

EFEKTIVITAS APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN PUBLIK DISDUKCAPIL KOTA DENPASAR

I Putu Baladeva Vidyasagara, Ida Ayu Putu Widiati, Luh Putu Suryani
Fakultas Hukum Universitas Warmadewa, Denpasar-Bali, Indonesia

Abstrak

Pembuatan Kartu Keluarga (KK) sangat penting dan hanya aparatur sipil negara (ASN) yang dapat memprosesnya, sehingga keefektivan dan transparansi pada masyarakat di Kantor Catatan Sipil (Capil) Kota Denpasar sangat penting dalam proses pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaturan pelayanan publik Disdukcapil Kota Denpasar dan menjelaskan kendala efektivitas pelayanan ASN Disdukcapil Kota Denpasar. Metode penelitian menggunakan deksriptif empiris dengan metode kualitatif. Sumber data berupa data primer lewat wawancara dan observasi lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengaturan pelayanan publik Disdukcapil Kota Denpasar adalah dokumen pencatatan sipil seperti KK, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan (Suket) Kependudukan meliputi Suket Pindah, Suket Kelahiran dan Suket Kematian. KK adalah dokumen yang paling banyak diurus di Disdukcapil Kota Denpasar. Efektivitas pelayanan ASN Disdukcapil Kota Denpasar sudah baik secara teoritis namun perlu ditingkatkan kualitasnya dengan aplikasi dari system digital dalam prosedur pembuatan dokumen kependudukan. Hambatan yang ditemukan adalah kurang responsive pegawai pelayanan. Tanggapan mengenai masukan dari masyarakat kurang didengarkan. Selain itu hambatan utama yaitu Kurang koordinasi dari berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.

Kata Kunci: Kartu Keluarga; Catatan Sipil; Akuntabilitas; Transparansi

Abstract

Making a Family Card is very important and only the state civil apparatus can process it, so the effectiveness and transparency of the community at the Denpasar City Civil Registry is very important in the process of public services. This study aims to analyze the public service arrangements and explain the constraints on the effectiveness of state civil apparatus of the Department of Population and Civil Registration, Denpasar City public services. The research method uses a descriptive empirical with a qualitative method. The data source is primary data through interviews and field observations. The results showed that the public service arrangements for Department of Population and Civil Registration, Denpasar City were civil registration documents such as Family Card, Identity Card, Certificate of Population includes a certificate of transfer, certificate of birth and certificate of death. Family Card is the document most frequently maintained at Department of Population and Civil Registration, Denpasar City. The effectiveness of state civil apparatus of Department of Population and Civil Registration, Denpasar City service is theoretically good, but the quality needs to be improved with the application of a digital system in the procedure for creating population documents. The obstacle found was the lack of responsiveness of service employees. Responses regarding input from the community are not being heard. In addition, the main obstacle is the lack of coordination between various service units which are related to one another, which is lack of coordination. As a result, there are often overlapping or conflicting policies between one service agency and other related service agencies.

Keywords: Family Card; Civil registration; Accountability; Transparency

I. PENDAHULUAN

Konsep pelayanan publik di Indonesia memerlukan perhatian khusus dimana pelayanan publik oleh ASN berdampak kepada masyarakat luas. Salah satu aspek dalam pelayanan publik adalah keterbukaan informasi. Maka dari itu disahkanlah UU 14/2008 tentang KIP. Peraturan ini berlandaskan hukum yang mengenai pertama setiap orang berhak untuk mendapatkan Informasi kedua instansi pemerintah wajib memberikan pelayanan informasi secara detail dan tidak terlalu rumit, ketiga ketiga, pengecualian bersifat ketat dan terbatas; keempat, instansi pemerintah berkewajiban untuk memperbaiki sistem dokumentasi dan pemberian informasi (Nurdiman, 2005).

Pelayanan publik merupakan salah satu kewajiban yang harus dilaksanakan pemerintah kepada seluruh elemen masyarakat tanpa pilih bulu, salah satu aspek pelayanan publik adalah pelayanan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, pelayanan ini sangat diperukan sikap transprasi dan sikap yang penuh kesabaran sebab yang dilayani seluruh masyarakat yang berbeda-beda tingkahnya. Kesalahan-kesalahan data sering sekali terjadi dalam penurusan berkas di Dukcapil, seperti penulisan nama, tanggal lahir dan alamat. Oleh sebab itu perlu ditingtkkan sikap ketelitian pada pelayanan dibidang dukcapil. Menurut [Dwiyanto, \(2008\)](#) menyatakan bahwa pelayanan publik sebenarnya memiliki kisaran yang sangat luas, yaitu mencakup pelayanan untuk memenuhi kebutuhan barang publik, hak dasar, kewajiban pemerintah dan komitmen nasional

Instansi pelaksana dari pencatatan sipil adalah para ASN yang membidangnya, pada khususnya di Kota Denpasar, para ASN tersebut berdinasi pada Kantor Capil Kota Denpasar. Pada UU 24/2013, menyatakan ASN ialah pegawai pemerintahan yang bertugas melakukan mencatatkan suatu peristiwa penting seseorang pada kantor pemerintahan yang sesuai dengan UU. Para pemangku jabatan pada Kantor Capil Kota Denpasar akan melakukan suatu prosedur pendataan penduduk yang mengalami peristiwa bertambah atau pengurangan dalam satu keluarga ([Harjono, 2010](#)). Dikarenakan sangat penting dalam membuat suatu KK dan cuma ASN dapat melakukan proses pembuatan suatu KK, maka dari itu suatu keefektivan dan transparansi dari ASN pada Kantor Capil Kota Denpasar ialah suatu hal penting untuk suatu proses dalam melayani masyarakat. Kantor pencatatan sipil Denpasar berada di Jl. Majapahit no 1, Denpasar. Dalam suatu proses pelayanan, dapat mengalami suatu masalah yang mengakibatkan penurunan tingkat pelayanan dan mendapat kritikan dari masyarakat saat mengurus KK.

Penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa Selain itu kendala lain yang menghambat adalah dari faktor leadership (Kepemimpinan) dan kendala sebagian SDM yang masih kurang bermutu dan berkualitas sehingga mempengaruhi terhadap proses pelayanan publik di Disdukcapil ([Riyanda, 2017](#)). Penelitian lain mengungkapkan bahwa Daya tanggap (responsiveness) merupakan variabel selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Pada faktor daya tanggap (responsiveness) responden memberikan persepsi yang rendah pada memberikan pelayanan yang total sesuai yang telah dijanjikan sebelumnya ([Azahraty & Periyadi, 2018](#)). Faktor yang mempengaruhi efektifitas pelayanan dukcapil adalah sumber daya manusia (SDM), disposisi dan sarana prasarana, sistem jaringan, komunikasi, dan perilaku manusia ([Malawat & Liantie, 2019](#)). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaturan pelayanan publik Disdukcapil Kota Denpasar dan menjelaskan kendala efektivitas pelayanan ASN Disdukcapil Kota Denpasar

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ([Moleong, 2005](#)). Data yang digunakan yaitu sumber data primer yang diperoleh dari para pihak yang menjadi obyek penelitian ini sedangkan sumber data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi yaitu, mencari data mengenai variable berupa catatan, buku, surat kabar dan lain-lain. Setelah data terkumpul, maka data tersebut selanjutnya diolah dan dianalisis dengan menggunakan teknik pengolahan data secara deskriptif kualitatif. Pengolahan data secara kualitatif dimaksudkan mengolah data sesuai dengan fakta yang terjadi di lapangan secara bermutu dalam bentuk kalimat yang teratur, logis, runtun dan tidak saling tumpang tindih yang nantinya akan mempermudah pemahaman dan interpretasi data ([Sugiyono, 2013](#))

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. *Landasan Hukum Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Denpasar*

Ruang lingkup pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini pengurusan kartu tanda penduduk, KK, akta kematian dan akta kelahiran. Pelaksanaan Pelayanan dari ASN di Disdukcapil Kota Denpasar tidak terlepas dari beberapa kendala yang dialami, baik dari sisi pemohon maupun dari sisi petugas KK. Implementasi dari pelayanan publik oleh ASN di Disdukcapil Kota Denpasar perihal

dokumen kependudukan berdasarkan hasil observasi cukup baik. Bentuk pelayanan publik berupa pembuatan dokumen kependudukan seperti Biodata Penduduk, KK (KK) dan KTP(KTP) (Wijayanti, 2010).

Penjelasan dari pengurusan dokumen kependudukan di Disdukcapil Kota Denpasar sebah sebagai berikut:

1. Kaertu keluarga (KK) merupakan salah satu dokumen yang paling banyak dilakukan pengurusannya. Hal tersebut dikarenakan banyak perubahan yang terjadi di KK berdasarkan perjalanan waktu seperti kelahiran, kematian dan pernikahan. KK memerlukan beberapa dokumen pendukung jika diperlukan seperti Akta Nikah, Akta Kelahiran, Akta Kematian dan KTP(KTP).
2. Kartu tanda penduduk (KTP) menjadi dokumen terbanyak kedua yang dikerjakan di Disdukcapil Kota Denpasar. Pengurusan KTP terkadang dibantu oleh kepala lingkungan di Kota Denpasar langsung karena beberapa kelurahan memiliki kios tersendiri untuk pengurusan KTP.
3. Suket Kependudukan seperti suket pindah, suket pindah datang, suket kelahiran, suket pembatalan perkawinan, suket pebatalan perceraian, suket kematian, suket pengangkatan anak, suket pelepasan kewarganegaraan indonesia, suket pengganti tanda identitas memerlukan data lengkap dari instansi tertentu seperti surat kelahiran yang memerlukan bukti kelahiran dari Bidan/rumah sakit bersalin, akta kematian dari fasilitas kesehatan tempat orang tersebut meninggal, surat hasil putusan pengadilan agama untuk mengurus Suket perceraian (Waluyo, 2002).

Efektivitas dalam pelayanan publik dari ASN Disdukcapil Kota Denpasar dapat dibagi menjadi beberapa bagian utama yaitu transparansi dalam prosedur pelayanan, persyaratan teknis, rincian biaya pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan.

1. Prosedur Pelayanan

Berdasarkan observasi dilapangan, prosedur pelayanan oleh ASN masih kurang maksimal. Hal tersebut dapat disimpulkan melalui beberapa indikator seperti prosedur pengambilan nomor antrian, prosedur pengisian formulir permohonan, hingga prosedur pemberian berkas untuk diproses. Prosedur yang tertera di situs resmi Disdukcapil Kota Denpasar telah dilakukan secara jelas dan sesuai, sehingga masyarakat dapat lebih mengetahui langkah-langkah pembuatan KK Disdukcapil Kota Denpasar.

Hasil wawancara dengan informan pertama yaitu Bapak Widy, selaku masyarakat

2. Persyaratan Teknis

Persyaratan teknis untuk pembuatan KK pada Disdukcapil Kota Denpasar tidak tertera jelas pada situs resminya, sehingga masyarakat umumnya akan menelpon atau datang langsung dengan beberapa dokumen untuk menanyakan persyaratan teknis dari pembuatan KK dan berlaku sama untuk setiap masyarakat, hanya saja akan sedikit disesuaikan bilamana seseorang dengan KTPdaerah lain dan hendak membuat KK Disdukcapil Kota Denpasar. Persyaratan tambahan tersebut berupa

- a. Membawa surat pindah dari Daerah Asal (dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Capil daerah asal)
- b. Melapor kepada Kaling/Dusun setempat serta mengisi form F1.01 Menurut informan pertama.

3. Rincian Biaya Pelayanan

Berdasarkan situs resmi dari Disdukcapil Kota Denpasar, seluruh biaya dari pengurusan KK adalah gratis. Maka dari itu, efektivitas dari para ASN sangat baik dalam hal rincian biaya pelayanan, karena seluruh biaya administratif dalam pembuatan KK ditanggung oleh Disdukcapil Kota Denpasar.

4. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Efektivitas waktu penyelesaian dari pelayanan publik sudah baik, dimana dalam pembuatan KK, informasi dari situs resmi Disdukcapil Kota Denpasar, diperlukan sampai maksimal 14 hari kerja. Hal tersebut dihitung mulai dari penyerahan berkas dari masyarakat kepada ASN (Edi Januar, 2010: 84).

Dari wawancara dengan Bapak Widi selaku masyarakat yang hendak membuat KK Disdukcapil Kota Denpasar, kinerja dari pejabat Capilcukup baik, namun sering terkendala dari jumlah pegawai dan loket pendaftaran yang tergolong sedikit. Hal tersebut menyebabkan banyak masyarakat yang harus antri lama dalam pengurusan berkas, baik yang mengurus KK maupun dokumen lainnya (Wawancara pada 24 april 2020)

Penyebaran informasi dari awal kedatangan hingga menuju loket termasuk sudah baik terutama sejak Disdukcapil Kota Denpasar berpindah ke kantor baru yang terletak di Jalan Majapahit no 1, Bali. Fasilitas kantor baru ini lebih lengkap, sarana parkir kendaraan lebih luas dan teratur dan ruang tunggu publik yang jauh lebih luas dan nyaman dari kantor Disdukcapil Kota Denpasar sebelumnya. Pelayanan pada loket layanan sudah baik, informasi yang diberikan cukup jelas dan mudah dimengerti, namun informasi untuk berkas-berkas yang diperlukan masih sangat minim. Sangat menyayangkan situs resmi milik Disdukcapil Kota Denpasar, yaitu www.kependudukan.denpasarkota.go.id tidak mencantumkan detail mengenai dokumen yang diperlukan selama pengurusan. Perlunya pembaharuan konten dalam situs resmi, dimana Disdukcapil Kota Denpasar dapat mempermudah masyarakat dalam pencarian informasi sebelum datang ke kantor Disdukcapil Kota Denpasar. Informasi yang lebih lengkap dari Disdukcapil Kota Denpasar akan membuat efisiensi waktu dari masyarakat dan ASN Disdukcapil Kota Denpasar akan lebih mudah.

Dari observasi yang dilakukan, prosedur pengurusan cukup mudah dan ASN cukup kooperatif dalam melaksanakan tugasnya untuk membantu masyarakat mengurus dokumen kependudukan seperti KK. Tanggapan dari Ibu Ari mengenai kinerja ASN Disdukcapil Kota Denpasar cukup baik, dimana sikap kooperatif dari ASN dapat sangat membantu Ibu Ari selaku masyarakat untuk mengurus dokumen yang diperlukan, namun terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh masyarakat sebagai masyarakat dalam proses pembuatan KK. Masalah pertama adalah lamanya antrian dalam proses pengurusan KK, terutama saat antrian menuju loket layanan. Dampak dari masalah ini yaitu banyak masyarakat yang harus kembali pulang karena nomor antrian yang sudah penuh sejak pukul 12 siang. Kondisi tersebut sangat menyita waktu masyarakat yang hendak mengurus KK terutama bagi masyarakat yang menjadi karyawan di sebuah perusahaan atau instansi, dimana mereka harus meninggalkan pekerjaan demi mengurus dokumen kependudukan

Berikut merupakan jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) di Disdukcapil Kota Denpasar:

Tabel 2.1
Jenis Kepegawaian di Disdukcapil Kota Denpasar

Jenis ASN	Jumlah
PNS	52
PPPK	39
Total	91

Sumber: Disdukcapil Kota Denpasar

Berdasarkan data tabel 1.2 dapat dilihat terdapat total 91 ASN yang bekerja di Disdukcapil Kota Denpasar. Pegawai Negeri Sipil (PNS) sejumlah 52 orang dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) sebanyak 39 orang. Hasil wawancara dengan ibu Puspita mengatakan pengadaan PPPK diawali dengan niat luhur untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik pada Disdukcapil Kota Denpasar. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka diperlukan tambahan tenaga yang dimana sesuai aturan yang berlaku dapat diadakan lewat pengadaan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK). Walaupun pada tahun 2020 terjadi pandemic ini, banyak Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yang diberikan cuti akibat penutupan fasilitas dari Disdukcapil Kota Denpasar.

Sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Denpasar yaitu menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melaksanakan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, meliputi :

1. Biodata Penduduk
2. KK
3. KTP
4. Suket Kependudukan; dan
5. Akta Pencatatan Sipil

Suket Kependudukan, meliputi :

1. Suket Pindah
2. Suket Pindah Datang
3. Suket Kelahiran
4. Suket Pembatalan Perkawinan
5. Suket Pembatalan Perceraian
6. Suket Kematian
7. Suket Pengangkatan Anak
8. Suket Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia
9. Suket Pengganti Tanda Identitas

Dari hasil wawancara kepada Ibu Puspita menyatakan bahwa Penyelenggaraan pelayanan publik menjadi isu yang sangat penting diperhatikan di Kota Denpasar. Walaupun secara umum kinerja pelayanan Disdukcapil Kota Denpasar cenderung membaik dan banyak inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkembang, namun pelayanan prima perlu ditingkatkan. Hal tersebut ditunjukkan dengan fasilitas sarana dan prasana yang belum sepenuhnya dapat diakses via *online*, prosedur pelayanan dengan alur yang masih terlalu panjang, penggunaan sistem informasi manajemen yang kurang optimal, waktu pelayanan yang masih terkendala faktor sumber daya manusia (Wawancara pada 25 April 2020). Kondisi pandemic Covid-19 juga mempengaruhi percepatan pelayanan administrasi sehingga sangat terbatas sekali pelayanan yang dilakukan, dimana menyebabkan beberapa masyarakat harus mengurus keperluan pencatatan sipilnya tertunda.

2. Fungsi dan efektifitas Wewenang Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Denpasar

Berdasarkan wawancara dengan narasumber Ibu Puspita selaku ASN Disdukcapil Kota Denpasar menyatakan bahwa tidak terdapat perbedaan dari tugas dan wewenang ASN Disdukcapil Kota Denpasar dengan ASN lainnya di Indonesia. Hanya saja tugas dan wewenang yang dilaksanakan oleh para ASN Disdukcapil Kota Denpasar fokus kepada pembuatan KK, kartu tanda penduduk, akta kelahiran, akta kematian dan dokumen Pencatatan Sipil lainnya sesuai dengan undang undang yang berlaku yaitu Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Wawancara pada 25 April 2020).

Penyebaran informasi dari awal kedatangan hingga menuju loket termasuk sudah baik terutama sejak Disdukcapil Kota Denpasar berpindah ke kantor baru yang terletak di Jalan Majapahit No 1, Bali. Fasilitas kantor baru ini lebih lengkap, sarana parkir kendaraan lebih luas dan teratur, dan ruang tunggu publik yang jauh lebih luas dan nyaman dari kantor Disdukcapil Kota Denpasar sebelumnya. Pelayanan pada loket layanan sudah baik, informasi yang diberikan cukup jelas dan mudah dimengerti, namun informasi untuk berkas-berkas yang diperlukan masih sangat minim. Bapak Widy harus datang ke lokasi Disdukcapil Kota Denpasar untuk bertanya langsung kepada ASN tentang dokumen yang diperlukan untuk pengurusan KK dalam konteks perubahan jumlah anggota keluarga.

Dari observasi yang dilakukan, prosedur pengurusan cukup mudah dan ASN cukup kooperatif dalam melaksanakan tugasnya untuk membantu masyarakat mengurus dokumen kependudukan seperti KK. Tanggapan dari Ibu Ari mengenai kinerja ASN Disdukcapil Kota Denpasar cukup baik, dimana sikap kooperatif dari ASN dapat sangat membantu Ibu Ari selaku masyarakat untuk mengurus dokumen yang diperlukan, namun terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh masyarakat sebagai masyarakat dalam proses pembuatan KK. Masalah pertama adalah lamanya antrian dalam proses pengurusan KK, terutama saat antrian menuju loket layanan. Dampak dari masalah ini yaitu banyak masyarakat yang harus kembali pulang karena nomor antrian yang sudah penuh sejak pukul 12 siang. Kondisitersebut sangat menyita waktu masyarakat yang hendak mengurus KK terutama bagi masyarakat yang menjadi karyawan di sebuah perusahaan atau instansi, dimana mereka harus meninggalkan pekerjaan demi mengurus dokumen kependudukan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada informan yang merupakan masyarakat yang hendak mengurus dokumen KK, dapat disimpulkan akuntabilitas dari ASN Disdukcapil Kota Denpasar sudah cukup baik. Akuntabilitas kinerja dapat dikatakan baik walaupun harus banyak ada pembenahan dari berbagai sisi. Pembenahan yang perlu dilakukan adalah pembenahan dalam sistem digital dari Disdukcapil Kota Denpasar seperti situs resmi dan sistem pengajuan pembuatan KK.

Proses pembuatan KK Disdukcapil Kota Denpasar tidak terlepas dari beberapa kendala yang dialami, baik dari sisi pemohon maupun dari sisi ASN. Hasil Wawancara dengan Ibu Nuratini selaku ASN Disdukcapil Kota Denpasar, dimana bertugas pada loket pelayanan. Menyampaikan beberapa masalah yang dialami saat melakukan pengurusan KK Disdukcapil Kota Denpasar :

1. Kurangnya tenaga SDM terutama yang bertugas dibagian loket pelayanan, menyebabkan terjadinya antrian yang panjang dari masyarakat yang hendak mengurus dokumen kependudukan. Selain itu kurangnya tenaga ASN menyebabkan pejabat yang bertugas di loket pelayanan harus meninggalkan tempatnya saat akan beristirahat makan siang maupun untuk keperluan pribadi.
2. Kurang Jumlah Loket Pelayanan. Saat ini hanya tersedia empat loket pelayanan, dimana dibagi-bagi menjadi beberapa bagian yang spesifik dalam melakukan pengurusan suatu dokumen. Terkadang hanya terdapat satu loket yang dialokasikan untuk kepengurusan KK dan dokumen lainnya, dimana terjadi karena loket lainnya dialokasikan untuk pembuatan E-KTP atau ASN yang tidak dapat hadir karena izin.
3. Jumlah Kunjungan Masyarakat. Tingginya jumlah kunjungan masyarakat setiap hari menyebabkan antrian panjang tidak terhindarkan. Hal ini disebabkan karena kantor Disdukcapil Kota Denpasar hanya terdapat satu di setiap kota/kabupaten. Selain itu seluruh kepengurusan dokumen kependudukan di Denpasar harus dilaksanakan pada kantor Disdukcapil Kota Denpasar, dan tidak terdapat loket di luar kantor untuk membagi jumlah kunjungan masyarakat
4. Birokrasi. Pelayanan pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama. Dalam kaitan dengan penyelesaian masalah pelayanan, kemungkinan staf pelayanan (*front line staff*) untuk dapat menyelesaikan masalah sangat kecil, dan dilain pihak kemungkinan masyarakat untuk bertemu dengan penanggungjawab pelayanan, dalam rangka menyelesaikan masalah yang terjadi ketika pelayanan diberikan juga sangat sulit. Akibatnya, berbagai masalah pelayanan memerlukan waktu yang lama untuk diselesaikan. Kurangnya penggunaan teknologi berbasis IT: seperti yang dijelaskan oleh informan sebelumnya, isi dari situs resmi Disdukcapil Kota Denpasar kurang lengkap dan informative, sehingga masyarakat harus datang langsung untuk bertanya kepada petugas pencatatan sipil. Jika teknologi informasi dimaksimalkan, maka terdapat harapan sebagai pengurusan KK dapat dilaksanakan via *online*, dimana dapat mempermudah pihak ASN dan juga masyarakat.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

1. *Simpulan*

Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa Pengaturan pelayanan publik yang dilaksanakan di Disdukcapil Kota Denpasar adalah dokumen Pencatatan Sipil seperti KK (KK), KTP (KTP) Suket Kependudukan meliputi suket pindah, suket kelahiran dan suket kematian. Pelayanan pada loket layanan sudah baik, informasi yang diberikan cukup jelas dan mudah dimengerti, namun informasi untuk berkas- berkas yang diperlukan masih sangat minim, yang kedua Efektivitas pelayanan ASN Disdukcapil Kota Denpasar sudah baik secara teoritis namun perlu ditingkatkan kualitasnya dengan aplikasi dari sistem digital dalam prosedur pembuatan dokumen kependudukan. Hambatan yang ditemukan adalah Kurang responsif pada tingkatan petugas pelayanan (*front line*) sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat kurang didengarkan. Selain itu hambatan utama yaitu Kurang koordinasi dari berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.

2. *Saran*

Dari hasil penelitian adapun yang disarankan oleh peneliti yaitu diharapkan kepada masyarakat untuk memaksimalkan teknologi yang ada seperti situs dan aplikasi mobile. Situs resmi dari Disdukcapil Kota Denpasar dapat dimanfaatkan sebagai media pembuatan KK secara online, dimana masyarakat dapat mengisi formulir digital dalam mengajukan pembuatan dokumen kependudukan. Setelah pengajuan secara digital, masyarakat hanya perlu datang untuk melakukan sesi foto maupun pengambilan dokumen resmi yang diperlukan, yang kedua kepada pihak Disdukcapil Kota Denpasar dalam melayani masyarakat, dibutuhkan tambahan dari sisi sumber daya manusia yang melayani

masyarakat. Loker penerimaan masyarakat pada Disdukcapil Kota Denpasar hanya terbatas, hingga seringkali terjadi antrian panjang sebelum ke loket disebabkan oleh kurangnya tenaga untuk memproses kebutuhan masyarakat. Selain itu sistem teknologi informatika perlu dibenahi di Disdukcapil Kota Denpasar agar kedepannya lebih mudah dalam menyebarkan dan memproses informasi dari masyarakat melalui situs resmi.

DAFTAR PUSTAKA

- Azahraty, & Periyadi. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Murung Raya. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 4(2), 216–226.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Harjono, A. (2010). *Kontribusi Penduduk di Indonesia*. Sinar Harapan.
- Malawat, S. H., & Liantie, E. E. (2019). Implementasi Program Layanan Sehari Selesai (Lari Say) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru. *As Siyasa*, 4(1), 34–41.
- Moleong, L. J. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Nurdiman, A. (2005). *Hak dan Kewajiban Penduduk*. Penerbit UI-Press.
- Riyanda, R. (2017). Faktor-Faktor yang Menghambat Kinerja Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. *Jurnal Niara*, 9(2), 75–90.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*. Alfabeta.
- Waluyo, B. (2002). *Penelitian Hukum Praktek*. Sinar Grafika.
- Wijayanti, A. (2010). *Hukum Pasca Reformasi*. Intisari Press.