku pegawai dalam birokrasi terhadap peraturan-peraturan dan norma-norma yang telah ditetapkan oleh birokrasi yang telah diwujudkan dengan baik dalam bentuk tingkah laku maupun perbuatan. Merealisasikan produktivitas kerja merupakan hal yang sangat penting bagi birokrasi karena dengan adanya produktivitas kerja diharapkan pekerjaan akan terlaksana

secara efisien dan efektif, sehingga ini semua akan sangat diperlukan dalam pencapaian tujuan yang baik yang telah ditetapkan (A.T Sulistiyani, 2004:315). Secara filosofis produktivitas mengandung pandangan hidup dan sikap mental yang selalu berusaha untuk meningkatkan mutu kehidupan. Dalam pengertian filosofisnya, produktivitas adalah sikap mental manusia untuk membuat hari esok jauh lebih baik dari hari kemarin.

Bagi birokrasi, produktivitas merupakan salah satu unsur penting dalam melaksanakan tugas organisasi. Tolak ukur produktivitas birokrasi publik berbeda dengan swasta, dalam birokrasi publik tolak ukur produktivitas memang lebih rumit atau kompleks dari pada swasta.

Produktivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan kemampuan kinerja pelayanan Dinas dalam usaha mewujudkan suatu pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Produktivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan pencapaian target yang telah ditetapkan dalam bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan pada pengajuan permohonan masyarakat. Tolak ukur produktivitas Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dilihat dari target yang ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan realisasi penerimaan berdasarkan permohonan masyarakat serta penyelesaian permohonan pendataan yang masuk ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan khususnya dalam pelayanan publik kepada masyarakat berdasarkan pada peraturan Perundang-undangan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah serta berorientasi pada visi, misi, target, dan tujuannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil itu sendiri yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara baik, cepat, tepat dan akurat.

### 3.2. Kualitas Pelayanan

Tabel 3 Temuan Hasil Penelitian Indikator Kualitas Pelayanan

No	Jenis indikator	Temuan
1	Kualitas Pelayanan	1. SIAK mampu meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil 2. Waktu penyelesaian administrasi kependudukan yang singkat 3. Petugas melayani dengan ramah 4. NIK mempermudah layanan lintas sektor

---

Sumber: Data hasil wawancara diolah

Kualitas pelayanan publik merupakan bentuk gambaran masyarakat terhadap organisasi khususnya dalam konteks pelayanan publik. Pada umumnya banyak terbentuk gambaran yang negatif mengenai organisasi publik dikarenakan kurangnya kualitas pelayanan yang berakibat pada ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang di terima dari organisasi publik.

Tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa merupakan indikator sekaligus sebagai sumber data utama penilaian terhadap kualitas pelayanan kinerja organisasi publik. Namun uji silang dapat dilakukan dengan melakukan penelusuran laporan dan dokumentasi organisasi mengenai pelayanan yang diberikan.

Menurut Vincent Garpers dalam bahan ajar Diklat Propinsi Jawa Tengah (2005) mengatakan standarisasi kualitas pelayanan dengan ketentuan-ketentuan sebagai berikut :

- a. Ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan waktu tunggu dan proses.
- b. Akurasi pelayanan yang berkaitan dengan apakah pelayanan tersebut bebas dari kesalahan.
- c. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, kesediaan informasi.

Pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan publik tertentu atau kepentingan publik, baik berupa penyediaan barang, jasa atau pelayanan administrasi. Goetsch dan Davis dalam Fandy Tjiptono (2006:4) mendefinisikan kualitas pelayanan yang lebih luas cakupannya yaitu kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat pokok dalam menentukan baik atau buruknya suatu organisasi khususnya organisasi dibidang pelayanan publik atau masyarakat umum. Untuk mengukur kualitas pelayanan, dapat diukur dari sejauh mana pihak Dinas dalam melakukan dan melaksanakan prosedur ketertiban, kelancaran, kemudahan, serta ketepatan waktu dalam pelayanan. Isu mengenai kualitas pelayanan publik menjadi penting dalam menggambarkan bagaimana kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak orang yang menilai negatif mengenai organisasi publik, hal ini disebabkan oleh ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan mengenai administrasi kependudukan dan catatan sipil telah menyediakan tiga loket. Locket pertama yaitu loket pendaftaran, di loket ini pemohon menyerahkan dokumen-dokumen persyaratan sesuai dengan ketentuan-ketentuan dalam pengajuan permohonan pembuatan suatu surat akta atau dokumen. Setelah dokumen-dokumen persyaratan masuk, berkas tersebut diserahkan kepada petugas untuk diteliti kelengkapannya. Setelah itu berkas akan dipisah lagi sesuai dengan jenis permohonan pelayanan, kemudian itu berkas masuk ke bagian operator. Setelah selesai diproses baru kemudian pemohon mengambilnya di loket pengambilan. Lamanya waktu pengambilan disesuaikan dengan jenis permohonannya. Mengenai kemudahan dalam proses pelayanan sejauh ini tidak ditemukan kendala atau masalah, karena masyarakat sebagai pengguna jasa tidak menemui kesulitan dalam mengajukan permohonan.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa keberadaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sangat membantu pelayanan penerbitan dokumen kependudukan baik dalam proses pelayanan maupun penyimpanan data. Tidak hanya itu SIAK juga mendukung penerapan NIK Nasional. Dengan demikian kualitas layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar sudah cukup baik.

### 3.3 Responsivitas

Tabel 4 Temuan Hasil Penelitian Indikator Responsibilitas

No	Jenis indikator	Temuan
1	Responsivitas	1. Memberikan kesempatan pada masyarakat untuk secara langsung menyampaikan keluhannya. 2. Melaksanakan pertemuan secara berkala dengan Masyarakat. 3. Melakukan sosialisasi dan penyuluhan pada masyarakat mengenai prosedur dan persyaratan penerbitan dokumen serta pentingnya dokumen kependudukan

Sumber: Data hasil wawancara diolah

Responsivitas adalah kemampuan suatu organisasi dalam menanggapi atau mengidentifikasi terhadap suatu proses pemenuhan kebutuhan, khususnya terhadap masyarakat, proses penyusunan suatu agenda serta prioritas pelayanan dan

mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Lenvine dkk dalam Dwiyanto 2006).

Dari temuan-temuan dapat dilihat bahwa untuk memenuhi segala kebutuhan dan tuntutan masyarakat mengenai penerbitan dokumen kependudukan, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar selalu berusaha untuk melakukan pertemuan secara berkala dengan masyarakat. Dalam pertemuan tersebut juga dilakukan sosialisasi mengenai prosedur, lama waktu penyelesaian dokumen serta syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam kepengurusan penerbitan dokumen serta penyuluhan mengenai pentingnya dokumen kependudukan bagi masyarakat. Partisipasi masyarakat sangat diperlukan untuk mendukung berjalannya pelaksanaan penerbitan dokumen. Tanpa adanya partisipasi masyarakat, pelaksanaan penerbitan dokumen tidak akan mencapai hasil yang maksimal.

Organisasi harus mampu untuk mengetahui kebutuhan masyarakat dengan merespon aspirasi dari masyarakat. Responsivitas ditunjukkan pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan publik dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, hal ini sangat berpengaruh sebagai ukuran kinerja karena secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi, visi serta tujuannya khususnya dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat. Apabila tidak terjadi keselarasan, maka merupakan suatu bentuk kegagalan organisasi dalam usaha mewujudkan misi, visi serta tujuan organisasi publik.

Responsivitas adalah tanggap penyedia pelayanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna pelayanan. Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Ratminto dan Atik (2007:175-176) memberi batasan responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna jasa pelayanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.

Untuk meningkatkan responsivitas organisasi terhadap kebutuhan pelanggan, terdapat dua strategi yang dapat digunakan menurut Agus Dwiyanto, yaitu menerapkan strategi Know Your Customer (KYC) dan menerapkan model citizen charter. Know Your Customer (KYC) merupakan sebuah prinsip kehati-hatian sebelum melakukan transaksi. Dalam konteks pelayanan publik, prinsip KYC dapat digunakan oleh birokrasi publik untuk mengenali kebutuhan dan kepentingan pelanggan sebelum menentukan jenis pelayanan yang akan diberikan. Untuk mengetahui keinginan, kebutuhan dan kepentingan pengguna atau pelanggan,

birokrasi pelayanan publik harus mendekati diri dengan pelanggan. harter (kontrak pelayanan) yaitu adanya standar pelayanan publik yang ditetapkan berdasarkan masukan pelanggan, dan birokrasi berjanji untuk memenuhinya (Osborn dan Plastrik, 2004) agar birokrasi lebih responsif. merupakan suatu pendekatan dalam memberikan pelayanan publik yang menempatkan pengguna pelayanan atau pelanggan sebagai pusat perhatian.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan beberapa usaha-usaha yang dapat dilakukan untuk meningkatkan responsivitas : a) Mempercepat pelayanan; b) Pelatihan karyawan; c) Komputerisasi dokumen; d) Penyederhanaan sistem dan prosedur; e) Pelayanan yang terpadu; f) Penyederhanaan birokrasi; g) Mengurangi pemusatan keputusan.

Respon yang diharapkan pengguna jasa adalah daya tanggap Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melayani dan memenuhi semua kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tanpa prosedur berbelit-belit serta tepat waktu sesuai SPM (Standar Pelayanan Minimal). Sehingga sikap responsif Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dapat terlihat dari sikap para pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam menanggapi kebutuhan pengguna jasa, kesesuaian antara tanggapan organisasi terhadap kebutuhan dengan harapan dan aspirasi dari pengguna jasa, serta upaya-upaya yang dilakukan organisasi dalam menanggapi keluhan-keluhan pengguna jasa dan fasilitas yang dapat menunjang responsivitas Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karanganyar.

Mengacu pada upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar sebagai wujud responsivitas terhadap masyarakat disimpulkan bahwa secara umum responsivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna layanannya adalah baik. Namun demikian tetap diperlukan adanya peningkatan daya tanggap dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar tersebut agar masyarakat semakin puas terhadap pelayanan yang diberikan.

#### 3.4. Responsibilitas

Tabel 5 Temuan Hasil Penelitian Indikator Responsibilitas

No	Jenis indikator	Temuan
1	Responsibilitas	1. Pelaksanaan penerbitan administrasi kependudukan sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku 2. Pembuatan administrasi kependudukan tidak dipungut biaya

Sumber: Data hasil wawancara diolah

Sebagian besar masyarakat masih menganggap bahwa dalam pelayanan administrasi kependudukan terkait dengan proses penerbitan dokumen kependudukan yang dilakukan masih berbelit-belit, membutuhkan waktu yang lama dan biaya yang tidak sedikit. Hal tersebut yang menjadikan masyarakat enggan untuk mengurus dokumen kependudukannya.

Kesesuaian dengan aturan dan prosedur/ syarat yang telah ditetapkan dilakukan oleh dinas agar pelayanannya sesuai dengan aturan perundang-undangan. Pada dasarnya semua pelayanan mengacu pada Undang-Undang, jika tidak sesuai tidak akan dilayani oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Kesesuaian dengan UU tersebut menyangkut tatacara, aturan, prosedur yang telah ditetapkan dan juga syarat yang harus dipenuhi oleh masyarakat ketika ingin mengajukan atau membuat dokumen kependudukan. Masalah yang dihadapi biasanya masyarakat kurang melengkapi syarat ketika ingin membuat dokumen kependudukan, dan mereka juga menganggap terlalu banyak syarat yang harus dipenuhi. Untuk itu, dinas membuat solusi untuk memecahkan masalah yang ada. Solusinya adalah dengan tidak membebani masyarakat dalam hal syarat yang harus dipenuhi maupun dalam administrasinya/ penggratisan biaya dan juga menyediakan informasi di papan pengumuman yang terkait dengan syarat maupun prosedur yang harus dilakukan oleh masyarakat ketika ingin membuat dokumen kependudukannya.

Indikator responsibilitas juga dapat dilihat prinsip administrasinya. Prinsip-prinsip administrasi sesuai dengan kebijakan organisasi tersebut menyangkut kesatuan perintah/kesatuan komando dan pembagian kerja. Kesatuan perintah/kesatuan komando ditunjukkan dengan pelaksanaan pelayanan oleh petugas sesuai dengan arahan dari pimpinan maupun kepala bidang. Prinsip pembagian kerja sesuai dengan penjabaran tugas pokok, fungsi dan uraian tugas jabatan struktural pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.

Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam pelayanan administrasi kependudukan jika diukur dengan indikator responsibilitas telah baik. Hal ini ditunjukkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam pelayanan administrasi kependudukan telah mematuhi peraturan yang ada. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar juga telah menetapkan aturan maupun prosedur yang harus dipenuhi oleh masyarakat ketika ingin memperoleh dokumen kependudukan. Aturan dan prosedur tidak memberatkan masyarakat dan pembiayaannya gratis. Prinsip administrasinya juga telah sesuai dengan kebijakan organisasi tersebut mengacu pada kesatuan perintah dan pembagian kerja sesuai dengan penjabaran tugas pokok, fungsi dan uraian tugas jabatan struktural pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.

### 3.5. Akuntabilitas

Tabel 6 Temuan Hasil Penelitian Indikator Akuntabilitas

No	Jenis indikator	Temuan
1	Akuntabilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan pertanggungjawaban berupa laporan perbulan dan laporan tahunan.</li> <li>2. Laporan pertanggungjawaban tersebut langsung disampaikan pada instansi di atasnya yaitu ke bupati, ke pusat maupun ke gubernur</li> <li>3. Pelaksanaan penerbitan administrasi kependudukan sesuai dengan peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan</li> </ol>

Sumber: Data hasil wawancara diolah

Akuntabilitas publik menunjukkan seberapa jauh penyelenggaraan pelayanan publik dapat dipertanggungjawabkan secara langsung maupun tidak langsung kepada publik, maupun kepada pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini berarti bahwa akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan aturan atau norma pelaksana yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan kepada pihak yang memiliki kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam pelayanan administrasi kependudukan telah bertanggungjawab terhadap para pejabat

publik administrasi yang berada di atasnya. Dari pertanggungjawaban terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar memperoleh umpan balik dari pusat. Selain bertanggungjawab kepada instansi atasnya yaitu di pusat, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar juga harus bertanggungjawab terhadap masyarakat. Namun pertanggungjawaban masih belum dilakukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar hanya sebatas melayani masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan dan melakukan sosialisasi terhadap masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar memiliki tanggungjawab yang cukup besar dalam memberikan informasi kepada masyarakat tentang besarnya tarif pelayanan penerbitan dokumen kependudukan. Dengan masyarakat mengurusnya sendiri ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar maka masyarakat tidak harus cemas terhadap biaya-biaya tambahan. Untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar tidak ada pungutan biaya yang dibebankan pada masyarakat.

Begitu pentingnya peraturan perundang-undangan untuk menopang pelayanan penerbitan dokumen kependudukan, maka kejelasan prosedur penerbitan dokumen kependudukan juga merupakan hal yang tidak dapat dikesampingkan. Seperti yang kita ketahui penerbitan dokumen kependudukan merupakan hasil akhir dari berbagai rangkaian proses pelaksanaan administrasi kependudukan. Dokumen kependudukan merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Selain itu dokumen kependudukan juga harus ditandatangani oleh kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil setempat. Dengan adanya bukti dokumen kependudukan yang sah maka seseorang memiliki kekuatan hukum yang sah dan jelas mengenai keberadaannya sebagai warga negara Indonesia.

Untuk sampai pada penerbitan dokumen kependudukan tentunya masyarakat harus mengikuti alur pelayanan pengurusan dokumen kependudukan dan persyaratan penerbitan dokumen kependudukan di Kabupaten Karanganyar. Sehingga lama atau tidaknya proses penerbitan dokumen kependudukan tergantung pada kelancaran proses dan langkah-langkah yang dilakukan. Pada dasarnya bila masyarakat telah

memahami informasi yang telah dicantumkan dalam loket informasi maupun sosialisasi yang telah dilakukan maka sebenarnya prosedur kepengurusan dokumen kependudukan tidaklah sulit.

#### **4. Kesimpulan**

Produktivitas dalam penerbitan dokumen kependudukan dapat terlihat dari tercapainya target pelayanan terutama mengenai penerbitan dokumen kependudukan yang mencapai 87% masyarakat mengajukan permohonan penerbitan dokumen kependudukan. Program RATNA dan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan sangat membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar untuk meningkatkan produktivitasnya. Kualitas layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam penerbitan administrasi kependudukan dan catatan sipil telah menyediakan tiga loket. Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan membuat pelayanan administrasi kependudukan lebih cepat dan hasilnya lebih rapi. Nomor Induk Kependudukan memungkinkan digunakan untuk kegiatan lintas sektor

Responsivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam penerbitan dokumen kependudukan dibuktikan dari sikap responsif dari dinas dalam menerima dengan terbuka masukan dan keluhan dari masyarakat secara langsung maupun tidak langsung. Selain itu juga dilakukannya pertemuan dan sosialisasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dengan masyarakat mengenai prosedur maupun persyaratan dalam penerbitan dokumen. Hal lain yang dilakukan adalah penyuluhan untuk memotivasi masyarakat agar mengerti dan memahami mengenai arti penting dokumen kependudukan. Responsibilitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam pelayanan administrasi kependudukan ditunjukkan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam pelayanan administrasi kependudukan telah mematuhi peraturan yang ada. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar juga telah menetapkan aturan maupun prosedur yang harus dipenuhi oleh masyarakat ketika ingin memperoleh dokumen kependudukan.

Akuntabilitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam pelayanan administrasi kependudukan ditunjukkan dengan

adalah laporan pertanggungjawaban kepada para pejabat publik administrasi yang berada di atasnya dalam bentuk pemberian laporan secara berkala. Secara struktural laporan pertanggungjawaban Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar diserahkan langsung kepada Bupati Karanganyar

#### DAFTAR PUSTAKA

- A.T. Sulistyani. 2004. *Kemitraan dan Model-Model Pemberdayaan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi di Indonesia*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press
- Ratminto dan Winarsih Atik Septia. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta :Pustaka Pelajar
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara. Jakarta.