

**KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TIMOR TENGAH SELATAN
(Kasus Pemilikan Akte Kelahiran 0-18 Tahun
di Kabupaten Timor Tengah Selatan Provinsi Nusa Tenggara Timur)**

Oleh

**Denny Nubatonis¹,
M.N.B.C. Neolaka², William Djani³**

¹⁾ Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Timor Tengah Selatan
Pasca Sarjana Universitas Nusa Cendana Kupang
farreldi08@gmail.com

²⁾ Universitas Nusa Cendana Kupang

ABSTRACT

One of the efforts made by the Government to increase the service of quality can be seen through the service of making birth certificates. Birth certificates became very important because it about self-identify and citizenship status. The aim of the study: (1) to find out how the performance of birth certificate services by the Department of Population and Civil Registry in the Middle of South Timor Regency uses the concept of performance measurement with five indicators namely productivity, service quality, responsiveness, responsibility and accountability. (2) to find out the coverage service for the birth certificate of 0-18 years, and (3) describes the inhibiting factors in the birth certificate service.

The Research problems are: (1) How is the Performance from Department of Population and Civil Registration of the South Central Timor Regency (TTS). (2) What kind of factors which hampir and encourage the Performance from Department of Population and Civil Registration of the South Central Timor Regency (TTS). The aim of the studies are: (1) To find out and analyze the Performance from Department of Population and Civil Registration of the South Central Timor Regency (TTS). (2) To identify and analyze the aspects which hampir and encourage the Performance from Department of Population and Civil Registration of the South Central Timor Regency (TTS), As for the usability of this research is to find out and get a picture related to the Performance from Department of Population and Civil Registration of the South Central Timor Regency (TTS) in order to increase the ownership of birth certificate for the people who lives in South Central Timor Regency.

This research is a descriptive study using a qualitative approach. The techniques of collection data are observation techniques, interview, and documentation techniques. The research resource was determined using a simple random sampling technique called Simple Random Sampling so as to provide equal opportunities for each member of the population to be a sample of research. The data of analysis techniques used were divided into several stages, namely Reduction data, the presentation data (Display), and conclusion (Conclusion Drawing).

The results of the study show the conclusion that the performance of the population and civil records office in the Middle of South Timor Regency based on productivity, responsibility and

accountability is quite good, but based on service quality and responsiveness it is not satisfactory. Birth Certificate Ownership Coverage in the middle of South Timor Regency is also still very low, and there are several factors that inhibit the birth certificate services, namely the Relativity of Human Resources, Limited Budget, and the limitations of facilities and infrastructure to support population services.

Keywords: *performance, productivity, quality service, responsiveness, responsibility and accountability.*

ABSTRAK

Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilihat melalui pelayanan pembuatan Akta Kelahiran. Akta kelahiran menjadi sangat penting karena menyangkut identitas diri dan status kewarganegaraan. Penelitian ini bertujuan: (1) untuk mengetahui bagaimana kinerja pelayanan akta kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan menggunakan konsep pengukuran kinerja dengan lima indikator yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, tanggungjawab dan akuntabilitas., (2) untuk mengetahui cakupan pelayanan pelayanan Akta Kelahiran 0-18 tahun, dan (3) menguraikan faktor penghambat dalam pelayanan akta kelahiran.

Dengan perumusan masalah adalah: (1) Bagaimana Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan (TTS). (2) Faktor apa saja yang menghambat dan mendorong Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten TTS. Tujuan penelitian adalah: (1) Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten TTS. (2) Untuk mengidentifikasi dan menganalisis aspek yang menghambat dan mendorong kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten TTS, adapun kegunaan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memperoleh gambaran terkait kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten TTS dalam rangka meningkatkan pemilikan akte kelahiran bagi masyarakat TTS.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Narasumber penelitian ditentukan menggunakan teknik pengambilan sampel acak sederhana disebut juga *Simple Random Sampling* sehingga memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk menjadi sampel penelitian.. Teknik analisis data yang digunakan dibagi menjadi beberapa tahapan, yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan simpulan (*conclusion drawing*).

Hasil penelitian menunjukkan simpulan bahwa kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah selatan berdasarkan produktivitas, tanggungjawab dan akuntabilitas cukup baik, namun berdasarkan kualitas layanan dan responsivitas belum memuaskan. Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran di Kabupaten Timor Tengah Selatan juga masih sangat rendah, serta terdapat beberapa faktor penghambat pelayanan Akta Kelahiran yaitu keterbatasan sumber daya manusia, terbatasnya anggaran, serta keterbatasan sarana dan prasarana pendukung pelayanan kependudukan.

Kata kunci: kinerja, produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, tanggungjawab dan akuntabilitas.

PENDAHULUAN

Pemerintah bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan publik baik itu berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa publik

yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara ataupun daerah. Salah satu pelayanan pemerintahan yang paling menjadi perhatian masyarakat adalah

pelayanan administrasi kependudukan. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menyebutkan 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 kependudukan yang diterbitkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil beragam, mulai dari akte lahir, kartu keluarga, KTP elektronik, akta perkawinan, akta kematian, akta perceraian, akta pengakuan anak dan lain-lain. Namun sampai saat ini, baru Kartu Keluarga, KTP elektronik dan akta kelahiran yang sering dianggap dokumen penting yang sering diurus oleh masyarakat. Itu pun cakupannya masih belum 100 persen.

Saat ini pemerintah sedang fokus untuk menerbitkan akta kelahiran untuk anak-anak sampai 100 persen. Untuk mencapai target ini, Pemerintah menerbitkan beberapa kebijakan antara lain Permendagri No. 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran, dan Surat Edaran No. 471/1768/SJ tentang Percepatan Penerbitan KTP elektronik dan Akta Kelahiran,

Konstitusi UUD 1945 Pasal 28 D ayat (1) menyatakan bahwa, "setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum". Kemudian pada ayat (4) menyatakan, "setiap orang berhak atas status kewarganegaraan". Sementara hak identitas bagi anak dinyatakan tegas dalam Pasal 5 UU No. 23/2002 tentang Perlindungan Anak. Pasal tersebut menyebutkan, "Setiap anak berhak

atas suatu nama sebagai identitas diri dan status kewarganegaraan". Ihwal pembuatan akta kelahiran, diatur dalam UU No. 24/2013 tentang perubahan UU No. 23/2006 tentang Administrasi Kependudukan (Admindex).

Data Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas, BPS 2016) menunjukkan bahwa 18 persen atau sekitar 46 juta dari 261 juta jiwa penduduk Indonesia pada 2016 belum memiliki akta kelahiran. Angka itu hampir seperlima dari populasi penduduk Indonesia. Selanjutnya Berdasarkan hasil kajian *Institute Research of Governance and Social IRGSC* yang didukung Wahana Visi Indonesia (WVI) di Kabupaten TTS, NTT dan BPP Advokasi Hukum Perdamaian Sinode GMIT menemukan bahwa persoalan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan hal utama yang harus menjadi perhatian bersama, dan untuk itu dibutuhkan perhatian lebih dari Pemerintah Kabupaten TTS. Sesuai kajian ini hanya 58,9% warga yang memiliki dokumen kependudukan ketika meninggalkan desa. Khusus untuk migrasi anak menunjukkan posisi anak yang sangat rentan selain untuk menjadi pekerja anak, tetapi juga menjadi korban perdagangan orang (human trafficking). Kabupaten TTS merupakan salah satu kantong korban perdagangan orang. Bagi anak itu sendiri adanya akta kelahiran ini, maka anak secara yuridis berhak untuk mendapatkan perlindungan hak-hak kewarganegaraannya, misalnya hak atas pendidikan, hak atas kesehatan, hak atas permukiman, dan hak atas sistem perlindungan sosial.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil mengevaluasi hasil kerja untuk percepatan akta kelahiran sesuai dengan Permendagri No. 9 Tahun 2016 dan didapatkan hasil bahwa data cakupan kepemilikan akta kelahiran Kabupaten Timor Tengah Selatan masuk dalam zona MERAH atau masih di bawah standar untuk target yang diwajibkan oleh pemerintah pusat yaitu 75%. Dinas Kependudukan dan Catatan

Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan sedang berupaya untuk meningkatkan pelayanan untuk mencapai target tersebut. Dalam pelayanan secara keseluruhan dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil memiliki cakupan akta kelahiran sebesar 65%. akan tetapi dari 65% yang dihitung cuma 23% yang sudah terentri ke dalam SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) dan 42 % cakupan tidak dihitung karena belum dimasukkan atau di entri ke dalam SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) dan masih kekurangan 10% sehingga Dinas masih perlu melakukan berbagai upaya untuk melakukan perbaikan sehingga bisa mencapai target yang ditentukan oleh pemerintah pusat.

Akta kelahiran sangat penting bagi warga negara untuk mendapat pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum karena dirinya telah tercatat oleh negara. Akta itu pula yang mengikat hak dan kewajiban hukum, status pribadi, dan status kewarganegaraan. Anak yang tidak memiliki status yang jelas secara hukum juga rentan terhadap pelanggaran hak asasi manusia. Pencatatan akta kelahiran juga menjadi salah satu upaya menekan angka kekerasan terhadap anak. Akibat lain dari tidak memiliki akte kelahiran, banyak anak kehilangan haknya untuk mendapat pendidikan maupun jaminan sosial lainnya. Dalam urusan perkara Anak yang berhadapan dengan Hukum (ABH), anak juga dapat dirugikan dan kehilangan haknya karena penentuan usia di proses peradilan berdasarkan akte kelahiran.

Hak identitas bagi seorang anak dinyatakan tegas dalam Pasal 5 UU No. 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak. Pasal tersebut menyebutkan bahwa "Setiap anak berhak atas suatu nama sebagai identitas diri dan status kewarganegaraan". Kemudian hal ini juga ditegaskan pada Pasal 27 ayat (1) dan (2) yang menyatakan, ayat (1) "Identitas diri setiap anak harus diberikan sejak kelahirannya", dan ayat (2)

berbunyi "identitas sebagaimana dimaksud ayat (1) dituangkan dalam akte kelahiran".

Sementara itu UUD 1945 Pasal 28 D ayat (1) menyatakan bahwa "setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum". Selain itu UUD 1945 juga memberikan jaminan atas status kewarganegaraan sebagaimana diatur dalam 28 D ayat (4) yang menyatakan, "setiap orang berhak atas status kewarganegaraan".

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan, dan untuk mengidentifikasi dan menganalisis aspek yang menghambat dan mendorong kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan. kegunaan dari pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memperoleh gambaran terkait kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan, serta merumuskan strategi dalam rangka meningkatkan pemilikan akta Kelahiran bagi masyarakat Timor Tengah Selatan.

LANDASAN TEORETIS

Kinerja

Kinerja atau *performance* adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika (Prawirosentono, 1999).

Kinerja (*performance*) juga dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil atau "*degree of accomplishment*" atau dengan kata lain, kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi (Rue & Byars, 1981). Penilaian kinerja merupakan suatu

kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Kinerja seorang karyawan akan baik bila dia mempunyai keahlian (*skill*) yang tinggi, bersedia bekerja karena digaji atau diberi upah sesuai dengan perjanjian, mempunyai harapan (*expectation*) masa depan lebih baik.

Dalam instansi pemerintah, penilaian kinerja sangat berguna untuk menilai kuantitas, kualitas, dan efisiensi pelayanan, memotivasi para birokrat pelaksana, serta memonitor pemerintah agar lebih memperhatikan kebutuhan masyarakat yang dilayani, dan menuntun perbaikan dalam pelayanan publik. Oleh sebab itu, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja, maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara lebih terarah dan sistematis. Di samping itu, dengan adanya informasi kinerja maka *benchmarking* dengan mudah bisa dilakukan dan dorongan untuk memperbaiki kinerja bisa diciptakan.

Meskipun demikian, penilaian tersebut tidak selalu efektif mengingat terbatasnya informasi mengenai kinerja birokrasi publik, serta kinerja belum dianggap sebagai suatu hal yang mendasar oleh pemerintah, di samping kompleksitas indikator kinerja yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, birokrasi publik memiliki stakeholders yang banyak dan memiliki kepentingan yang berbeda-beda. Kesulitan lain dalam menilai kinerja birokrasi publik muncul karena tujuan dan misi birokrasi publik sering kali bukan hanya sangat kabur, tetapi juga bersifat multidimensional sebagai akibat banyaknya kepentingan yang sering berbenturan satu sama lain.

Penilaian kinerja birokrasi publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi itu seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi harus dilihat juga dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan, akuntabilitas dan responsivitas. Dwiyanto (1996, 9) mengemukakan beberapa indikator yang dapat digunakan dalam mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu

1. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Pada tataran ini, konsep produktivitas dirasa terlalu sempit sehingga *General Accounting Office* (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

2. Kualitas Layanan.

Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi publik. Banyak pandangan negatif mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik, sebab akses untuk mendapatkan informasi mengenai kualitas layanan relative sangat mudah dan murah.

3. Responsivitas.

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta

mengembangkan program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

4. Responsibilitas.

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.

5. Akuntabilitas.

Akuntabilitas publik menunjukkan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut dipilih oleh rakyat, sehingga dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak.

Akta Kelahiran

A. Pitlo (1986) mengartikan akta itu sebagai surat-surat yang ditandatangani dibuat untuk dipakai sebagai bukti, dan untuk dipergunakan oleh orang, untuk keperluan siapa surat itu dibuat. Selanjutnya menurut Sudikno Mertokusumo (2006), bahwa akta adalah surat yang diberikan tanda tangan, yang memuat peristiwa-peristiwa yang menjadi dasar dari pada suatu hak atau perikatan, yang dibuat sejak semula dengan sengaja untuk pembuktian.

Mengenai pelaporan kelahiran, diatur dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Pasal 27 yang menyebutkan bahwa; (1) Setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada instansi pelaksana di tempat terjadinya peristiwa kelahiran paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran, dan (2) Berdasarkan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pejabat pencatatan

sipil mencatat pada registrasi akta kelahiran dan menerbitkan kutipan akta kelahiran. Dari penjelasan Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 27, maka akta kelahiran itu begitu besar manfaatnya, karena dapat kita lihat hampir setiap urusan kita membutuhkan akta kelahiran. Fungsi Akta Kelahiran Sebagai salah satu surat kependudukan yang dikeluarkan oleh kantor catatan sipil mempunyai beberapa fungsi, yaitu sebagai berikut.

1. Menunjukkan hubungan hukum antara anak dan orang tuanya secara sah di depan hukum, karena di dalam akta disebutkan nama bapak dan ibu dari si anak.
2. Merupakan bukti kewarganegaraan dan identitas diri awal anak yang dilahirkan dan diakui oleh Negara. Dengan adanya akta kelahiran ini, anak secara yuridis berhak mendapatkan perlindungan hak-hak kewarganegaraannya, seperti hak atas pendidikan, hak atas kesehatan, hak atas permukiman, dan hak atas sistem perlindungan sosial.
3. Menentukan kepastian umur untuk sekolah, paspor, KTP, dan hak politik pada pemilu.
4. Fungsi akta kelahiran untuk negara yaitu mengetahui data anak secara akurat di seluruh Indonesia untuk kepentingan perencanaan dan guna menyusun data statistik Negara yang dapat menggambarkan demografi, kecenderungan dan karakteristik penduduk serta arah perubahan sosial yang terjadi

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus yaitu kasus kepemilikan akta kelahiran 0-18 tahun di Kabupaten Timor Tengah Selatan, dengan menggunakan pendekatan kualitatif di mana pendekatan ini mengarah pada metode penelitian secara deskriptif.

Data yang dibutuhkan, diperoleh melalui pengamatan langsung dan mewawancarai informan kunci (*key informan*) secara mendalam (*in dept interview*) di wilayah Penelitian dengan berpegang pada pedoman wawancara yang telah disusun. Data yang diperoleh tersebut merupakan data primer, dan untuk melengkapi data ini maka diperlukan data sekunder yang diperoleh dengan cara mengumpulkan dan mempelajari segala dokumen yang ada baik peraturan, jurnal, majalah, surat kabar dan sebagainya, berkaitan dengan tujuan penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah perangkat wilayah yang membantu Bupati untuk melaksanakan kebijakan catatan sipil di daerah dan merupakan pelaksana utama yang menangani urusan catatan sipil. Sebagai lembaga pelayanan publik yang memberikan pelayanan, maka tuntutan kinerja yang berkualitas merupakan suatu keharusan.

KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN TIMOR TENGAH SELATAN

Peneliti menerapkan konsep kinerja yang melihat indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan, akuntabilitas dan responsivitas. Dwiyanto (1996)

Produktivitas

Produktivitas terkait erat dengan kemampuan memproduksi layanan dalam jangka waktu tertentu. Untuk dapat mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi produktivitas dengan pelayanan kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan (TTS), maka jumlah permintaan masyarakat terhadap akta sipil dan dokumen kependudukan kepada Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil dapat menjadi tolak ukur menilai produktivitas aparatur, yaitu memperhatikan perbandingan antara masyarakat yang dilayani dengan dokumen yang diterbitkan. Selain itu terdapat perbandingan antara masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan dengan jumlah masyarakat yang seharusnya dilayani.

Berdasarkan data target dan realisasi penerbitan dokumen Kependudukan khususnya Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan tiga tahun terakhir maka diperoleh data sebagai berikut.

Tabel 1. Jumlah Penerbitan Akta Kelahiran Dispendukcapil Kab. TTS

No	Tahun	Target	Realisasi	Keterangan
1	2016	10.000	13.000	-
2	2017	10.000	15.000	-
3	2018	10.000	23.000	Melibatkan kerja sama dengan NGO

Sumber: LKPJ Kepala Daerah Kab. TTS 2018

Sesuai data pada tabel di atas, maka produktivitas berdasarkan perbandingan antara target dan realisasi menunjukkan hasil yang memuaskan.

Berdasarkan pengamatan penulis, kebutuhan akan pelayanan pencatatan dan penerbitan dokumen kependudukan yang tinggi berbanding lurus dengan tingkat kedatangan masyarakat. Tingkat kedatangan yang tinggi dan terbatasnya waktu pelayanan menyebabkan terjadinya penumpukan masyarakat dan mengakibatkan masyarakat mengantre cukup lama.

Sistem antrean dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan menggunakan sistem antrean model *Single Channel Single Phase*. Masyarakat/ pengguna layanan yang datang mendaftarkan dan mendapatkan nomor antrean. Setelah mendapatkan nomor

antrean pengguna layanan menunggu hingga dipanggil sesuai dengan nomor antreannya. Ketika nomor antrean disebut pengguna layanan masuk ke loket pelayanan dan menyerahkan dokumen syarat-syarat dalam mengurus akta kelahiran, Kemudian petugas pencatatan sipil melakukan pengecekan terhadap dokumen tersebut. Apabila seluruh syarat dipenuhi maka pencatatan dan penerbitan akta kelahiran dapat dilakukan. Setelah berkas diterima pengguna layanan dapat meninggalkan fasilitas pelayanan dan menunggu informasi dokumen telah terbit dan dapat diambil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melayani pelanggan yang terlebih dahulu datang dan sistem antrean ini dikenal dengan disiplin antrean *First Come First Serve*.

Tabel 2 Lama Waktu Tunggu Pengguna Layanan Sebelum Mendapatkan Pelayanan (terhitung sejak jam 08.00 Wita)

No	Lama Menunggu	Jumlah	Persentase	Ket
1	Kurang dari 30 menit	15	5%	Pengamatan menunjukkan
2	30 - 60 menit	16	5,3%	setiap orang membutuhkan
3	61 - 120 menit	33	11%	waktu pelayanan ±
4	Lebih dari 120 menit	236	78%	4,5 menit

Pada tabel.2 di atas dapat kita lihat hasil pengamatan penulis untuk rata-rata setiap hari terdapat sekitar 300 orang/masyarakat yang sedang mengurus dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan. Berdasarkan persentasenya 5% mengalami waktu tunggu mereka selama kurang dari 30 menit, yaitu berkisar 5-30 menit. Sebanyak 5,3% pengguna layanan mengalami waktu tunggu yang mereka selama 30-59 menit, sebanyak 11% menunggu selama 1 hingga 2 jam, Sedangkan persentase terbanyak yaitu

78% mengaku waktu tunggu yang mereka alami lebih dari 120 menit (2 Jam). Waktu tunggu yang lama merupakan gambaran kurang efektifnya pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Waktu tunggu yang lama disebabkan oleh tingginya tingkat kedatangan secara bersamaan guna memperoleh nomor antrean di mana pendaftaran dan pemberian nomor antrean dilakukan jam 07.00 pagi. Tingginya tingkat kedatangan terjadi pada periode waktu 06: 00-07: 00.

Selain tingginya tingkat kedatangan, waktu tunggu yang lama juga disebabkan oleh lamanya waktu pelayanan yang diberikan. Rata-rata setiap orang dilayani dalam waktu lebih dari 5 menit. Lamanya waktu tunggu sebelum mendapatkan pelayanan dan waktu pelayanan yang dialami oleh masyarakat menjadi indikasi rendahnya produktivitas pelayanan. Waktu tunggu terbanyak adalah pada antrean KTP, sedangkan pada dokumen Akta-akta dan Kartu Keluarga tidak butuh waktu lama mengantre karena tidak membutuhkan waktu perekaman dan penggunaan alat digital selain komputer/Laptop, selain itu jumlah yang mengurus Akta Kelahiran juga tidak sebanyak pengurusan KTP, sehingga bila tidak ada hambatan teknis dan persyaratan lengkap maka Akta Kelahiran bisa selesai dalam sehari.

Sesuai gambaran di atas, maka dapat diidentifikasi bahwa produktivitas aparatur dipengaruhi oleh beberapa faktor yang berhubungan antara lain sumber daya manusia, prasarana dan sarana produksi, serta termasuk dipengaruhi oleh kemampuan managerial dan lingkungan.

► Faktor SDM

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan didukung oleh 51 pegawai yang terbagi ke dalam 4 bidang yang membawahi 9 seksi, 1 sekretariat yang membawahi 3 subbag, serta dikepalai satu orang kepala dinas. Sedangkan dari tingkat pendidikan diketahui hanya 17

orang atau tidak mencapai 50% pegawai yang memiliki latar belakang pendidikan Sarjana, 5 orang pegawai berlatar belakang pendidikan magister, sedangkan sebagian besar pegawai lainnya berpendidikan SMA. Hal ini bermakna pegawai kurang memiliki pengetahuan dan kemampuan yang cukup dan mampu melaksanakan analisis apabila terjadi permasalahan, dan juga dalam pelaksanaan kegiatan teknis juga tidak maksimal karena sebagian besar pegawai yang berlatar belakang pendidikan SMA adalah tenaga administrasi yang mana sebagian di antaranya dipaksakan untuk melaksanakan tugas teknis yang berhubungan dengan computer dan jaringan. Pengetahuan aparatur dalam mengidentifikasi kendala-kendala dan menganalisis solusi pemecahan juga harus menjadi faktor utama dalam menentukan kualitas pelayanan, karena hal ini dapat menjadi tolak ukur untuk sejauh mana sumber daya aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki kehandalan dan responsif dalam memberikan pelayanan.

Untuk mengatasi kekurangan ini. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan mengambil kebijakan dengan merekrut 14 orang Tenaga Kontrak Dinas akan tetapi hal ini juga terbatas karena terbatasnya anggaran sehingga belum dirasa cukup untuk memenuhi kebutuhan pelayanan secara maksimal.

Berdasarkan uraian tersebut, maka aparatur pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kurang memiliki keahlian profesional yang memadai. Dengan keterbatasan pegawai dari sisi jumlah, maupun keterbatasan dari sisi kemampuan (pendidikan dan keterampilan) aparatur yang terbatas maka akan menjadi sulit untuk mencapai tujuan/target yang telah ditetapkan. Namun motivasi yang cukup tinggi dapat menjadi pendukung terhadap kinerja yang baik. Tujuan organisasi akan tercapai secara efektif dan efisien dengan dukungan aparatur yang profesional.

Setiap organisasi yang ingin meningkatkan produktivitas kinerjanya harus memperhatikan pengembangan pengetahuan dan wawasan pegawainya melalui pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan secara periodik dan disesuaikan dengan kebutuhan organisasi. Pendidikan dan pelatihan yang dimaksud tentu bertujuan untuk memberikan pengetahuan dan keterampilan agar lebih mampu bekerja dengan efektif dan efisien.

Berdasarkan analisis atas hasil wawancara dan pengamatan penulis melihat perlu adanya pemberian pelatihan dimaksudkan untuk memperbaiki penguasaan berbagai keterampilan dan teknik pelaksanaan kerja tertentu. Diklat-diklat teknis yang menjadi solusi jangka pendek untuk menyetarakan kompetensi aparatur jarang diikuti, diharapkan bila tersedia anggaran maka yang diarahkan untuk mengikutinya adalah unsur pelaksana bukan pejabat struktural eselon II dan III yang sebenarnya tidak melaksanakan kegiatan teknis mengoperasikan perangkat pelayanan. Melalui Bimtek ada penyegaran pengetahuan, sehingga aparatur tidak terjebak dalam pola-pola pelayanan yang mengikuti kebiasaan yang sudah berlaku tanpa adanya upaya dan inovasi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

► Sarana dan Prasarana

Unsur pendukung lainnya adalah sarana dan prasarana. Dalam kaitan dengan produktivitas, khusus bagi petugas layanan dalam hal ini pegawai, dengan tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap, maka petugas juga akan mudah memberikan layanan. Secara umum fungsi sarana pelayanan bagi pegawai antara lain:

- (1) Efisiensi waktu kerja;
- (2) Meningkatkan produktivitas barang dan jasa;

- (3) Ketepatan ukuran/kualitas produk
- (4) Menciptakan rasa kenyamanan;
- (5) Menimbulkan perasaan puas dan mengurangi sifat emosional penyelenggara.

Berdasarkan pengamatan dan analisis atas data inventaris kantor, maka penulis menemukan bahwa sarana penunjang pelayanan bagi pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik dan tersedia, namun, terdapat kendala lain yang memengaruhi produktivitas jumlah dokumen yang diterbitkan yaitu kemampuan SDM mengoperasikan perangkat tertentu, terdapat gangguan teknis seperti listrik padam, gangguan jaringan komunikasi ataupun kerusakan pada server untuk merekam dan mengirimkan data ke server Pusat di Kementerian Dalam Negeri di Jakarta.

► Kemampuan Managerial

Pemimpin mempunyai tanggung jawab menciptakan situasi yang merangsang anggota untuk dapat mencapai tujuan yang ditetapkan. Pemimpin yang efektif adalah pemimpin yang mengakui kekuatan-kekuatan penting yang terkandung dalam individu atau kelompok, serta fleksibel dalam cara pendekatan yang digunakan demi meningkatkan kinerja seluruh organisasinya.

Hasil pengamatan dan wawancara pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan memperlihatkan bahwa antara pimpinan dan bawahan mempunyai interaksi yang saling memengaruhi dalam rangka peningkatan kinerja. Pimpinan mampu menjadi panutan yang memberikan contoh dan teladan kedisiplinan, sikap kewibawaan serta kecakapan dan keahlian dalam setiap aktivitasnya.

Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi maka kualitas

sangat berhubungan dengan kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Dalam penelitian ini, pelayanan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan yang diberikan berupa barang dan jasa, maka kualitas dilihat dari berbagai dimensi seperti kondisi dokumen, ketepatan dan kecepatan dalam proses, teknologi canggih yang digunakan kantor, kemudahan akses, dan kenyamanan lingkungan pelayanan.

Upaya penyediaan pelayanan yang berkualitas antara lain dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran apa saja yang menjadi kriteria kinerja pelayanan. Kondisi yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan sampai dengan saat ini belum memiliki Standar Pelayanan Minimum (SPM) sebagai acuan untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan mampu memuaskan masyarakat. Ini menjadi pekerjaan rumah bagi Pemerintah Daerah melalui Bagian Organisasi dan Tata Laksana Setda Kabupaten Timor Tengah Selatan untuk bersama-sama dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan melakukan koordinasi, merumuskan dan menetapkan Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang berlaku pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan.

Standar pelayanan memiliki arti yang sangat penting dalam pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Penetapan standar pelayanan yang dilakukan melalui proses identifikasi jenis pelayanan, identifikasi pelanggan, identifikasi harapan pelanggan, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, dengan mengabaikan ketiadaan Standar Pelayanan Minimum (SPM), kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan antara lain sebagai berikut.

► **Prosedur Layanan**

Pada indikator ini, semua masyarakat pengguna mengakui dalam prosedur pelayanan tidak ada kendala. Dalam mekanisme pelayanan pembuatan KTP, KK, dan Akta kelahiran, Kematian, Perkawinan, Perceraian, pemohon mengantar berkas ke loket yang telah disediakan. Pemohon menyampaikan berkas dan dokumen pendukungnya di *Front Office* (petugas penerimaan berkas). Setelah dinyatakan lengkap oleh petugas maka permohonan disalin (di *input*) ke dalam sistem informasi pelayanan, berkas permohonan selanjutnya diproses. Dari segi kesederhanaan, prosedur mekanisme pelayanan di Disdukcapil menerapkan sistem yang tidak berbelit-belit dan mudah dipahami oleh masyarakat.

Dari hasil wawancara dengan masyarakat pengguna dapat diambil simpulan, prosedur pelayanan di Disdukcapil bisa diikuti oleh masyarakat dan tidak ada kendala yang berarti. Prosedur yang diikuti oleh masyarakat pengguna sesuai dengan mekanisme yang diterapkan oleh Disdukcapil. Hanya saja terkadang masyarakat awam masih kurang paham tentang persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi karena sebelumnya mereka tidak tahu persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi sebelum mereka datang ke Disdukcapil itu sendiri. Dan ini menyebabkan mereka harus datang lagi untuk memenuhi persyaratan-persyaratan tersebut.

► **Ketepatan Waktu dalam Proses Pelayanan dengan yang Ditetapkan**

Secara prosedur yang berlaku di Disdukcapil Kabupaten Timor Tengah Selatan, waktu penerbitan Akte lahir adalah

1 hari selesai setelah berkas dilengkapi. Namun pada kenyataan proses lebih cepat yaitu berkisar 2-3 hari, namun tergantung dari kondisi jaringan komunikasi dan kehadiran pejabat berwenang yang mencantumkan paraf sampai dengan pejabat yang menandatangani.

Berkenaan dengan ketepatan waktu pelayanan, penulis melihat bahwa beberapa faktor yang sering mengakibatkan keterlambatan antara lain adalah gangguan jaringan telekomunikasi, di mana karena seluruh dokumen kependudukan di daerah dihubungkan dengan jaringan komunikasi dengan *server* di daerah lain dan di Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. Selain itu faktor manusia yaitu rendahnya keterampilan teknis aparatur dan pejabat berwenang tidak berada di tempat karena sedang melaksanakan tugas di tempat lain. Selain itu permasalahan juga terjadi di UPT Kecamatan, di mana pegawai UPT selalu menunggu berkas dan kelengkapan administrasi lainnya banyak baru diantar ke Kabupaten, ini mengakibatkan proses penyelesaian bisa sampai berhari-hari. Kurangnya disiplin kerja dan kecepatan dari pegawai atau petugas pelayanan menjadi salah satu faktor penghambat peningkatan kualitas pelayanan publik di Disdukcapil.

► **Kesesuaian Antara Biaya yang Dibayarkan Unit Pelayanan**

Sesuai dengan Ketentuan yang berlaku bahwa setiap pengurusan KTP, Kartu Keluarga dan Akte Kelahiran, masyarakat tidak dikenai biaya sepeser pun mulai dari pelengkapan berkas sampai pada proses penerbitan.

► **Petugas yang Bertanggung Jawab**

Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan atau menyelesaikan keluhan/persoalan/sengketa, diwajibkan memakai tanda pengenalan dan papan nama di meja/

tempat kerja petugas. Pejabat/petugas tersebut harus ditetapkan secara formal berdasarkan Surat Keputusan dari Pejabat yang berwenang.

Berdasarkan hal dimaksud di atas maka penulis melihat bahwa pegawai yang diberikan tanggung jawab pelayanan belum siap secara organisasi, jangankan papan nama di meja, bahkan nama pegawai tidak tertera pada seragam beberapa pegawai. Hal ini akan memberikan ketidakpastian/kebingungan pada masyarakat yang menunggu pelayanan.

► **Kenyaman Lingkungan Pelayanan**

Ketersediaan sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor yang memengaruhi pelaksanaan pendaftaran dalam pelayanan penduduk, dan hal tersebut makin menjadi penting ketika tuntutan dan kebutuhan masyarakat akan pelayanan birokrasi yang lebih baik, dalam era demokrasi pemerintah harus bisa menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan dengan cepat terutama dalam fasilitas pelayanan publik. Pelayanan tidak akan dapat berjalan dengan baik apabila tidak didukung oleh fasilitas yang memadai untuk pemberian pelayanan. Sarana pelayanan tidak saja berupa peralatan yang dapat digunakan serta dirasakan secara langsung pegawai, tetapi juga oleh masyarakat atau pengguna layanan, seperti ruang tunggu, kebersihan ruang kantor, komputer, sarana informasi dan komunikasi pelayanan.

Walaupun dari sisi sarana bagi pegawai cukup lengkap, akan tetapi sarana penunjang bagi konsumen masih terdapat banyak kekurangan, antara lain belum tersedia ruang tunggu yang nyaman, tidak disediakan bahan bacaan atau televisi bagi masyarakat yang masih mengantre pelayanan, tidak tersedia tempat sampah, tidak ada tempat khusus parkir, tidak terdapat papan informasi, bahkan toilet yang representative belum tersedia.

Sepatutnya menjadi kewajiban bagi Pemerintah Daerah, khususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam menyediakan fasilitas pokok maupun penunjang proses pelayanan merupakan dasar bagi masyarakat dalam merasakan kepuasan pelayanan, karena sarana dan prasarana terlihat dan dapat dirasakan terlebih dahulu sebelum proses pelayanan terjadi.

Responsivitas

Responsivitas terkait dengan kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, dan mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan pengguna jasa.

► **Keluhan Pengguna Jasa**

Keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna jasa merupakan indikator pelayanan yang memperlihatkan bahwa produk pelayanan yang selama ini dihasilkan oleh birokrasi belum dapat memenuhi harapan pengguna layanan. Sejauh ini masih banyak ditemukan keluhan yang disampaikan masyarakat terkait dengan kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan karena sistem pelayanan.

Keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna jasa terhadap birokrasi menunjukkan bahwa pada satu sisi kualitas produk pelayanan birokrasi masih dirasakan tidak dapat memenuhi harapan masyarakat pengguna jasa. Pada sisi lain, telah semakin tumbuh kesadaran masyarakat pengguna jasa untuk menuntut hak-haknya sebagai konsumen untuk memperoleh pelayanan dengan kualitas terbaik.

► Kemampuan Pemerintah Merespons Keluhan Masyarakat

Kemampuan Pemerintah Merespons keluhan masyarakat merupakan wujud atau manifestasi dari responsivitas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat pengguna jasanya. Pemerintah sebagai pelayan masyarakat sudah semestinya merespons atas berbagai kondisi serta kebutuhan masyarakat dengan memberi solusi atas suatu keadaan. Masyarakat sebagai terget pelayanan sudah semestinya mendapat prioritas utama.

Salah satu upaya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan dalam menjawab keluhan masyarakat akan proses pelayanan dokumen kependudukan yang dinilai lambat adalah dengan membentuk loket-loket pelayanan. Selain loket-loket pelayanan Dinas juga melakukan program "JEBOL atau Jemput Bola" yaitu pelayanan perekaman di Desa-desanya sesuai permintaan dan jadwal yang ditentukan yang sifatnya dapat mendekatkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan dengan masyarakat pengguna jasanya.

Walaupun telah responsive melalui terobosan jemput bola oleh dinas, namun demikian masih ada kekurangan di mana program sosialisasi, pemberian penyuluhan, dialog interaktif melalui media cetak, elektronik dan media sosial belum masif dilaksanakan. Aparat masih berpikir dengan paradigma lama, di mana masyarakatlah yang harus bersusah payah mencari tahu tentang prosedur pengurusan dokumen kependudukan, padahal banyak masyarakat yang tidak tahu dan tidak mengerti prosedur pengurusan dokumen kependudukan, sehingga mereka akan menjadi apatis untuk mengurus dokumen kependudukannya kecuali bila terdesak oleh urusan lain yang mengharuskan adanya dokumen tersebut.

Tidak adanya media khusus yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan yang dapat menumbuhkan dan menciptakan suasana kerja atau kegiatan pelayanan yang dapat menjadi sarana efektif untuk menampung keluhan-keluhan dan aspirasi masyarakat. Rendahnya responsivitas aparat tersebut juga terlihat dari pelayanan masih terlihat diskriminatif. Apabila performance orang yang dilayani terlihat rapi, berwibawa atau bahkan telah dikenalnya sebagai orang terpandang maka pelayanan yang berikan juga ramah dan maksimal, berbeda bila orang yang dilayani terlihat *ndeso* atau masyarakat dari kampung, maka aparat yang bertugas terkesan acuh atas ketidaktahuannya sendiri.

Pada perspektif yang berbeda, rendahnya responsivitas pelayanan terhadap masyarakat menurut beberapa aparatur pada Dispendukcapil tidak semata-mata faktor aparat. Dalam pembuatan akta kelahiran, menurut salah satu aparat birokrasi sering kali justru masyarakat pengguna jasa yang membuat pelayanan menjadi tidak lancar. Masyarakat sering kali datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tanpa membawa dokumen atau persyaratan akta kelahiran yang dibutuhkan tersebut kurang lengkap, yang kemudian pengguna jasa sering kali pula memaksa aparat untuk segera menyelesaikan pelayanan, padahal aparat tidak dapat segera memproses pelayanan tanpa adanya dokumen yang dibutuhkan dan aparat juga harus memproses pembuatan akta kelahiran sesuai dengan ketentuan. Menurut penulis dalam kasus ini aparat Dispendukcapil cenderung hanya menyalahkan masyarakat, hal ini menjadikan aparatur tidak responsive dan menafikan keberadaan dirinya sebagai pelayan masyarakat.

Berdasarkan beberapa hal yang penulis kemukakan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan belum maksimal responsif terhadap kliennya, padahal bila

berbicara mengenai kualitas kinerja, maka Responsivitas diperlukan dalam pelayanan publik sebagai bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Dwiyanto: 2006).

Responsibilitas

Suatu organisasi dikatakan melaksanakan kegiatan dengan responsibilitas yang tinggi apabila dalam pelaksanaan kegiatan operasionalnya dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar/sesuai dengan kebijaksanaan organisasi, oleh karenanya responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas. Dalam mewujudkan pemberian pelayanan yang baik dan mampu memenuhi indikator kepuasan masyarakat terhadap pemberian pelayanan dokumen kependudukan khususnya Akta Kelahiran, maka diperlukan adanya responsibilitas atau tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Responsibilitas ini berkaitan dengan pertanggungjawaban aparatur pelayan publik ketika memberikan pelayanan yang berjalan berdasarkan tugas, fungsi dan kebijakan yang berlaku sehingga dalam memberikan pelayanan dapat menghasilkan pelayanan yang baik dan memuaskan masyarakat. Adapun indikator yang kemudian digunakan untuk mengukur responsibilitas pelayan publik dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan dapat dilihat dari dua hal yaitu

► **Tanggung Jawab terhadap Peraturan atau *Konsensus Tertulis yang Ditetapkan.***

Terkait dengan tanggung jawab terhadap peraturan atau *konsensus tertulis*

yang ditetapkan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan bertanggung jawab melaksanakan seluruh ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang pelayanan kependudukan, antara lain UU No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, Permendagri No. 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran, termasuk dengan tanggung jawab melaksanakan pelayanan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan berdasarkan Peraturan Bupati Timor Tengah Selatan No. 29 Tahun 2019 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan.

Untuk memastikan bahwa proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten diperlukan adanya *Standard Operating Procedures*. Dengan adanya SOP, maka proses pengolahan yang dilakukan secara internal dalam unit pelayanan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas, sehingga dapat berjalan secara konsisten. Di samping itu SOP juga bermanfaat dalam hal:

- 1) Untuk memastikan bahwa proses dapat berjalan *uninterrupted*. Jika terjadi hal-hal tertentu, misalkan petugas yang diberi tugas menangani satu proses tertentu berhalangan hadir, maka petugas lain dapat menggantikannya. Oleh karena itu, proses pelayanan dapat berjalan terus
- 2) Untuk memastikan bahwa pelayanan perizinan dapat berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku
- 3) Memberikan informasi yang akurat ketika dilakukan penelusuran terhadap kesalahan prosedur jika terjadi penyimpangan dalam pelayanan
- 4) Memberikan informasi yang akurat ketika akan dilakukan perubahan-

perubahan tertentu dalam prosedur pelayanan

- 5) Memberikan informasi yang akurat dalam rangka pengendalian pelayanan
- 6) Memberikan informasi yang jelas mengenai tugas dan kewenangan yang akan diserahkan kepada petugas tertentu yang akan menangani satu proses pelayanan tertentu. Atau dengan kata lain, bahwa semua petugas yang terlibat dalam proses pelayanan memiliki uraian tugas dan tanggung jawab yang jelas

► **Tanggung Jawab Hubungan Organisasi**

Tanggung jawab hubungan organisasi adalah kepatuhan terhadap hierarki organisasi, hubungan tanggung jawab atasan dan bawahan serta sebaliknya tanggung jawab bawahan kepada atasannya. Indikator ini berkaitan dengan pertanggungjawaban bawahan terhadap pelaksanaan tugasnya kepada atasan dan pertanggungjawaban atasan untuk menjadi penunjuk arah bagi bawahannya. Dalam hal ini pegawai dianggap bertanggung jawab terhadap atasan dengan melaksanakan perintah dan arahan yang diberikan, hal ini juga ditandai dengan nilai yang diberikan kepada mereka sebagai ukuran kinerja mereka dari atasan. Begitu pula sebaliknya, atasan sudah bertanggung jawab dengan baik dalam memberikan arahan kepada bawahannya dan melaksanakan tugasnya untuk memberikan penilaian.

Setiap organisasi memiliki hierarki kewenangan dan tanggung jawab mulai dari yang teratas hingga terbawah. Organisasi memiliki struktur berjenjang yang di setiap hierarki tingkatan tersebut memiliki fungsi, tugas, dan kewajiban yang berbeda-beda. Hierarki dalam struktur organisasi dengan kewajiban yang berbeda kemudian menciptakan cara yang berbeda pada setiap struktur dalam mempertanggungjawabkan tugas yang diembannya. Bawahan bertanggung jawab terhadap atasannya

untuk selalu menjalankan tugas dan memberikan pelayanan yang baik kepada pasien. Sedangkan atasan menjadi sumber pertanggungjawaban dari tugas yang dilaksanakan oleh bawahannya. Hal ini mencakup bagaimana pertanggungjawaban dari atas ke bawah atau dari bawahan ke atasan maupun dari atasan ke bawahannya. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan juga terdapat hierarki jabatan mulai dari Kepala Dinas sebagai pemegang jabatan tertinggi, Sekretaris, kepala bidang, kepala subbidang, Kepala Seksi, dan Pelaksana.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan, terdapat kecenderungan yang besar untuk mengikat diri secara kuat pada atasan, dalam hal ini hubungan yang berorientasi vertikal, di mana seorang pemimpin cenderung dilihat sebagai bapak (*patront*) tidak hanya sebatas atasan.

Aparatur harus bertanggung jawab untuk setiap tindakan, sikap, dan pekerjaan yang ditugaskannya. Hasil kinerja mereka dipresentasikan ke dalam bentuk nilai yang menjadi tolak ukur sejauh mana mereka melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. Hal ini juga diatur di dalam Peraturan Bupati Timor Tengah Selatan No. 74 Tahun 2016 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan, yang mengatur hubungan tata kerja pimpinan, kelompok jabatan, dan pelaksana pelayanan wajib berkoordinasi dan berintegrasi sesuai dengan tugas masing-masing. Sudah menjadi kewajiban pimpinan untuk mengawasi bawahannya masing-masing dan bertanggung jawab dalam menyiapkan laporan berkala pencapaian kinerja bawahannya serta wajib memberikan bimbingan bagi pelaksanaan tugas bawahannya.

Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam penelitian ini dibagi atas akuntabilitas vertical dan akuntabilitas horizontal.

► Akuntabilitas Vertikal (*Vertical Accountability*)

Akuntabilitas vertikal adalah akuntabilitas kepada otoritas yang lebih tinggi, misalnya akuntabilitas kepala dinas kepada bupati atau Wali kota, menteri kepada presiden, kepala unit kepada kepala cabang, kepala cabang kepada CEO, dan sebagainya.

Laporan Akuntabilitas kinerja instansi pemerintah merupakan kewajiban pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan ataupun kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam Perencanaan Strategi (RENSTRA). Pengukuran pencapaian kinerja Dispendukcapil dilakukan dengan membandingkan antara rencana kinerja yang ingin dicapai dengan realisasi kinerja yang dicapai oleh Dispendukcapil Kabupaten Timor Tengah Selatan.

Berdasarkan laporan akuntabilitas di Dispendukcapil Kabupaten Timor Tengah Selatan maka dari segi akuntabilitas, Dispendukcapil dapat mempertanggungjawabkan segala kegiatan, visi dan misi dari Dispendukcapil. Masih banyak kendala yang dihadapi oleh Dispendukcapil. Namun, Dispendukcapil juga telah memiliki upaya-upaya untuk pemecahan masalah. Adanya dukungan dari masyarakat dan kerja sama misalnya dalam hal kelengkapan persyaratan-persyaratan yang diajukan untuk mengurus segala dokumen juga sangat penting agar proses pelayanan menjadi lancar. Dalam Dokumen Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah tahun 2014-2019, ditargetkan pelayanan penerbitan Akta Kelahiran sampai dengan Tahun Akhir RPJMD adalah sebanyak 51.536,

► Akuntabilitas Horizontal (*Horizontal Accountability*)

Adalah akuntabilitas kepada publik secara luas atau terhadap sesama lembaga lainnya yang tidak memiliki hubungan atasan bawahan. Akuntabilitas horizontal aparatur menggambarkan sebuah hubungan eksternal aparatur dengan lingkungannya. Dalam perspektif ini maka aparatur selain bertanggung jawab terhadap organisasi juga terdapat kewajiban menyangkut masyarakat atau lingkungan sosial.

Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Timor Tengah Selatan sebagai representasi seluruh masyarakat Kabupaten Timor Tengah Selatan, maka dari itu, salah satu bentuk pertanggungjawaban pemerintah daerah khususnya dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah menyampaikan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban kepada DPRD.

Berdasarkan Keputusan Paripurna Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Timor Tengah Selatan, telah menyatakan 'Menerima' Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Akhir Masa Jabatan Kepala Daerah Tahun 2014-2019, dengan demikian sebagai unsur pelaksana kewenangan yang dilimpahkan oleh Kepala Daerah juga telah mempertanggungjawabkan hasil pekerjaan kepada masyarakat melalui Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

FAKTOR YANG MENGHAMBAT DAN PENDORONG KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN TIMOR TENGAH SELATAN

Kepemilikan Akta Kelahiran 0-18 Tahun di Kabupaten Timor Tengah Selatan masih sangat rendah dan Pemerintah Daerah berupaya maksimal untuk meningkatkan cakupan pelayanan penerbitan Akta Kelahiran. Kondisi yang terjadi di masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam hal

pelayanan penerbitan akta kependudukan termasuk Akta Kelahiran Anak 0-18 Tahun di Kabupaten Timor Tengah Selatan belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan masih ditemuinya kendala yang menjadi faktor penghambat kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan, antara lain sebagai berikut.

▶ Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia yang kurang memadai, baik di tingkat Kecamatan maupun Kabupaten yang berdampak pada proses pelayanan KTP, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran menjadi terhambat. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat oleh organisasi pelayanan publik dapat berjalan dengan baik jika didukung sumber daya manusia yang mempunyai kemampuan, wawasan intelektual, kedisiplinan, dan keterampilan yang tinggi. Kemampuan Pegawai yang ada dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih perlu ditingkatkan, dilihat dari kemampuan dalam pengetahuan dan penguasaan dalam bidang komputer masih terbatas.

Dari sisi kuantitas, jumlah pegawai juga perlu ditingkatkan. Dengan kondisi jumlah hanya terdapat lima puluh satu pegawai Dinas, di mana sebagian besar memiliki latar belakang SMA, maka hal ini sangat memengaruhi kemampuan analisis di Dinas untuk mengatasi masalah pelayanan, apalagi dibandingkan dengan jumlah penduduk Kabupaten Timor Tengah Selatan yang mencapai 483,561 orang. Terbatasnya sumber daya aparatur dan sarana prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, terutama di bidang pencatatan sipil yang melayani proses pembuatan akta kelahiran. Dengan banyaknya jumlah permohonan masyarakat akan akta kelahiran, menyebabkan tidak seimbangannya antara volume kerja dengan sumber daya yang tersedia. Hal tersebut mengakibatkan banyaknya tumpukan-tumpukan pekerjaan yang tidak dapat segera terselesaikan.

▶ Terbatasnya Anggaran

Terbatasnya dana yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuat beberapa program yang ada di dinas menjadi terhambat, misalnya saja dalam hal pemberian sosialisasi kepada masyarakat yang berada di kecamatan-kecamatan, tentunya kegiatan tersebut membutuhkan dana, namun demikian kegiatan tersebut kerap kali diabaikan karena terbatas dengan anggaran yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Perlu adanya dukungan politik dari Legislatif untuk menempatkan Pencatatan Kelahiran sebagai prioritas dalam pemenuhan hak anak. Dukungan tersebut tercermin dengan peraturan Daerah, Penyediaan Anggaran yang memadai serta pemantauan dan pengawasan pelaksanaan pencatatan kelahiran.

▶ Keterbatasan Sarana dan Prasarana

Gedung atau kantor operasional masih belum layak, Keterbatasan sarana dan prasarana untuk menunjang kinerja pegawai sebenarnya dianggap cukup, akan tetapi prasarana dan sarana bagi masyarakat masih jauh dari harapan. Ketiadaan sarana parkir, toilet umum, atau bahkan ruang tunggu yang kurang memadai, dll.

▶ Pelayanan Masih Terpusat di Kota Kabupaten

Pelaksanaan pelayanan Administrasi Kependudukan sepenuhnya dilakukan di Kota Kabupaten, hal ini dikarenakan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) belum ada di semua kecamatan, baru terdapat 5 UPT pada 5 Kecamatan yaitu di Kecamatan Amanuban Tengah, Kecamatan Mollo Utara, Kecamatan Amanuban Selatan, Kecamatan Amanatun Selatan dan Kecamatan Amanatun Utara. Terpusatnya pelayanan di kabupaten akan menciptakan jarak dengan masyarakat perdesaan yang juga memerlukan

perlindungan dan kepastian hukum akan statusnya, selain itu waktu, tenaga, dan biaya yang dikeluarkan untuk menjangkau tempat pelayanan di kabupaten juga tidak efisien

▶ **Faktor Teknis**

Terganggunya jaringan internet dan atau padamnya pasokan listrik merupakan salah satu kendala dalam pelaksanaan pencatatan kependudukan, artinya bahwa apabila dua hal ini terganggu maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak dapat merekam dan menerbitkan Akta, sedangkan untuk perbaikan alat tersebut hanya dapat dilakukan oleh teknisi dari Pemerintah Pusat saja, sedangkan untuk teknisi di daerah tidak dibolehkan.

FAKTOR-FAKTOR PENDORONG KINERJA PELAYANAN OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN TIMOR TENGAH SELATAN

▶ **Faktor Motivasi Pegawai**

Motivasi merupakan sumber dedikasi dan disiplin dalam melaksanakan tugas sehingga hasil yang diharapkan dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dapat memenuhi standar pelaksanaan pelayanan maupun standar operasional penyelenggaraan pelayanan publik. Motivasi pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Dispendukcapil Kabupaten Timor Tengah Selatan terlihat cukup baik.

Berdasarkan pengamatan terhadap tingkat kedisiplinan atas waktu masuk kerja yang mana sebagian besar pegawai selalu datang lebih awal, serta kesediaan bekerja melewati batas waktu kerja yang ditentukan untuk menyelesaikan dokumen kependudukan yang sudah terdaftar dalam hari tersebut. Motivasi pegawai ini dipengaruhi oleh evaluasi dan pembinaan secara rutin sehingga aparatur mengetahui tugas yang harus dikerjakan.

▶ **Faktor Organisasi**

Dalam sebuah organisasi atau suatu lembaga, adanya visi dan misi merupakan hal yang penting dalam usaha untuk menjalankan seluruh kegiatan dalam organisasi atau lembaga tersebut. Keberadaan visi dan misi dinas menjadi salah satu faktor pendorong dinas dalam melaksanakan pelayanan yang diemban.

Selain Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan memiliki visi dan misi yang dituju, Dinas juga memiliki standar operasional prosedur (SOP) dan aparatur sudah memahami dan melaksanakan aturan-aturan yang sudah ditetapkan dalam standar operasional prosedur (SOP) tersebut.

▶ **Faktor Perangkat Aturan dan Regulasi**

Prosedur dan mekanisme pencatatan kelahiran terus disederhanakan oleh Pemerintah. Peraturan Presiden No. 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil didukung oleh Pemerintah Daerah melalui Peraturan Bupati Timor Tengah Selatan No. 25 Tahun 2010 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Timor Tengah Selatan No. 6 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Dalam rangka perbaikan kualitas layanan kependudukan, Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) juga menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 19 Tahun 2018. yang mengatur bahwa dinas wajib memberikan layanan pembuatan dokumen kependudukan dalam waktu maksimal 24 jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas layanan. Upaya ini merupakan langkah Kemendagri untuk melakukan percepatan pelayanan dokumen kependudukan agar nantinya masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan dasar publik.

► Teknologi

Inovasi data online terintegrasi secara nasional berimplikasi pada tidak memungkinkan lagi data itu ganda. Penerbitan dokumen kependudukan yang dibuat di Kabupaten Timor Tengah Selatan tidak dapat lagi dibuat di daerah yang lain. Jadi memudahkan untuk data akurat dalam memverifikasi datanya.

Data base online terintegrasi secara nasional ini merupakan faktor pendukung karena membantu petugas memvalidasi data. Hanya saja faktor ini ada data hambatan, misalnya: kadang terdapat masyarakat yang mengajukan permohonan di Disdukcapil ternyata sudah terdaftar di daerah lain atau sudah di rekam sidik jarinya di daerah lain.

ANALISIS STRATEGI MENINGKATKAN KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN TIMOR TENGAH SELATAN

Dalam rangka menentukan strategi, maka penulis mengidentifikasi lingkungan internal agar dapat mengetahui kekuatan (*strength*) dan kelemahan (*weakness*) yang dimiliki. Analisis isu-isu strategis terhadap lingkungan eksternal dan lingkungan internal dalam rangka meningkatkan kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan khususnya dalam cakupan kepemilikan Akta kelahiran 0-18 Tahun.

Hasil penelitian lingkungan internal dan lingkungan eksternal melalui analisis SWOT yang memunculkan beberapa strategi bagi peningkatan pelayanan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan yaitu

- 1) Meningkatkan koordinasi antarpegawai agar kebutuhan pelayanan pencatatan sipil yang semakin tinggi dapat terpenuhi
- 2) Meningkatkan pelayanan dengan keterlibatan stakeholder
- 3) Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat dengan memanfaatkan

peraturan mengenai tertib administrasi yang harus ditaati

- 4) Meningkatkan sarana dan prasarana agar Kebutuhan pelayanan pencatatan sipil yang semakin tinggi terasa nyaman
- 5) Meningkatkan pelayanan pencatatan sipil melalui pemahaman teknologi yang optimal
- 6) Meningkatkan pelaksanaan misi agar kesadaran masyarakat dalam kepemilikan akta kelahiran meningkat
- 7) Meningkatkan kepercayaan Publik kepada Pemerintah melalui pelayanan yang terbaik.
- 8) Meningkatkan kuantitas sumber daya manusia untuk pelayanan agar kepemilikan akta kelahiran meningkat

SIMPULAN DAN SARAN

SIMPULAN

Hasil analisis penulis berdasarkan pengamatan, dokumentasi dan wawancara maka dapat ditarik simpulan yaitu

1. Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan berdasarkan produktivitas, Responsibilitas, dan akuntabilitas dinilai cukup baik, Namun kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan berdasarkan responsivitas, dan Kualitas Layanan masih rendah sehingga perlu dilakukan upaya-upaya perbaikan pelayanan untuk lebih responsive lagi dan meningkatkan kualitas layanan.
2. Aspek yang menghambat kinerja Pemerintah Daerah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan dalam pelayanan penerbitan akta kependudukan termasuk Akta Kelahiran di Kabupaten Timor Tengah Selatan, adalah; Keterbatasan Sumber Daya Manusia baik dari sisi kualitas

maupun dari sisi kuantitas/ jumlah, Terbatasnya Anggaran yang disediakan bagi operasional Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan, yang juga berakibat pada keterbatasan Sarana dan prasarana pendukung pelayanan kependudukan, Pelayanan Masih terpusat di kota kabupaten, serta hambatan pada regulasi dan syarat Administrasi Pelayanan belum mampu menjawab permasalahan di tingkat bawah. Sedangkan Aspek yang menjadi dorongan bagi kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan dalam pelayanan penerbitan akta kependudukan adalah; visi dan misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan, Pelaksanaan misi guna mencapai visi, Motivasi kuat pegawai, Adanya kepemimpinan yang berupaya memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat dengan cara peningkatan pelayanan, Perangkat Peraturan terkait administrasi Kependudukan, Kebutuhan pelayanan pencatatan sipil yang semakin tinggi, serta Pembebasan biaya administratif.

SARAN

Terkait dengan upaya peningkatan kinerja pelayanan dokumen kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan, maka penulis memberikan saran sebagai berikut.

1. Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan, maka diharapkan agar Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan mampu memberikan pelayanan yang tepat waktu dengan prosedur yang mudah dan persyaratan yang mudah, selanjutnya untuk meningkatkan responsivitas aparat sipil negara dalam pelayanan dokumen kependudukan maka Dinas Kependudukan dan

Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan diharapkan agar lebih peka lagi memperhatikan kebutuhan masyarakat, menerima pengaduan dan segera menjawab dan mengatasinya, memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan menciptakan suasana kantor yang nyaman dari sisi kesiapan fasilitas, prasarana dan sarana, dan juga meningkatkan sikap, perilaku yang berempati dan ramah kepada seluruh masyarakat tanpa diskriminatif atau membeda-bedakan.

2. Untuk meningkatkan cakupan pelayanan dengan mengatasi hambatan dan mengoptimalkan faktor pendorong kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan, maka Dinas diharapkan agar melaksanakan inovasi/ terobosan baru lagi selain “jebol” atau jemput bola yang telah dilaksanakan. Salah satunya dengan bekerja sama dengan stakeholder lain seperti puskesmas, atau rumah sakit, sehingga saat terdapat kelahiran anak di Puskesmas atau Rumah Sakit maka anak tersebut segera tercatat dan segera mendapatkan Akta Kelahiran. Hal ini tentunya memudahkan karena dari sisi persyaratan administrasi cukup lengkap tersedia di mana surat keterangan lahir dari Rumah Sakit atau Puskesmas, Saksi dan Orang Tua sudah tersedia saat terjadi Kelahiran. Selanjutnya Pemerintah Daerah perlu menyediakan anggaran yang cukup dan menjadikan pelayanan dokumen kependudukan sebagai salah satu agenda kerja prioritas Pemerintah, karena dengan ketersediaan anggaran yang cukup maka diharapkan adanya peningkatan prasarana dan sarana, peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui diklat dan bimtek, serta terlaksananya sosialisasi pentingnya dokumen kependudukan bagi masyarakat. Pemerintah juga perlu merumuskan kebijakan bagi para

penyanggah masalah sosial seperti gelandangan yang tidak punya tempat tinggal tetap dan status kependudukan yang jelas serta anak yang tidak diketahui dengan jelas keberadaan orang tuanya.

DAFTAR PUSTAKA

- A, Pitlo. 1986, *Pembuktian dan Daluwarsa*, Intermasa. Jakarta
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gajah Mada Universitas Press, Yogyakarta.
- Mertokusumo, Sudikno. 2006, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Liberty, Yogyakarta
- Prawirosentono. 1999, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Kinerja karyawan*, Yogyakarta: MAP UGM.

Dokumen

- UU No. 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Data Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas, BPS 2016)
- Peraturan Bupati Timor Tengah Selatan No. 2 9 Tahun 2019 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan
- Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Kepala Daerah Kabupaten Timor Tengah Selatan Tahun 2018

