

Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Distrik Merauke

Coleta Maskikit¹⁾, Juventus Bangkit Wibowo²⁾, Adrianus Warman³⁾

¹²³⁾Ilmu Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Karya Dharma'

Merauke, Papua - Indonesia

email: coletamaskikit@gmail.com¹⁾ juventusbangkitw@gmail.com²⁾ warmantakndarlere@gmail.com³⁾

(Diterima Juli 2022; Disetujui Agustus 2022; Dipublikasikan September 2022)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan Administrasi Kependudukan yang dilakukan di Kantor Distrik Merauke Kabupaten Merauke. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, dengan lokasi penelitian di Kantor Distrik Merauke, Kabupaten Merauke. Fokus penelitian ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Distrik Merauke, meliputi beberapa indikator diantaranya, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, serta kompetensi petugas pelayanan. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah, wawancara, observasi, dan studi dokumentasi, teknik analisis data yang digunakan ialah analisis data kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Distrik Merauke Kabupaten Merauke sudah berjalan dengan baik. Saran yang dapat diambil adalah lebih meningkatkan pelayanan khususnya di bidang administrasi agar masyarakat lebih paham dengan apa yang harus dibawa serta dilengkapai dalam pengurusan administrasi kependudukan.

Kata Kunci :Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan

Abstract

This study aims to determine the Population Administration services carried out at the Merauke District Office, Merauke Regency. The type of research used in this research is descriptive qualitative method, with the research location at the Merauke District Office, Merauke Regency. The focus of this study explains that the quality of service at the Merauke District Office includes several indicators including service procedures, completion time, service costs, service products, infrastructure, and service personnel competence. Data collection techniques used in this riset are interviews, observation, and documentation studies, the data analysis technique used is qualitative data analysis. The results of the study indicate that the implementation of Population Administration Services at the Merauke District Office, Merauke Regency has been running well. Suggestions that can be taken is to further improve services, especially in the field of administration so that people understand better what to bring and complete in the administration of population administration.

Keywords: Public Service, Service Quality

PENDAHULUAN

Good governance merupakan isu sentral yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Tuntutan masyarakat akan terselenggaranya pemerintahan yang baik tidak lepas dari sejarah perjalanan administrasi pemerintahan pasca kemerdekaan sampai era reformasi sekarang ini. Salah satu latar belakang dilaksanakannya Reformasi Birokrasi adalah kualitas pelayanan publik yang belum memenuhi harapan masyarakat, dalam arti tingkat kepuasan masyarakat masih rendah, ditandai masih banyaknya keluhan – keluhan terhadap

penyelenggara pelayanan publik, baik yang berkaitan dengan prosedur pelayanan yang masih terkesan berbelit - belit, kelambatan dalam pengurusan, biaya yang tidak terjangkau maupun sikap petugas pelayanan yang tidak mencerminkan sikap sebagai abdi masyarakat.

Adapun sering ditemui pelayanan administrasi di berbagai tempat penuh dengan berbagai masalah seperti mengenai ketepatan waktu, biaya, cara pelayanan, pungutanliar, dan lain sebagainya yang jauh dari bentuk organisasi pelayanan publik yang ideal. Hal tersebut yang harusnya menjadi fokus pemerintah dalam peningkatan kualitas Aparatur Negara untuk pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah secara tegas telah diamanatkan bahwa untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat akan ditempuh melalui 3 jalur, yakni: peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat dan peran serta masyarakat. Maka nampak bahwa pelayanan publik mempunyai peranan yang sangat penting sebagai salah satu tugas umum pemerintah disamping regulasi dan pemberdayaan.

Pejabat Pencatatan Sipil adalah pejabat yang melakukan pencatatan peristiwa penting yang dialami seseorang pada instansi pelaksana yang pengangkatannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Setelah era reformasi bergulir, kinerja pelayanan birokrasi pemerintah tidak banyak mengalami perubahan secara signifikan. Seperti pendapat Dwiyanto dalam Santosa (2008: 120) menyatakan bahwa para aparatur Negara atau birokrat tetap menunjukkan derajat rendah pada akuntabilitas, responsivitas, dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik terkhususnya pada pelayanan Administrasi Kependudukan.

Terwujudnya pelayanan administrasi yang berkualitas merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Untuk itu, aparatur negara diharapkan semakin secara efisien dan efektif melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, dan pengayoman kepada masyarakat untuk mewujudkan terselenggaranya pemerintahan yang baik, serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan di kantor Distrik Merauke diantaranya adalah pelayanan administrasi pembuatan KTP dan KK, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Pengantar Akta Kelahiran, Surat Pengantar Akta Kematian, Surat Pengantar Akta Perceraian, Surat Pengantar Akta Perkawinan, Surat Pengantar Nikah, Surat Pengantar Pindah Datang / Domisili. Distrik Merauke menyiapkan panduan yang membuat kerangka acuan dalam proses pelayanan Administrasi Kependudukan dengan harapan semoga dapat menghasilkan pelayanan secara prima. Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Distrik Merauke juga memiliki beberapa loket pelayanan administrasi seperti, loket pelayanan administrasi kesejahteraan sosial, pelayanan administrasi kependudukan, loket pelayanan administrasi perizinan dan pembangunan, loket informasi, loket pelayanan administrasi pertanahan dan tantibum, dari masing-masing loket yang ada memiliki tugas dan fungsi yang berbeda -beda, namun terdapat beberapa kekurangan yang ditemukan oleh peneliti yang dilakukan oleh petugas Distrik Merauke dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat salah satunya seperti, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih lambat dalam memberikan pelayanan, informasi yang diberikan untuk memenuhi persyaratan dalam melaksanakan pengurusan tidak lengkap dalam pengadministrasian.

Berdasarkan hasil observasi, peneliti menemukan beberapa permasalahan. Salah satu yang paling terlihat adalah dari ketidak disiplin pegawai yang sering datang terlambat dan terkadang tidak ada di ruangan pada saat jam kerja. Selain itu papan informasi pelayanan yang

ada, isinya tidak lengkap karena belum memuat semua informasi mengenai jenis pelayanan yang ada. Distrik sebagai instansi penyelenggaraan pemerintah yang sangat dekat dengan kebutuhan masyarakat tentunya senantiasa meningkatkan kualitas sehingga dapat berusaha untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal agar tercapai suatu kepuasan masyarakat yang dilayani. Berdasarkan fenomena atau permasalahan tersebut maka penulis terinspirasi untuk memformulasikan dan mengadakan penelitian tentang **“Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Distrik Merauke”**.

METODE

Metode Penelitian Ini Merupakan Penelitian Deskriptif Kualitatif. Penelitian Ini Dipilih Karena Untuk Menyajikan Data Secara Sistematis, Factual Dan Akurat Mengenai Fakta – Fakta Yang Ada Dilapangan. Penelitian ini menggunakan penelitian desain penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk mengenali fakta mengenai Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Distrik Merauke.

Dalam penelitian ini sebagai sumber data penelitian pada Kantor Distrik Merauke adalah :

Sumber data Primer : Data yang langsung diperoleh dari sumber / penelitian yang berasal dari sumber asli atau tangan pertama (narasumber yang menjadi informan) yaitu Kepala Distrik Merauke, Kepala Seksi Pemerintahan, Staf / Petugas Pelayanan, serta Masyarakat yang meminta pelayanan.

Data sekunder adalah data-data yang di peroleh peneliti dari penelitian kepustakaan dan dokumentasi yang merupakan hasil dan penelitian dan pengolahan orang lain, yang sudah tersedia dalam bentuk buku-buku atau dokumentasi yang biasa di sediakan di perpustakaan.

Untuk memperoleh data yang releva dan akurasi, penelitian ini menggunakan beberapa teknik dalam mengumpulkan data. Ada pun teknik – teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

Observasi : Teknik Observasi di pergunakan untuk mengumpulkan data melalui pengamatan dan pencatatan langsung tentang objek yang akan menjadi topik kajian dalam penelitian ini (Ayuningtyas, 2014) .Pada penelitian ini melakukan teknik observasi dengan mengamati lingkungan sekitar yang ada, sejak awal di lalukannya penelitian hingga akhir penelitian.Hal ini dilakukan untuk menghindari jika suatu saat data yang di cari merupakan data yang masih di rahasiakan. Alasan menggunakan teknik ini dalam penelitian agar bisa mengamati kondisi sekitar sehingga mempermudah peneliti untuk memperoleh data mengenai pelayanan administrasi kependudukan

Wawancara : Teknik wawancara dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data atau informasi secara mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Distrik Merauke. Teknik wawancara ini dilakukan dengan menyiapkan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang memuat pokok – pokok permasalahan yang akan diteliti. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan pegawai di Kantor Distrik Merauke, dan masyarakat sebagai pengguna layanan. (lampiran)

Dokumentasi : Metode ini merupakan salah satu cara pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen – dokumen penting yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti sehingga akan diperoleh data yang lengkap, dan akurat. Data tersebut diperoleh dari hasil

laporan – laporan dan keterangan – keterangan tertulis, tergambar, tercetak maupun terekam yaitu visi – misi, struktur organisasi, jumlah pegawai, kemudian dipilih sesuai dengan fokus permasalahan dalam penelitian. Cara ini digunakan untuk memperoleh data tertulis yang berhubungan dengan penelitian.

Reduksi Data : Data yang diperoleh dari lapangan merupakan data mentah dan jumlahnya cukup banyak. Untuk itu perlu dilakukan analisis yang relevan melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal – hal yang pokok, fokus pada hal – hal yang penting dan diperlukan. Selanjutnya data yang telah disederhanakan kemudian membuang yang tidak diperlukan. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan data yang lebih jelas dan mempermudah dalam mengumpulkan data selanjutnya.

Penyajian Data (Data Display) : Data yang telah disusun dari hasil reduksi, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif. Penyajian data merupakan upaya penyusunan sekumpulan informasi kedalam suatu matriks atau bentuk yang mudah dipahami. Penyajian data yang mudah dipahami adalah cara yang paling penting dan utama dalam menganalisis data kualitatif yang valid.

Penarikan Kesimpulan : Setelah data yang disajikan dibahas secara rinci, maka selanjutnya data tersebut diambil kesimpulannya. Kesimpulannya digunakan sebagai jawaban yang teliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Distrik Merauke

Kantor Distrik Merauke Kabupaten Merauke merupakan salah satu instansi yang mempunyai peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, guna mengetahui Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Distrik Merauke.

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan tata cara pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan. Prosedur pelayanan ini merupakan rangkaian kegiatan yang harus dilakukan oleh pengguna layanan untuk memenuhi persyaratan dalam mengurus permohonan Kartu Keluarga (KK), permohonan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP), Akta Kelahiran dan Akta Kematian, akta perceraian, akta perkawinan, surat keterangan datang antara kabupaten dan provinsi, surat keterangan pindah antar provinsi, surat keterangan pindah antar kabupaten. Setiap pengguna layanan mengharapkan bisa melewati prosedur dan memenuhi persyaratan mengarah pada kejelasan dan mudah serta sederhana dalam menerima pelayanan. Prosedur pelayanan dalam hal ini, merujuk kepada suatu keadaan dimana untuk mendapatkan pelayanan menjadi jelas sehingga pengguna layanan dengan mudah memahami berbagai prosedur dan persyaratan yang harus dilengkapi dalam proses pelayanan.

Hal ini seperti dikatakan bapak Herman Kanggion, S.STP selaku Kepala Distrik Merauke tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Distrik Merauke mengatakan bahwa :

“Prosedur pelayanan yang di jalankan di kantor distrik merauke telah dilaksanakan sesuai dengan Prosedur pelayanan, baik permohonan Kartu Keluarga (KK), permohonan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP), Akta Kelahiran dan Akta Kematian,

akta perceraian, akta perkawinan, surat keterangan datang antara kabupaten dan provinsi, Surat keterangan pindah antar provinsi, surat keterangan pindah antar kabupaten. Maka dalam kepengurusan surat – surat tersebut setiap penerima layanan harus melalui tahapan - tahapan yaitu melengkapi surat dari RT/RW kemudian ke Kantor Kelurahan, dan kemudian ke kantor Distrik Merauke bagi masyarakat yang dari luar daerah baik kabupaten lainnya ataupun dari Propinsi lain penerima layanan (masyarakat) harus meminta surat keterangan pindah dari tempat hasalnya. Ketika persyaratan tersebut telah dilengkapi maka penyedia layanan kantor Distrik Merauke akan mendata dan menerbitkan surat keterangan untuk penerima layanan untuk di lanjutkan ke kantor Catatan Sipil (CAPIL) “.

(Wawancara 06 Agustus 2021).

Terlaksananya prosedur pelayanan dapat dipastikan bahwa pelayanan administrasi kependudukan pada kantor distrik merauke dapat berjalan dengan baik dan masyarakat juga bisa puas dan nyaman akan pelayanannya, Hal ini juga dikatakan Ibu Serafina, A. Kolyaan S.Sos selaku kepala seksi pemerintahan bahwa :

Berdasarkan data yang diperoleh pneliti, dapat dideskripsikan bahwa masyarakat pengguna layanan belum puas terhadap fasilitas atau sarana prasarana yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke. Hal ini ditunjukkan dari hasil wawancara tentang sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke dengan masyarakat yang sedang mengurus pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E – KTP) Bapak Anakletus mengatakan sebagai berikut:

“Pada dasarnya pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Distrik sudah memenuhi syarat sesuai dengan prosedur yang di jalankan di kantor distrik dan tidak memandang status apapun diberikan hak yang sama kepada masyarakat. Sebagaimana masyarakat yang ingin membuat permohonan Kartu Keluarga (KK), permohonan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP), Akta Kelahiran dan Akta Kematian, akta perceraian, akta perkawinan, surat keterangan datang antara kabupaten dan provinsi, Surat keterangan pindah antar provinsi, surat keterangan pindah antar kabupaten, harus melengkapi semua persyaratan yang telah dikeluarkan dari kantor distrik merauke, apabila persyaratannya telah dilengkapi, maka dapat di proses surat keterangan dari distrik“.

(Wawancara 06 Agustus 2021).

Sejalan dengan pendapat Ibu Rohwandani Carolina selaku staf pelayanan pada kantor distrik merauke tentang prosedur pelayanan pada kantor distrik merauke mengatakan bahwa:

“Pelayanan Administrasi Kependudukan pada kantor Distrik Merauke sedah berjalan sesuai dengan prosedur pelayanan. Tidak terlepas dari pendapat kepala distrik dan kepala seksi pemerintahan dengan jawaban yang sama bahwa setiap masyarakat yang hendak mengurus permohonan Kartu Keluarga (KK), permohonan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP), Akta Kelahiran dan Akta Kematian, akta perceraian, akta perkawinan, surat keterangan datang antara kabupaten dan provinsi, Surat keterangan

pindah antar provinsi, surat keterangan pindah antar kabupaten harus melengkapai persyaratan yang telah di tentukan baru dapat di proses surat keterangan dari kantor distrik “.

(Wawancara 06 Agustus 2021).

Dari sisi lain masyarakat juga memiliki pendapat atau tanggapan tentang prosedur pelayanan administrasi kependudukan pada kantor distrik merauke yang tidak jauh berbeda. Berikut merupakan hasil wawancara bersama Bapak Tomas selaku warga masyarakat kelurahan kamundu, Ibu Nuraini selaku warga kelurahan bampel, Bapak Sutejo warga kelurahan karang indah, Stevanus kaize selaku mahasiswa mengatakan bahwa

“Untuk prosedur pelayanan pada kantor distrik merauke sudah berjalan sesuai dengan prosedur bagi saya yang mau mengurus Kartu Keluarga (KK) saya harus mengisi data keluarga, dengan meminta surat pengantar dari ketua RT/RW, kemudian ke kantor kelurahan selanjutnya ke kantor distrik untuk diterbitkan surat pengantar. “.

“Prosedur pelayanan yang berada pada kantor distrik merauke berjalan sesuai prosedur tidak berbelit – belit kita hanya melengkapi persyaratan saja langsung di proses surat pengantar dari kantor distrik merauke”.

“Kantor distrik merauke dalam pelayanannya berjalan sesuai prosedur yang ditetapkan dan pelayanannya dengan hak yang sama tidak membeda – beda yang satu dengan yang lain, syapa yang duluan dan persyaratannya lengkap dia boleh di proses surat pengantarnya”.

“Pelayanan pada kantor distrik merauke sudah berjalan sesuai dengan prosedur kita melengkapi persyaratan saja, sudah lengkap sudah bisa di proses surat pengantar”.

(Wawancara 06 Agustus 2021).

Dari uraian wawancara diatas kita telah mengetahui bahwa kantor distrik merauke telah berjalan sesuai dengan prosedur pelayanan yang sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh pemerintah dan tidak berbelit – belit serta tidak memandang status apapun, dan terkonfirmasi oleh hasil wawancara masyarakat yang berpendapat tidak jauh berbeda.

b. Waktu Pelaksanaan

Transparansi juga menjamin adanya kejelasan waktu. Kejelasan waktu yang dimaksud dalam penerapan standar prosedur pelayanan administrasi kependudukan adalah jangka waktu penyelesaian administrasi kependudukan yaitu waktu yang dibutuhkan untuk sebuah proses penyelesaian disesuaikan dengan standar pelayanan, sehingga tidak mengecewakan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Begitu pula hal yang disampaikan oleh bapak Herman Kanggion, S.STP selaku kepala distrik merauke mengatakan bahwa:

“Waktu pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan pada kantor Distrik Merauke menerapkan proses penyelesaian administrasi kependudukan dilayani sampai pulang kantor. Waktu proses paling lama 15 menit. Masyarakat yang mengurus berkas pada kantor distrik Merauke sudah bisa kami proses apabila berkas

– berkas yang diajukan sipemohon sudah lengkap ucap kepala distrik. Waktu pelayanan administrasi kependudukan terkadang bisa sampai 1 hari atau lebih, biasanya dimana kurangnya berkas – berkas yang harus dilengkapi oleh masyarakat, dan juga terkadang listrik padam”.

(Wawancara 06 Agustus 2021).

Dilihat dari waktu pelaksanaannya pelayanan administrasi kependudukan menurut Ibu Serafina, A. Kolyaan S.Sos selaku kepala seksi pemerintahan mengatakan bahwa :

“Pelayanan administrasi kependudukan pada kantor distrik merauke tidak memandang status dari segi apapun bagi masyarakat yang datang mengurus surat pada kantor distrik dilayani dengan baik dilihat dari waktu pelaksanaan tidak terlalu lama proses pengadministrasian yang di buat di bagian pelayanan apabila berkas dari masyarakat sudah lengkap sesuai dengan prosedurnya maka dalam hari itu juga sudah dapat di proses berkas – berkas yang di ajukan dari masyarakat”.

(Wawancara 06 Agustus 2021).

Demikian pula yang di sampaikan oleh Ibu Rohwandani Carolina selaku staf pelayanan administrasi kependudukan mengatakan bahwa:

“Waktu penyelesaian dapat di proses dengan waktu 15 menit saja ketika berkas – berkas yang diajukan oleh masyarakat sudah lengkap kepada kami, dan kami dari bagian pelayanan dapat langsung proses berkas – berkas dari masyarakat. namun apabila tidak ada kendala tekhnis jaringan internet lelet atau pejabat penandatanganan tidak berada ditempat mengikuti kegiatan diluar kantor”.

(Wawancara 06 Agustus 2021).

Dilihat dari waktu pelayanan administrasi kependudukan pada kantor distrik merauke masyarakat juga memiliki pendapat atau tanggapan. Seperti yang di sampaikan oleh Bapak Tomas selaku warga masyarakat kelurahan kamundu, Ibu Nuraini selaku warga kelurahan bampel, bapak Sutejo warga kelurahan karang indah, Stevanus kaize selaku mahasiswa mengatakan bahwa :

“Waktu pelayanan yang selama ini tidak terlalu lama dalam memberi pelayanan kepada kami masyarakat, hanya dilihat dari persyaratan saja kalau sudah lengkap sudah bisa di proses surat pengantarnya waktu kurang lebih bisa 15 menit, namun ketika pejabat yang berwenang tidak berada di tempat waktu pelayanannya bisa sampai esok harinya atau biasanya di hubungi”.

“Waktu pelayanan dalam kepengurusan surat pengantar tidak terlalu lama ketika berkas atau persyaratan sudah lengkap hari itu juga sudah bisa diambil surat pengantarnya”.

“Waktu pelayanan cepat, terkadang biasa lama di proses kalau persyaratan administrasinya tidak lengkap atau kepala distriknya tidak berada di tempat”.

“Pelayanan pada kantor distrik merauke pada waktu pelayanan tergantung dari persyaratan yang sudah lengkap, sudah bisa di proses surat pengantar.”

(Wawancara 06 Agustus 2021).

Dari uraian wawancara diatas kita telah mengetahui bahwa kantor distrik merauke menerbitkan surat pengantar tidak membutuhkan waktu yang lama tergantung dari persyaratan yang telah dilengkapi sudah bisa diproses surat pengantar, namun terkadang yang menunda ketika kepala distrik lagi mengikuti acara luar kantor dan juga permasalahan teknis yang menghambat seperti mati lampu dan koneksi internet yang buruk.

c. Biaya Pelayanan Biaya

Pelayanan menjelaskan jumlah biaya yang harus dikeluarkan oleh pelanggan dalam menerima setiap layanan yang diberikan setiap instansi. Kejelasan biaya yaitu rincian tarif yang dibebankan penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam setiap pelayanan sehingga dapat diketahui oleh setiap masyarakat yang membutuhkan..

Dengan adanya keterbukaan masalah biaya pelayanan akan membuat pelayanan semakin optimal karena masyarakat setempat dapat mengetahui secara jelas rincian biaya untuk setiap produk pelayanan yang dibebankan kepada masyarakat terutama di Distrik Merauke agar masyarakat mengetahui secara jelas mengenai jumlah yang harus dikeluarkan dalam setiap produk pelayanan.

Namun dengan kebijakan dari Pemerintah bahwa biaya/tarif proses pelayanan administrasi kependudukan dilakukan secara gratis dan tidak ada pungutan biaya di Distrik Merauke Kabupaten Merauke, sama hal yang dikatakan oleh Bapak Herman Kanggion, S.STP selaku kepala Distrik merauke mengatakan bahwa :

“Masyarakat yang mengurus surat pada kentor distrik dalam bentuk apapun distrik tidak memungut biaya sepeserpun dari masyarakat, ucap kepala distrik merauke jadi masyarakat mengurus surat secara gratis, dengan adanya kebijakan dari pemerintah mulai dari kepengurusan permohonan Kartu Keluarga (KK), permohonan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP), Akta Kelahiran dan Akta Kematian, akta perceraian, akta perkawinan, surat keterangan datang antara kabupaten dan provinsi, surat keterangan pindah antar provinsi, surat keterangan pindah antar kabupaten mulai dari pengadministrasian sampai di proses semua secara gratis”.

(Wawancara 06 Agustus 2021).

Sama halnya yang di katakana oleh ibu Serafina, A. Kolyaan, S.Sos selaku kepala seksi pemerintahan :

“Dengan adanya kebijakan pemerintah dalam pelayanan administrasi kependudukan pada kantor distrik merauke, masyarakat yang mengurus surat mulai dari permohonan Kartu Keluarga (KK), permohonan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP), Akta Kelahiran dan Akta Kematian, akta perceraian, akta perkawinan, surat keterangan datang antara kabupaten dan provinsi, surat keterangan pindah antar provinsi, surat keterangan pindah antar kabupaten kantor distrik tidak memungut biaya, dan sudah diinfokan secara terbuka kepada masyarakat.”

(Wawancara 06 Agustus 2021).

Demikian pula yang disampaikan oleh ibu Rohwandani Carolina sebagai staf pelayanan loket pengadministrasian mengatakan bahwa :

“Masyarakat mengurus surat – surat pada kantor distrik merauke tidak mengeluarkan biaya sepeserpun untuk diproses berkasnya, masyarakat hanya memasukan berkas yang sudah lengkap lalu menunggu berkasnya di tandatangani pejabat yang bersangkutan masyarakat sudah bisa mendapatkan surat pengantar untuk dilanjutkan ke kantor CAPIL”.

(Wawancara 06 Agustus 2021).

Dilihat dari pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan tidak meminta bayaran apapun masyarakat mengurusnya secara gratis seperti yang dikatakan oleh Bapak Tomas selaku warga masyarakat kelurahan kamundu, Nuraini selaku warga kelurahan bampel, Bapak Sutejo warga kelurahan karang indah, Stevanus kaize selaku mahasiswa mengatakan bahwa :

“Pada waktu pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan yang selama ini tidak membebani masyarakat dalam kepengurusan administrasi kependudukan dengan meminta bayaran atau tarif kepada masyarakat, jadi masyarakat mengurusnya secara gratis”.

“Pelayanan pada kantor distrik dalam menerbitkan surat pengantar tidak meminta biaya dari masyarakat dalam mengurus surat, jadi boleh dikatakan pelayanan administrasi kependudukan gratis”.

“Pelayanan Administrasi Kependudukan pada kantor distrik merauke tidak memungut biaya, semua dilayani secara gratis masyarakat hanya melengkapi berkas saja”.

“Pelayanan administrasi kependudukan di kantor distrik merauke tidak memnta biayaran dari masyarakat semuanya gratis”.

(Wawancara 06 Agustus 2021).

Dari uraian hasil wawancara diatas dapat dikatakan bahwa pelayanan administrasi kependudukan pada kantor distrik merauke menerbitkan surat pengantar tidak meminta tarif

atau biaya sepeserpun dari masyarakat, masyarakat hanya melengkapi persyaratan saja untuk di proses surat pengantar.

d. Produk Pelayanan

Produk pelayan pada kantor distrik merauke meliputi pelayanan pada permohonan Kartu Keluarga (KK), permohonan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, akta perceraian, akta perkawinan, surat tanah, provinsi, surat keterangan pindah antar provinsi, dan surat keterangan pindah antar kabupaten, bagi pengguna pelayanan dan penerima pelayanan dalam kepengurusan berkas.

Produk pelayanan ini menjadi hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sudah memiliki kualitas yang baik sama hal yang dikatakan oleh Bapak Herman Kanggion, S.STP selaku kepala Distrik merauke mengatakan bahwa :

“Produk pelayanan atau hasil pelayanan administrasi kependudukan telah berjalan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan baik dalam kepengurusan permohonan Kartu Keluarga (KK), permohonan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, akta perceraian, akta perkawinan, surat tanah, provinsi, surat keterangan pindah antar provinsi, dan surat keterangan pindah antar kabupaten dan dari produk pelayanan ini telah memiliki kualitas yang baik sesuai dengan prosedur pelayanan dan dapat dipahami oleh masyarakat sebagai pengurusan administrasi kependudukan di wilayah distrik merauke”.

(Wawancara 06 Agustus 2021).

Demikian yang disampaikan dari pendapat kepala seksi ibu Serafina, A. Kolyaan, S.Sos sebagai kepala seksi Pemerintahan mengatakan bahwa :

“Produk pelayanan pada kantor distrik merauke sudah berjalan dengan ketentuan yang ditetapkan dan pelayanan ini pun sudah memberikan hasil bagi pengguna dan penerima layanan dan sudah memiliki kualitas yang baik dan dapat memenuhi keinginan dan kepuasan masyarakat”.

(Wawancara 06 Agustus 2021).

e. Sarana dan Prasarana

Kantor Distrik Merauke adalah kantor yang memberikan dan menerima pelayanan dari pengguna pelayanan untuk pembuatan permohonan Kartu Keluarga (KK), permohonan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, akta perceraian, akta perkawinan, surat tanah, provinsi, surat keterangan pindah antar provinsi. Untuk memenuhi pelayanan ini kantor distrik merauke harus memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas, maka dilihat dari sarana dan prasarana pada kantor distrik merauke merupakan unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam suatu pelayanan publik termasuk dalam aspek bukti fisik dapat berupa sarana dan prasarana yang lengkap dapat mempermudah pegawai dalam melayani masyarakat seperti adanya, ruang tunggu yang tersedia kursi untuk masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan, loket administrasi yang melayani serta memberikan informasi kepada

masyarakat terkait kelengkapan persyaratan, loket pelayanan yang menerima dan menerbitkan surat – surat yang diurus oleh masyarakat, peralatan pelayanan, alat elektronik seperti komputer dan jaringan internet, fasilitas fisik seperti meja pelayanan.

Terkait sarana dan prasarana serta kebersihan dan kerapian pegawai seperti adanya aturan yang berada di kantor distrik merauke. Hasil wawancara bersama kepala distrik merauke Bapak Herman Kanggion, S.STP sebagai berikut :

“Kondisi sarana dan prasarana pada kantor distrik merauke sudah cukup baik dan memadai dalam proses pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, dengan adanya meja pelayanan masyarakat bisa menanyakan informasi tentang persyaratan administrasi dan loket pelayanan yang melayani proses administrasi serta komputer yang membantu dalam pembuatan surat – surat, adanya ruang tunggu dan kebersihan pada kantor distrik merauke juga sudah ada yang membersihkannya setiap pagi dan sore”.

(Wawancara 06 Agustus 2021)

Sama halnya yang diucapkan oleh Ibu Serafina A. Kolyaan, S.Sos selaku kepala seksi pelayanan mengatakan bahwa :

“Sarana dan prasarana pada kantor distrik merauke sudah cukup memadai dengan adanya ruang tunggu bagi masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan, dan loket pelayanan yang dilengkapi dengan meja pelayanan, komputer serta jaringan internet, dan pada masa pandemi covid 19 di kabupaten merauke kantor distrik merauke juga telah menyediakan tempat cuci tangan”.

(Wawancara 06 Agustus 2021)

Demikian yang dikatakan oleh Ibu Rohwandani Carolina sebagai petugas pelayanan mengatakan bahwa :

“Sarana dan prasarana pada loket pelayanan sudah cukup baik dan memadai untuk melayani masyarakat, meja pelayanan dan komputer serta jaringan internet yang baik sehingga proses administrasi kependudukan bisa berjalan lancar”.

(Wawancara 06 Agustus 2021)

Dari uraian hasil wawancara diatas dapat dikatakan bahwa pelayanan administrasi kependudukan pada kantor distrik merauke, sudah memiliki sarana dan prasarana yang menjamin kelangsungan dan kenyamanan bagi petugas penerima layanan dan pengguna layanan.. Dari sarana dan prasarana ini juga ada pendapat dari Bapak Tomas selaku warga masyarakat kelurahan kamundu, Ibu Nuraini selaku warga kelurahan bampel, Bapak Sutejo warga kelurahan kamundo, Stevanus kaize selaku mahasiswa mengatakan bahwa :

“Sarana dan prasarana pada kantor distrik merauke sudah memadai, dan kebersihan juga sudah terjamin namun tambah bapak Tomas kalau bisa ditambah alat elektronik seperti Televisi dan AC sehingga masyarakat yang antri tidak jenuh untuk menunggu”.

“Pelayanan pada kantor distrik dalam menerbitkan surat pengantar tidak terlalu lama dalam proses surat pengantar karna dilihat dari sara dan prasarana sudah menunjang kelancaran urusan administrasi kependudukan pada kantor distrik merauke”.

“Sarana dan prasarana sudah cukup dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan pada kantor distrik merauke”.

“Sarana dan prasarana sudah memadai tidak perlu ditambah lagi”.

(Wawancara 06 Agustus 2021)

Dari uraian wawancara diatas kita telah mengetahui bahwa kantor distrik merauke telah memiliki sarana dan prasarana yang memadai dalam pelayanan administrasi kependudukan. Dari pendapat warga juga kantor distrik menggunakan AC, dan nada Televisi untuk masyarakat yang mengurus surat permohonan menunggu tidak jenuh.

f. Kompetensi Petugas Pelayanan

Pengertian kompetensi secara umum adalah suatu keahlian yang dimiliki oleh setiap individu dalam melakukan suatu tugas atau pekerjaan pada bidang tertentu, sesuai dengan jabatan yang sudah diberikan. Beberapa ahli ada yang mengatakan bahwa pengertian kompetensi adalah suatu keahlian, sikap fundamental, pengetahuan, serta nilai yang dimiliki oleh individu yang terlihat dari bagaimana dirinya berpikir atau melakukan sesuatu secara konsisten. Artinya, kompetensi tidak melulu diartikan sebagai pengetahuan atau keahlian seseorang, tapi juga keinginan seseorang untuk mengerjakan apa yang diketahuinya, sehingga mampu memberikan manfaat.

Maka hal ini dikatakan oleh bapak Herman Kanggion, S.STP, selaku kepala distrik merauke mengatakan bahwa :

“Dilihat dari kopetensi petugas pelayanan selama ini pada kantor distrik merauke untuk memiliki ketrampilan, keahlian, perilaku, sikap, dan pengetahuan pada staf baik pegawai ASN maupun honor sudah menjalankan tugas dengan baik dan mampu mengoperasikan komputer dan jaringan internet, namun ucap kepala distrik kurangnya pelatihan – pelatihan serta bimtek – bimtek harapannya kalo bisa pemerintah mengadakan pelatihan serta bimtek sehingga staf yang lain dapat mengikutinya”.

(Wawancara 06 Agustus 2021)

Hal yang sama dikatakan oleh Ibu Serafina, A. Kolyaan, S.Sos mengatakan bahwa :

“Kopetensi petugas ASN ada juga yang honor yang bertugas dibagian pelayanan sudah dapat menjalankan serta mengoperasikan komputer dan jaringan internet, serta dapat melayani dengan baik masyarakat yang datang mengurus administrasi kependudukan”.

(Wawancara 06 Agustus 2021)

Sama halnya yang disampaikan oleh Ibu Rohwandani Carolina selaku petugas pelayanan mengatakan bahwa :

“Dalam pelayanan kepada masyarakat kami sebagai petugas yang langsung menangani kepengurusan administrasi kependudukan serta pengaduan kami dapat mengakses ke dalam jaringan internet, serta mengoperasikan ke dalam komputer dan dapat menyampaikan kepada masyarakat kalo kurangnya berkas yang tidak lengkap dan dapat menginformasikan tentang hal – hal yang menyangkut pelayanan administrasi kependudukan”.

(Wawancara 06 Agustus 2021)

Dari hasil wawancara diatas dapat dikatakan bahwa kompetensi petugas pelayanan administrasi kependudukan pada kantor distrik merauke sudah mampu dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, serta dapat mengoperasikan komputer serta jaringan internet, namun harapan agar pemerintah dapat mengadakan pelatihan – pelatihan, bimtek, dan pembinaan agar bisa menambah kualitas kinerja pegawai ASN dan pegawai honorer lebih tambah baik lagi.

2. Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi pelayanan administrasi Kependudukan Pada Kantor Distrik Merauke.

a. Faktor Penghambat

Pemberian pelayanan publik oleh instansi kepada Masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparatur Negara sebagai penyelenggara pelayanan. Faktor penghambat adalah segala sesuatu hal yang memiliki sifat menghambat atau bahkan menghalangi dan menahan terjadinya sesuatu dalam suatu aspek kegiatan atau pelaksanaan kegiatan.

Untuk itu apa yang dikatakan oleh Bapak Herman Kanggion, S.STP selaku kepala distrik merauke tentang faktor penghambat apa yang mempengaruhi pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Distrik Merauke, mengatakan bahwa :

“Dalam pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Distrik Merauke pada saat ini tidak ada kendala pada pelayanan administrasi kependudukan tetap berjalan normal, meski dalam masa pandemi Covid 19 yang berada di kabupaten merauke, serta dibatasi dengan waktu pelayanan, tetap berjalan sesuai dengan anjuran pemerintah tetap patuhi protokoler kesehatan. Faktor penghambat ini terkadang menjadi persoalan ialah dimana waktu pelayanan yang terkadang terlambat ketika masyarakat menginginkan proses administrasinya cepat, namun kadang terlambat karna pejabat yang berwenang harus menandatangani surat – surat tersebut mengikuti rapat bersama dinas lainnya atau tidak masuk kantor maka harus menunda hingga yang berwenang hadir dikantor”.

(Wawancara 06 Agustusl 2021).

Seperti yang dikata kan Ibu Serafina, A. Kolyaan. Sos selaku kepala seksi pemerintahan bahwa:

“Faktor penghambat tentang pelayanan administrasi kependudukan ini terkadang terjadi pas kepengurusan ada pelayanan dimana masyarakat harus mengurus administrasi kependudukan harus melalui RT/RW, kelurahan lalu ke distrik sesuai dengan prosedur yang biasanya menjadi penghambat dimana persyaratannya ada yang masih kurang dan harus dilengkapi lagi, terkadang juga pada jaringan internet yang lelet membuat pekerjaan menjadi tertunda”.

(Wawancara 06 Agustusl 2021).

Dalam hal ini pendapat dari ibu Rohwandani selaku staf pelayanan mengatakan bahwa:

“Tergantung dari persyaratan yang dilengkapi kalau sesuai dengan prosedur dan lengkap sudah dapat di proses namun terkadang juga administrasi udah di proses terkendala dengan tidak masuknya kepala distrik selaku pejabat yang berwenang menandatangani surat keterangan tersebut, jadi itu salasatu faktor yang menghambat”.

(Wawancara 06 Agustusl 2021).

Dari pendapat atau uraian wawancara diatas dapat dikatakan bahwa faktor pengaruh yang menghambat pelayanan administrasi kependudukan pada kantor distrik merauke yaitu adanya ketergantungan pada sarana dan prasarana meski udah ada namun perlu ditambah, dan jaringan internet yang sebagai akses sistem pelayanan yang kadang kurang baik atau lelet, dan tergantung dari kehadiran pejabat yang berwenang sehingga hal ini yang menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan.

Selain faktor penghambat yang dinilai dari pegawai Kantor Distrik merauke ada juga penilain dari masyarakat tentang faktor penghambat pada Kantor Distrik Merauke yaitu menurut Bapak Nariman selaku warga masyarakat Kelurahan Rimbajaya, Tomas selaku warga masyarakat Kelurahan Kamundu, Stevanus kaize selaku mahasiswa, ibu Nuraini selaku warga masyarakat kelurahan bampel, mengatakan bahwa:

“Pelayanan yang sering terhambat dari pihak kantornya kehadiran dari kepala distrik sebagai pimpinan karna yang harus menandatangani surat – surat pengantar dari kami masyarakat. dan juga persyarat yang kita masukan terkadang belum lengkap itu saja yang menjadi penghambatnya”.

“Pelayanan yang sering terhambat dari pihak kantornya bisa jadi dikarenakan faktor jaringan, lampu padam, pada saat kita membutuhkan tandatangan kepala distriknya tidak berada ditempat mungkin ada sibuk atau perjalanan dinas sehingga itu yang menjadi hambatan baru tdk bisa ditentukan waktunya kapan ada”.

“Kalau untuk faktor penghambatnya seperti sekarang saya ada perlu minta tanda tangan dari bapak kepala distriknya tapi tidak ada ditempat jadi itu menurut saya sebagai faktor penghambatnya, saya diminta hanya untuk menitipkan no HP saja, kalau pejabat yang berwenang berada di tempat biar saya dapat dihubungi kalau

untuk faktor yang lain mungkin lampu padam yang membuat tertunda untuk proses surat pengantar”.

“Menurut saya kalau faktor penghambat itu kadang kita datang mau minta tanda tangan kepala distriknya tidak ada ditempat, dan juga dari kita sendiri persyaratan yang belum lengkap itu yang menjadi hambatan menurut saya”.

(Wawancara 06 Agustus 2021).

b. Faktor Pendukung

Faktor pendukung salah satunya sarana dan prasarana, Penyelenggaraan pelayanan publik tidak akan berlangsung dengan lancar dan tertib (baik). Jika tanpa adanya suatu sarana atau fasilitas yang mendukungnya. Sarana itu mencakup tenaga manusia yang berpendidikan, organisasi yang baik, peralatan yang memadai dan keuangan yang cukup.

Jika hal-hal yang demikian itu tidak terpenuhi, maka mustahil tujuan dari pelayanan publik akan tercapai dengan baik atau sesuai dengan harapan. Meskipun faktor-faktor hukum, aparat penegak hukum dan kesadaran hukum, masyarakat sudah dapat dipenuhi dengan baik namun jika fasilitas yang tersedia kurang memadai tidak akan terwujud suatu pelayanan publik yang baik.

Hal ini dikatakan Bapak Herman Kanggion, S.STP selaku kepala distrik merauke bahwa faktor pendukung pelayanan administrasi kependudukan adalah :

“Untuk saat ini pelayanan administrasi kependudukan sangat didukung dengan fasilitas yang memadai baik dari peralatan komputer, jaringan internet petugas pelayanan yang berkopeten dalam pelayanan administrasi kependudukan pada kantor distrik merauke dari semua ini juga anggaran yang mendukung sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak terhambat”.

(Wawancara 06 Agustus 2021).

Dan juga menurut ibu Serafina, A. Kolyaan, S.Sos selaku kepala seksi pemerintahan mengatakan bahwa :

“Kantor distrik merauke sudah memenuhi standar pelayanan administrasi kependudukan, terdapat ruang pelayanan yang baik dengan tersedianya perangkat komputer didalamnya, kemudian juga dilengkapi dengan bangku duduk untuk masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan, dan kesiapan dari parastaf dalam melayani masyarakat itu tidak perlu dengan waktu yang cukup lama”.

(Wawancara 06 Agustus 2021).

Sejalan juga dengan pendapat ibu Rohwandani selaku staf pelayanan mengatakan bahwa :

“Faktor pendukung pelayanan administrasi kependudukan adalah sarana dan prasarana yang memadai, meja administrasi yang berada diruang depan dan loket pelayanan yang baik, komputer yang memadai, jaringan internet yang cukup baik untuk digunakan dan juga adanya payung hukum”.

(Wawancara 06 Agustus 2021).

Dari pendapat atau pandangan dari ketiga narasumber tersebut ada lagi pandangan dari masyarakat yaitu menurut Bapak Nariman selaku warga masyarakat Kelurahan Rimbajaya, Bapak Tomas selaku warga masyarakat Kelurahan Kamundu, Ibu Nuraini selaku warga masyarakat Kelurahan bampel, bapak Urbanus Yawiwa selaku warga masyarakat rimbajaya, mengatakan bahwa :

“Untuk faktor pendukungnya pada kantor distrik merauke sudah memadai dengan failitas yang lengkap, pelayanan yang baik dan pelayanannya sesuai dengan prosedur menurut pendapat saya kalau untuk faktor pendukungnya”.

“Faktor pendukung fasilitasnya harus memadai, kebrsihan ruangan dijaga, dan kerja sama dalam memberi pelayanan harus saling dijaga mnurut pendapat saya”.

“Faktor pendukungnya harus memiliki fasilitas yang lengkap, contohnya komputer, jaringan yang mendukung itu saja faktor pendukungnya menurut saya”.

“Harus memiliki fasilitas yang memadai, bangunan kantor yang standar agar pelayanan bisa berjalan lebih baik lagi ,sarana dan prasarana yang memadai, dan pegawai pelayanan yang memiliki keterampilan dan paham tentang prosedur pelayanan”.

(Wawancara 06 Agustus 2021).

Berdasarkan uraian hasil wawancara diatas dapat dikatakan bahwa sebagai faktor pendukung dalam pelayanan administrasi kependudukan pada kantor distrik merauke yaitu harus memiliki bangunan kantor yang standar dilengkapi dengan AC, dan alat elektronik seperti Televisi serta fasilitas memadai dan sarana dan prasarana yang mendukung, serta keahlian pegawai pelayanan yang berkopetensi.

Pembahasan

1. Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Distrik Merauke.

Hasil penelitian di distrik merauke kabupaten merauke yang diperoleh dari hasil wawancara guna mengungkapkan bagaimana pelayanan administrasi kependudukan saat ini menjadi bagian kebutuhan setiap masyarakat. Kantor distrik merauke perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dalam kantor dan kepada masyarakat pengguna layanan. Pelayanan administrasi kependudukan dalam hal ini dilihat pada kantor distrik merauke, dimana kemampuan aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat yang sesuai kondisi pada saat ini baik memberikan pelayanan serta kendala – kendala yang di hadapi.

Pelayanan administrasi kependudukan juga menginginkan partisipasi dari masyarakat pada dasarnya merupakan suatu bentuk keterlibatan dan ikut serta secara efektif dalam proses pelayanan.

Pelayanan administrasi kependudukan saat ini dirasakan semakin perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik merupakan suatu keharusan yang harus segera dilakukan untuk menciptakan pelayanan lebih efisien, efektif dan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan dapat dilihat dari beberapa aspek, yakni : prosedur pelayanan, waktu pelaksanaan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

Dilihat dari standar pelayanan ini juga membahas tentang sarana dan prasarana, maka dilihat dari sarana dan prasarana pada kantor distrik merauke merupakan unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam suatu pelayanan publik termasuk dalam aspek bukti fisik dapat berupa sarana dan prasarana yang lengkap dapat mempermudah pegawai dalam melayani masyarakat seperti adanya, ruang tunggu yang tersedia kursi untuk masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan, loket administrasi yang melayani serta memberikan informasi kepada masyarakat terkait kelengkapan persyaratan, loket pelayanan yang menerima dan menerbitkan surat – surat yang diurus oleh masyarakat, peralatan pelayanan, alat elektronik seperti komputer dan jaringan internet, fasilitas fisik seperti meja pelayanan.

Pada pembahasan ini dilihat dari standar pelayanan yang berada pada kantor distrik merauke meliputi, prosedur pelayanan, ketepatan waktu, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pelayanan. Sehingga berdasarkan uraian hasil wawancara diatas dapat dikatakan bahwa profesional kerja pegawai pada kantor distrik merauke memang sudah cukup baik sesuai dengan aturan serta tupoksi pegawai hanya masi adanya kekurangan pelatihan – pelatihan serta pembinaan - pembinaan yang harus diselenggarakan oleh pemerintah sehingga dapat meningkatkan kualitas pegawai yang lebih baik lagi dalam menjalankan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

2. Faktor penghambat dan pendukung yang mempengaruhi pelayanan administrasi kependudukan pada kantor distrik merauke kabupaten merauke.

Dalam proses pelaksanaan pelayanan tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan, diantaranya sumber daya pegawai yang masih kurang dan dibuktikan dengan ketiadaan pejabat yang berwenang (kepala distrik) yang menandatangani dokumen dalam pelayanan kependudukan dalam hal ini berada diluar jam dinas kantor.

Bagian pelayanan yang pastinya harus memiliki tempat pelayanan pembuatan surat pengantar serta penghimpunan data pada jaringan internet sangat minim untuk ditempati dalam proses pelayanan, serta ketidak lengkapan persyaratan yang dimasukan oleh pemohon (masyarakat) sehingga terkendala dalam pembuatan surat pengantar, diman apabila listrik mati serta jaringan internet yang lelet atau kurang baik sehingga pekerjaan yang diharapkan bisa dikeluarkan atau di proses dengan cepat bisa tertunda sampai keesokan harinya bahkan bisa sampai berminggu, serta kurang adanya pelatihan – pelatihan atau bimbingan – bimbingan kepada pegawai untuk menambah kualitas kinerja pada kantor distrik merauke.

Selain faktor penghambat tentunya terdapat faktor pendukung diantaranya yaitu kantor distrik yang memiliki ruang pelayanan memenuhi standar pelayanan dan semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Dilihat dari faktor pendukung pelayanan administrasi kependudukan kita melihat akses sarana dan prasarana pada kantor distrik merauke yang sudah cukup memadai seperti, ruang pelayanan yang cukup, fasilitas yang memadai seperti meja pelayanan, komputer, jaringan internet sebagai pendukung sehingga dapat tercapainya pelaksanaan pelayanan dengan baik.

Faktor yang mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan yang dirasakan oleh pegawai distrik sudah sangat cukup baik, hal yang sama juga dirasakan oleh masyarakat yang mengurus surat pengantar pada kantor distrik merauke dimana sudah tersedianya tempat duduk yang memadai sehingga masyarakat yang antir atau menunggu tidak lagi berdiri tapi sudah bisa menunggu sambil duduk serta kenyamanan dan kebersihan selalu dijaga, sehingga pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan ini dapat berjalan dengan baik.

PENUTUP

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pada pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di kantor distrik merauke kita dapat melihat dari persepsi masyarakat terhadap efektifitas pelayanan administrasi kependudukan di distrik merauke sudah berjalan dengan baik. Hal ini terbukti dari hasil jawaban responden berdasarkan hasil penelitian dilihat dari terlaksanannya proses pelayanan dimana penerima pelayanan dapat menerima persyaratan yang harus dilengkapi oleh pengguna layanan sehinggannya bisa terwujudnya kerja sama yang baik.
2. Dapat disimpulkan juga pelayanan administrasi kependudukan pada kantor distrik merauke, dilihat dari sumber daya manusianya di mana dilihat dari waktu pelaksanaan yang di perlukan oleh pengguna dan penerima layanan dalam hal ini dapat diproses dengan waktu yang tidak terlalu lama dari hasil penelitan terhadap responden mengatakan waktu lebih cepat kurang lebih 15 menit. yang terkadang menjadi hambatan adalah keadaan ketika lampu mati atau jaringan lelet.
3. Pembuatan surat – surat permohonan tidak dikenakan biaya administrasi sesuai dengan ketentuan yang di tetapkan oleh pemerintah. Dalam hal ini pengguna layanan hanya melengkapi persyaratan yang dibutuhkan oleh penerima layanan saja sehingga dapat diproses surat permohonan yang diajukan. Permasalahannya ketika ketidakhadiran pejabat yang berwenang sehingga pelaksanaan menjadi terhambat.
4. Pelayanan administrasi kependudukan pada kantor distrik merauke dilihat dari saranan dan prasarana yang merupakan salah satu penunjang berjalannya suatu proses pelayanan kepada masyarakat seperti halnya dengan sumber daya manusia (SDM) di distrik merauke. Dilihat sampai saat ini sarana dan prasarana fasilitas yang berada di

kantor distrik Merauke sudah cukup memadai namun harapan ada tambahan fasilitas yang baru seperti komputer yang baru, sinyal internet lebih baik sehingga pelayanan administrasi dapat berjalan lebih baik.

5. Dalam pelayanan administrasi kependudukan sudah berupaya dan berusaha dalam meningkatkan pelayanan dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, melayani masyarakat seperti memperhatikan fasilitas - fasilitas yang tersedia bagi masyarakat sehingga masyarakat bisa duduk dengan tenang namun masih ada kekurangan yang dimiliki oleh pegawai atau masyarakat misalnya, masyarakat belum memiliki berkas yang lengkap dan dari pegawainya masyarakat yang datang menemui pegawai yang dibutuhkan tidak berada ditempat sehingga itu menjadi salah satu hambatan untuk pelayanan.

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Kantor Distrik Merauke Kabupaten Merauke perlu juga menyediakan air minum khusus untuk masyarakat ketika dalam pelayanan yang masih menunggu tidak perlu keluar untuk membeli minum tapi dapat mengambil ditempat saja terutama kepada orang – orang tua dan anak – anak kecil yang dibawah oleh orang tuanya.
2. Dalam pelayanan administrasi kependudukan dapat dilihat juga sarana dan prasarana guna peningkatan kualitas pelayanan untuk saat ini seperti penambahan komputer yang baru, pada ruang tunggu agar diadakan TV, dan AC, guna meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Kantor Distrik Merauke Kabupaten Merauke perlu memperhatikan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan, dengan informasi yang jelas sehingga masyarakat yang mengurus persyaratan tidak terlanjur bolak - balik mengurus persyaratan apabila ada kekurangan, serta ketepatan waktu harus bisa tepat waktu dalam pelayanan sehingga tidak terlalu lama menunggu.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku – buku

Batinggi (1998), *Manajemen Pelayanan Umum. Bahan Kuliah STIA LAN.*

Dwiyanto dalam Santosa (2008), *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Yogyakarta : Gajah Mada University Press.*

Hanif Nurcholis (2005), *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah, Grasindo, Jakarta.*

Hardiyansyah (2011), *Kualitas Pelayanan Publik. Konsep, Dimensi, Indikator, dan Iplementasinya, Yogyakarta Gava Media.*

Ibrahim (2008), *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Iplementasinya, Jakarta: Mandar Muju.*

Miftha Thoha (2008), *Birokrasi Pemerintah Indonesia di Era Reformasi. Jakarta: Kencana.*

Moenir (2002), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.*

Rahmayanty, Nina (2010), *Manajemen Pelayanan Prima, Yogyakarta: Graha Ilmu.*

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi). Jakarta: Bumi Aksara.*

Soekanto, Soerjono. 2005. *Pengantar Penelitian Hukum. Jakarta: UI Press.*

Subarsono, 2009. *Analisis Kebijakan Publik. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.*

Sutopo. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif. Surakarta: UNS.*

Syafrudin, Ateng. 1991. *Titik Berat Otonomi Daerah pada Daerah Tingkat II dan Pembangunannya. Jakarta: Rineka Cipta.*

Tim Pengembangan Kebijakan Nasional. 2005. *Good Governance and Clean Government. Bappenas.*

Tjiptono (1996), Manajemen Jasa, Yogyakarta: Andi Offset.

Utama, Prabawa. 1991. *Pemerintahan di daerah. Jakarta: Indhill CO.*

Winarno, Budi. 2004. *Teori dan Proses Kebijakan Publik. Yogyakarta: Media Pressindo.*

B. Jurnal :

Bachri, Bachtiar S. 2010. *Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi pada Penelitian Kualitatif. Jurnal Teknologi Pendidikan. Vol.10.1:54-56.*

Rofieq, Ainur. 2011. *Pelayanan Publik dan Welfare State. Governance. Vol.2:2-4.*

Kamus Besar Bahasa Indonesia, (1994).

C. Peraturan Undang - Undang

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2014 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003. Penyelenggaraan Pelayanan Publik.