

PERAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TARAKAN DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kota Tarakan)

Masrini¹

Abstrak

Masrini, Peran dan Fungsi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Dalam Pelayanan Publik Di Kota Tarakan dibawah bimbingan Bapak Dr. Ach. Djumlani, M.Si dan Bapak Drs. M. Z. Arifin, M.Si.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan publik di Kota Tarakan dan untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan publik di Kota Tarakan. Jenis penelitian yang dilakukan dengan deskriptif kualitatif. Key informan yaitu Kepala Dinas, informan yaitu Kepala Bagian, Kepala Sub Bagian, Pegawai pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Tarakan serta informan lainnya yaitu masyarakat yang sedang melakukan urusan kependudukan di Disdukcapil kota Tarakan. Sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah model interaktif yang dikembangkan oleh Matthew. B Milles dan A. Michael Huberman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, peran Disdukcapil dalam pelayanan publik di Kota Tarakan dalam penyusunan rencana pembangunan dan pengembangan kegiatan administrasi kependudukan bersifat struktural dari pusat ke daerah. Pengaturan Teknis Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan prakteknya kebijakan dan implementasi administrasi kependudukan tersebut dipengaruhi oleh aspek landasan hukum, aspek kelembagaan dan SDM, aspek penerapan teknologi dan sistem pelayanan, aspek registrasi, aspek demografis (kesadaran masyarakat), aspek pengolahan data penduduk. Pelaksanaan pendaftaran peristiwa kependudukan dan peristiwa penting seperti prosedur pelayanan legalisasi dokumen administrasi kependudukan dan peristiwa penting lainnya. Penertiban Dokumen Kependudukan masyarakat kota Tarakan wajib lapor kepada instansi terkait dari Disdukcapil, RT, Lurah dan seterusnya. Pengelolaan dan Penyajian Data

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: masrini82@yahoo.com

Kependudukan Berskala Daerah untuk level SKPD Disdukcapil yang menyediakan data kependudukan dengan SIAK kependudukan untuk SKPD di lingkup kota Tarakan. Tetapi SKPD di Kota Tarakan PKS dan pusat. Koordinasi pengawasan atas penyelenggaraan administrasi kependudukan antar dinas-dinas terkait kepada masyarakat, bukan Tupoksi Disdukcapil, karena sebagai publik servis. Faktor penghambatnya dari regulasi tidak dapat dirubah, ruang tunggu belum ada dan ruang pelayanan hanya 1 ruang ruangan tidak memadai, kurangnya sarana penunjang seperti computer. Faktor pendukungnya dari tersedianya brosur-brosur yang siap disebarakan untuk sosialisasi ke masyarakat, SOP pelayanan, staf registrasi, adanya Bimtek, kesadaran masyarakat, menambah ruang tunggu atau memperbesar ruangan pelayanan.

Kata Kunci : Peran, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Pelayanan Publik

Pendahuluan

Latar Belakang Masalah

Hakekat penyelenggaraan pemerintahan adalah pelaksanaan fungsi pelayanan kepada masyarakat, yakni mengenai bagaimana sumber daya yang ada itu di alokasikan kepada masyarakat. Untuk dapat melaksanakan tugas umum tersebut aparatur negara perlu dibekali kemampuan melayani. Pembekalan tersebut di maksudkan agar aparatur negara dalam hal ini pegawai akan mampu memenuhi kepentingan, kebutuhan dan dapat menanggapi keluhan masyarakat secara memuaskan sesuai dengan harapan mereka.

Penduduk disatu pihak merupakan modal dasar pembangunan, dilain pihak juga sebagai penentu sasaran pembangunan, dengan kata lain penduduk sebagai pelaku utama dan sasaran pembangunan, dengan cara menghitung berdasarkan hasil kegiatan registrasi penduduk, semua instansi dapat merekayasa segala keperluan kebutuhan akan sesuatu bagi sejumlah orang didalam masyarakat tertentu.

Didalam peraturan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, yang termuat dalam bab 2 pasal 3 dan 4, setiap penduduk wajib melaporkan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialaminya kepada Instansi Pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Dalam menyelenggarakan Administrasi Kependudukan di Kota Tarakan dibentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 2 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kota Tarakan. Menjelaskan tugas dan fungsi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan yaitu sebagai unsur pelaksana yang melaksanakan urusan Administrasi Kependudukan (ADMINDUK). Dalam

observasi yang penulis lakukan, penyelenggaraan pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan ditemui permasalahan khususnya pelayanan Administrasi kependudukan, yaitu Waktu penerbitan dokumen Administrasi Kependudukan yang masih belum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan. Selanjutnya masalah yang lain yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menyelenggaraan pelayanan Administrasi Kependudukan kepada masyarakat masih lambat dan masih terkesan sulit dipahami oleh sebagian masyarakat mengenai prosedur yang harus mereka lewati dan syarat yang harus mereka penuhi dan Kurangnya sosialisasi iklan layanan masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui media cetak dan elektronik, komunikasi, informasi dan edukasi kepada seluruh lapisan masyarakat sehingga kesadaran masyarakat mengenai pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan masih kurang.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dikemukakan pada latar belakang masalah tersebut di atas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimanaperan Disdukcapil dalam pelayanan publik di Kota Tarakan?
2. Apa saja faktor penghambat dan pendukung dalam peran Disdukcapil dalam pelayanan publik di Kota Tarakan?

Tujuan penelitian

Adapun tujuan penelitian yaitu :

1. Untuk mendeskripsikan peran Disdukcapil dalam pelayanan publik di Kota Tarakan.
2. Untuk mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukung peran Disdukcapil dalam pelayanan publik di Kota Tarakan.

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut :

1. Secara Teoritis = dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan, terutama di bidang administrasi Negara khususnya Peran Disdukcapil dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Tarakan.
2. Secara Praktis = Memberikan informasi bagi pembaca pada umumnya dan bagi Disdukcapil Kota Tarakan pada khususnya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

KERANGKA DASAR TEORI

Teori dan Konsep

Menurut Cooper dan Schindler (dalam Sugiyono, 2013:80) Teori adalah seperangkat konsep, definisi dan proposisi yang tersusun secara sistematis sehingga dapat digunakan untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena. Kemudian Pasolong (2012:77), Konsep adalah abstraksi mengenai fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok atau individu tertentu. Konsep juga dapat disebut

sebagai generalisasi dari sekelompok gejala tertentu sehingga dapat dipakai untuk menggambarkan berbagai gejala yang sama.

PERAN

Pengertian Peran

Peran pemerintah yang disoroti adalah sebagai stabilisator, innovator, modernisator, pelopor dan pelaksana sendiri kegiatan pembangunan tertentu. Peran adalah sesuatu yang jadi bagian satu yang memegang pemimpin yang terutama dalam terjadinya hal atau peristiwa, Gunawan, (2003:369).

Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan Publik

Berdasarkan definisi yang di kemukakan di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan masyarakat sebagai usaha yang dilakukan sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan bersama. Thoha (dalam Sedarmayanti, 2003:195)

Dari berbagai definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian atau kegiatan sekelompok orang atau instansi, organisasi proses pemberian bantuan atau usaha untuk memenuhi kepentingan atau keperluan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Standar Pelayanan Publik

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 (dalam Winarsih, 2005:23) standar pelayanan publik sebagai berikut :

- a. Prosedur Pelayanan :Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu Penyelesaian : Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya Pelayanan : Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk Pelayanan :Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan Prasarana :Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan, standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

Bentuk-bentuk Pelayanan Publik

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 (dalam Winarsih, 2005:24) membedakan bentuk pelayanan menjadi 3 (tiga) sebagai berikut :

- a. Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.
- b. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan Telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
- c. Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Menurut Moenir (2006:190) pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 macam yaitu :

1. Melalui Lisan
2. Melalui Tulisan
3. Melalui Perbuatan

Definisi Konsepsional

Didalam definisi konsepsional ini, penulis akan menjelaskan tentang masalah-masalah yang akan diteliti, agar dapat diketahui jelas kearah mana maksud dan tujuan dari penelitian dan memudahkan berbagai pihak dalam menginterpretasikan mengenai konsep-konsep sesuai dengan lingkungan penelitian ini. Selain itu untuk menghindarkan adanya penafsiran yang berbeda mengenai konsep penelitian yang dirumuskan. Berdasarkan pada uraian teori dan konsep, dalam menentukan konsep yang tepat adalah sangat penting, maka untuk itu diperlukan batasan masalah agar sejumlah konsep yang mempunyai kaitan dengan masalah tersebut diatas, Pengelolaan dan penyajian data kependudukan berskala daerah. Sehingga dapat dirumuskan definisi konsepsional dari Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan publik di Kota Tarakan (Studi Kasus Pelayanan Administrasi Kependudukan) merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan hak-hak dan kewajiban untuk menata dan menerbitkan dokumen administrasi kependudukan agar tertata dengan baik sesuai dengan fungsi Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil meliputi: Penyusunan rencana pembangunan dan pengembangan kegiatan administrasi kependudukan, Pengaturan teknis penyelenggaraan administrasi kependudukan, Pelaksanaan pendaftaran peristiwakependudukan dan peristiwa penting, Penertiban dokumen kependudukan, Pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan dan administrasi kependudukan, Pengelolaan dan penyajian data kependudukan berskala daerah, Koordinasi pengawasan atas penyelenggaraan administrasi kependudukan, untuk memenuhi kepentingan atau keperluan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang memaparkan, menggambarkan, menjelaskan, mengklasifikasikan, dan menganalisis variable-variable yang diteliti. Metode kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting) dan data yang dikumpulkan umumnya bersifat kualitatif. Menurut Sugiyono (2013:15), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositifme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci.

Fokus Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah dalam penelitian ini yang telah dijelaskan pada Bab I tersebut, maka fokus penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Peran Disdukcapil dalam pelayanan publik di Kota Tarakan.
 - a. Penyusunan rencana pembangunan dan pengembangan kegiatan administrasi kependudukan.
 - b. Pengaturan teknis penyelenggaraan administrasi kependudukan.
 - c. Pelaksanaan pendaftaran peristiwakependudukan dan peristiwa penting.
 - d. Penertiban dokumen kependudukan.
 - e. Pembinaan, sosialisasi penyelenggaraan dan administrasi kependudukan.
 - f. Pengelolaan dan penyajian data kependudukan berskala daerah.
 - g. Koordinasi pengawasan atas penyelenggaraan administrasi kependudukan.
2. Faktor penghambat dan faktor pendukung peran Disdukcapil dalam pelayanan publik di Kota Tarakan.

Sumber dan Jenis Data

Sumber data dalam penelitian ini dapat berupa benda, hal atau orang yang diamati dan memberikan data maupun informasi yang sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini, pemelihan informan dilakukan melalui teknik, yaitu *Purposive Sampling* dan *Accidental Sampling*. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2013:124), teknik *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sample dengan pertimbangan tertentu. Dalam pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling

tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang diteliti. *Sampling* berikutnya adalah *Accidental Sampling* menurut Sugiyono (2013:125) penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan dengan peneliti yang dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Berdasarkan uraian diatas maka *key informan* dan *informan* dalam penelitian ini adalah :

1. *Key informan* adalah Kepala Dinas dan sebagai tambahan kepala Bidang Kependudukan dan Kepala Bidang Pencatatan Sipil Kota Tarakan.
2. *Informan* adalah Para Staf/Pegawai di Bidang Kependudukan dan Pencatatan sipil di kantor Disdukcapil Kota Tarakan dan masyarakat yang secara kebetulan bertemu di lokasi penelitian yang mengurus Administrasi Kependudukan.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan proses pengadaan data primer, untuk kebutuhan suatu penelitian. Pengumpulan data yaitu merupakan suatu langkah yang sangat penting dalam metode ilmiah karena pada umumnya data yang terkumpul digunakan dalam rangka analisis penelitian.

Menurut Pasolong, (2012:130). Untuk penulisan penelitian ini, penulis dalam mengumpulkan data menggunakan beberapa cara atau teknik sebagai berikut :

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) yaitu memanfaatkan perpustakaan sebagai sarana dalam mengumpulkan data, dengan mempelajari buku-buku sebagai bahan referensi.
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*) yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung dilapangan dengan menggunakan beberapa teknik sebagai berikut:
 - a. Observasi
 - b. Wawancara
 - c. Dokumen

Teknik Analisis Data

Didalam analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan :

1. Kondensasi Data (*Data Kondensation*)
2. Penyajian Data (*Data Display*)
3. Pengambilan Kesimpulan dan Verifikasi (*Drawing and Verifying Conclusions*)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam penulisan skripsi ini akan disajikan data-data tentang peran Disdukcapil Dalam Pelayanan Publik di Kota Tarakan indikatornya terdiri dari: penyusunan rencana pembangunan dan pengembangan kegiatan administrasi kependudukan, pengaturan teknis penyelenggaraan administrasi kependudukan, pelaksanaan pendaftaran peristiwa kependudukan dan peristiwa

penting, penertiban dokumen kependudukan, pembinaan, sosialisasi penyelenggaraan dan administrasi kependudukan, pengelolaan dan penyajian data kependudukan berskala daerah, koordinasi pengawasan atas penyelenggaraan administrasi kependudukan, faktor penghambat dan faktor pendukung peran Disdukcapil dalam pelayanan publik di Kota Tarakan.

Gambaran Umum Kota Tarakan

Kota Tarakan merupakan bagian dari Provinsi Kalimantan Utara, seiring dengan pemekaran provinsi baru tersebut dari Provinsi Kalimantan Timur. Kota Tarakan adalah kotaterbesar di Provinsi Kalimantan Utara dan juga merupakan kota terkaya ke-17 di Indonesia. Kota ini memiliki luas wilayah 250,80 km² dan sesuai dengan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Catatan Sipil Kota Tarakan berpenduduk sebanyak 231.741 jiwa.

Profil Disdukcapil Kota Tarakan.

Sejarah Singkat

Disdukcapil Kota Tarakan adalah lembaga teknis daerah yang merupakan unsur penunjang pemerintah daerah. Disdukcapil Kota Tarakan dipimpin oleh Kepala seorang Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala daerah (walikota).

Visi dan Misi

Adapun visi misi Disdukcapil sebagai berikut :

1. Visi

Terwujudnya Tarakan Sebagai Kota Perdagangan, Jasa, Industri, Perikanan Dan Pariwisata Didukung Oleh Sumber Daya Manusia Serta Infrastruktur Yang Handal Dan Berwawasan Lingkungan.

2. Misi

Misi Disdukcapil yaitu :

- a. Melaksanakan pengembangan dan pembangunan kawasan perdagangan, industri, perikanan dan pariwisata.
- b. Meningkatkan dan mengembangkan kualitas sumber daya manusia.
- c. Melaksanakan peningkatan, pembangunan dan pengembangan infrastruktur.
- d. Melaksanakan pengembangan dan pembangunan lingkungan.

Sejarah singkat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan adalah lembaga teknis daerah yang merupakan unsur penunjang pemerintah daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan dipimpin oleh Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala daerah (walikota). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terbentuk berdasarkan pada Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 9 Tahun 2010 tentang Perubahan Pertama atas Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 08 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah Kota Tarakan.

Peran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Dalam Pelayanan Publik di Kota Tarakan.

Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Tarakan dalam pelayanan publik dengan hasil perolehan data primer akan dibahas yang terdiri dari indikator-indikator dan akan dijelaskan satu persatu sebagai berikut:

Penyusunan Rencana Pembangunan dan Pengembangan Kegiatan Administrasi Kependudukan

Proses penyusunan rencana pembangunan dan pengembangan administrasi Kependudukan sifatnya struktural dari Pemerintah Pusat ke Pemerintah Daerah. Tidak secara fasial, dengan struktur sama yang diatur dalam Undang-undang Nomor 24 tahun 2013 dan Peraturan Menteri Dalam Negeri. Untuk UU pengembangan administrasi dari pusat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hanya pelaksana saja.

Pengaturan Teknis Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Pengaturan teknis penyelenggaraan administrasi kependudukan prakteknya kebijakan dan implementasi administrasi kependudukan tersebut dipengaruhi oleh aspek landasan hukum, aspek kelembagaan dan sumber daya manusia, aspek penerapan teknologi dan sistem pelayanan. Pengaturan teknis dituangkan di dalam UU Administrasi Penduduk Nomor 24 Tahun 2013 dan Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 2 Tahun 2011 tentang Administrasi Penduduk.

Pelaksanaan Pendaftaran Peristiwa Kependudukan Dan Peristiwa Penting.

Pelaksanaan pendaftaran peristiwa kependudukan dan peristiwa penting sesuai dengan program kerja dan Standar Operasional Pelayanan Dinas Penduduk dan Pencatatan Sipil kota Tarakan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan. Pendaftaran peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dilakukan dari pembuatan KTP pemula, perpanjangan KTP, perbaikan data KTP/KK, penambahan anggota keluarga, KTP/KK rusak, pengurusan anggota keluarga, KTP/KK hilang, pindah datang dan pindah keluar daerah, seperti warga yang akan pindah keluar negeri harus melaporkan kepada perwakilan Negara Indonesia yang ada diluar negeri. Karena perwakilan Indonesia juga memerlukan dokumen pribadi warga yang berada khusus diluar negeri.

Penerbitan Dokumen Kependudukan.

Penertiban dokumen kependudukan kami punya strategi sendiri untuk melaksanakan penertiban dokumen kependudukan sesuai dengan peraturan. Masyarakat kota Tarakan wajib lapor kepada instansi terkait dari Disdukcapil, RT, Lurah dan seterusnya. Masyarakat melalui tahap dari surat RT dan langsung Disdukcapil dengan membawa syarat-syarat yang telah ditetapkan. Waktu yang dibutuhkan kurang lebih 7 hari kami usahakan cepat selesai. Sesuai dengan kebijakan tersebut, Pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan Administrasi Kependudukan secara nasional, yang dilakukan oleh Menteri dalam negeri, dengan kewenangan

meliputi : koordinasi antarinstansi dalam urusan Administrasi Kependudukan, penetapan sistem, pedoman, dan standar pelaksanaan Administrasi Kependudukan, sosialisasi Administrasi Kependudukan, pemberian bimbingan, supervisi, dan konsultasi pelaksanaan urusan Administrasi Kependudukan, pengelolaan dan penyajian Data Kependudukan berskala nasional, pencetakan, penerbitan, dan distribusi blangko Dokumen Kependudukan.

Pembinaan, Sosialisasi Penyelenggaraan dan Administrasi Kependudukan

Pembinaan dan sosialisasi dituangkan dalam program kegiatan Disdukcapil kota Tarakan yang melibatkan lintas SKPD, Kecamatan, Kelurahan, Satpol PP, Bappeda, Dinsos dan seluruh RT kota Tarakan. Secara Teknis kegiatan dilaksanakan dengan melakukan razia pada tempat-tempat rawan admindukseperti tempat kos dan rumah kontrak secara door to door. Kegiatan ini merupakan salah satu bentuk pembinaan karena tidak ada seleksi yang diberikan. Dalam bentuk mengundang seluruh Ketua RT, pemuka agama dan Dinas/kantor. badan yang terkait untuk diberikan penjelasan betapa pentingnya adminduk. Dalam melaksanakan pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan dan administrasi kependudukan, kami mengadakan di tiap RT dan Kecamatan. Kami melibatkan Abdi masyarakat, RT dan Kecamatan. Kami melakukan sosialisasi dan pelayanan jemput bola.

Pengelolaan Dan Penyajian Data Kependudukan Berskala Daerah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pengelolaan dan penyajian data kependudukan telah menerapkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Sistem tersebut bertujuan menata sistem administrasi kependudukan sehingga tercapai tertib administrasi di bidang kependudukan dan menghasilkan database kependudukan yang terpusat. Database kependudukan yang dihasilkan tersebut dapat dimanfaatkan untuk memberikan gambaran bagaimana kondisi dan karakteristik penduduk kota Tarakan dan kedepannya diharapkan dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan data kependudukan. Untuk level SKPD yang ada di Kabupaten dan Kota Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menyediakan data kependudukan, di kota yang melaksanakan Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pengelolaan dan penyajian data dengan SIAK kependudukan untuk SKPD di lingkup kota Tarakan.

Koordinasi Pengawasan Atas Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Koordinasi pengawasan atas penyelenggaraan administrasi kependudukan dilakukan oleh beberapa Dinas yang terkait masalah kependudukan. Bukan level Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengawasi kepentingan masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hanya memberikan *public servis*. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjalankan Tugas Pokok dan Fungsi secara *continue* berdasarkan laporan dari data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Koordinasi yang terlibat adalah Kecamatan, Kelurahan, Satuan Polisi Pamong Praja, Dinas Sosial, Ba

Perencanaan dan Pembangunan Daerah, Imigrasi, Kantor Urusan Agama, Kepolisian, seluruh Bank, Jaminan Sosial Tenaga Kerja dan instansi lainnya. Untuk pengawasan di Disdukcapil ada Kasinya masing-masing. Kami melaksanakan koordinasi persiapan pelaksanaan program di Kecamatan dan Kelurahan, memberikan informasi dengan cara sosialisasi kepada masyarakat, melakukan pemantauan terhadap distribusi surat panggilan di Kelurahan dan RT/RW, mencatat dan melaporkan penerimaan peralatan, mengkoordinir pelaksanaan pengumpulan hasil perekaman data kependudukan wajib, serta memantau pelaksanaan perekaman data. Koordinasi pengawasan dengan sistem berjenjang. Yang terlibat dari Walikota Tarakan, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan bawahannya.

Faktor Penghambat Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Pelayanan Publik di Kota Tarakan.

Faktor penghambat peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan publik di kota Tarakan adalah hal-hal yang menjadi penghambat kinerja aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menjalankan perannya. Faktor penghambatnya pertama regulasi dapat dirubah, dalam Permendagri pasal 8 nomor 7 dari Permendagri No. 19 tahun 2012 tentang legilasi KTP. Misalnya anda perlu hari ini Kepala dinas tidak ada, harus menunggu, itu memperlambat. Kenapa harus menunggu, harusnya semua yang memegang jabatan struktural itu, dari Kadin, Kabid, Kasi itu seharusnya bisa. Tidak memperlambat dalam publik servis contoh dalam pemerintahan Jokowi, yang dulu 3 bulan penyelesaiannya sekarang menjadi 3 jam. Kedua pengurusan KTP saja belum selesai, dalam pembuatan akte kelahiran harus sesuai dengan UU baik nomor 24 maupun 23 akta kelahiran itu, pemerintah harus menganut dengan sistem regulasi memakai sregulasi regulasi yang menghambat sistem itu, regulasi yang mengatur masyarakat dalam proses pengurusannya harus kesini dulu kesitu dulu sangat menghambat hasil administrasi kami. Dalam melayani masyarakat, ruang tunggu Disdukcapil tidak ada dan belum memadai, ruang pelayanan kami hanya 1 ruang. Kurangnya sarana dan prasarana dari keterbatasan ruang pelayanan dan ruang tunggu bagi masyarakat. Dimana ruang pelayanan yang sempit dan tidak ada ruangan khusus ruang tunggu bagi masyarakat serta kursi yang tersedia terbatas sehingga yang ketika jumlah pemohon cukup banyak, terkadang ada masyarakat harus berdiri pada saat mengantri serta kurangnya sarana penunjang seperti komputer hanya 4 buah yang digunakan dalam melayani masyarakat. Kemudian sarana dan prasarana, Ketergantungan kantor disdukcapil dengan jaringan internet, faktor yg menjadi penghambat lagi ketika listrik padam, bisa memperlambat kegiatan Adminduk.

Faktor Pendukung Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Pelayanan Publik di Kota Tarakan.

Faktor pendukung salah satunya adalah dari brosur-brosur kita sudah siapkan, SOP pelayanan, staf registrasi sangat membantu kami, untuk Bimtek

ada, kesadaran masyarakat penting akan tertib administrasi kependudukan. Upaya yang kami lakukan dengan melakukan sosialisasi di seluruh Kecamatan kota Tarakan. Faktor pendukungnya administrasi masyarakat sangat penting awal-awal sudah diurus tidak lambat, di tiap-tiap Kecamatan dan Kelurahan. Faktor pendukung dalam pelayanan ini yaitu pegawai memiliki kemampuan dan keterampilan dalam melaksanakan tugasnya dan sikap saling membantu sesama pegawai.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian, penyajian data dan pembahasan, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Peran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pelayanan publik di Kota Tarakan.
 - a) Penyusunan Rencana Pembangunan dan Pengembangan Kegiatan Administrasi Kependudukan bersifat struktural dari pusat ke daerah. Tidak secara fasial, strukturnya sama, semua diatur dalam UU No. 24 Tahun 2013. Pada tahun 2014 UUNo. 24 tahun 2013 pada januari 2014 pelayanan gratis dan dipermudah semua.
 - b) Pengaturan Teknis Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan prakteknya kebijakan dan implementasi administrasi kependudukan tersebut dipengaruhi oleh aspek landasan hukum, aspek kelembagaan dan Sumber Daya Manusia, aspek penerapan teknologi dan sistem pelayanan, aspek registrasi, aspek demografis (kesadaran masyarakat), aspek pengolahan data penduduk.
 - c) Pelaksanaan Pendaftaran Peristiwa Kependudukan Dan Peristiwa Penting seperti prosedur pelayanan legalisasi dokumen administrasi kependudukan dan peristiwa penting lainnya seperti pemohon memasukan berkas dokumen yang akan diajukan untuk dilegalisir ke Petugas, penerimaan Legalisasi dan berkas yang harus dipersiapkan, fotocopy dokumen KK dan KTP-el dan atau peristiwa penting lainnya yang akan dilegalisir, dokumen KK dan KTP elektronik Asli dilampirkan, berkas dokumen KK dan KTP-el dan peristiwa penting lainnya diregister, stempel, penandatanganan pejabat yang berwenang, setelah berkas dokumen ditandatangani/legalisir dikembalikan kepemohon, pemohon meneliti kembali berkas dokumennya apakah sudah lengkap apa belum, waktu legalisasi dokumen selama 5 menit, pemohon legalisasi tidak dipungut biaya.
 - d) Penertiban Dokumen Kependudukan masyarakat kota Tarakan wajib lapor kepada instansi terkait dari Disdukcapil, RT, Lurah dan seterusnya. Masyarakat melalui tahap dari surat RT dan langsung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa syarat-syarat yang telah ditetapkan. Waktu yang dibutuhkan kurang lebih 7 hari Disdukcapil usahakan cepat selesai.

- e) Pengelolaan dan Penyajian Data Kependudukan Berskala Daerah untuk level SKPD yang ada di Kota Tarakan Disdukcapil yang menyediakan data kependudukan dengan SIAK kependudukan untuk SKPD di lingkup kota Tarakan.
- f) Koordinasi Pengawasan Atas Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan antar dinas-dinas terkait kepada masyarakat, bukan Tupoksi Disdukcapil, karena Disdukcapil sebagai publik servis, secara umum dilakukan secara *continue* berdasarkan laporan dari data Disdukcapil yang melibatkan Kecamatan, Kelurahan, Satpol PP, Dinas Sosial, Bappeda, Imigrasi, Kantor Urusan Agama, Kepolisian, seluruh Bank, Jamsostek dan lainnya.
2. Faktor penghambatnya dari regulasi tidak dapat dirubah, ruang tunggu belum ada dan ruang pelayanan hanya 1 ruang ruangan tidak memadai, kurangnya sarana penunjang seperti computer, ketergantungan kantor Disdukcapil dengan jaringan internet Telkom, SDM yang belum memadai atau masih kurang, kesadaran masyarakat yang kurang akan pentingnya Adminduk, penyelesaian KTP selesai dengan waktu yang relatif lama dan informasi di kantor Disdukcapil atas nama dan tempat bagian ruangan yang masyarakat cari tidak ada.
3. Faktor pendukungnya dari tersedianya brosur-brosur yang siap disebar untuk sosialisasi ke masyarakat, SOP pelayanan, staf registrasi, adanya Bimtek, kesadaran masyarakat, menambah ruang tunggu atau memperbesar ruangan pelayanan, masyarakat cepat mengurus administrasi, pegawai memiliki kemampuan dan keterampilan dalam melaksanakan tugasnya dan sikap saling membantu sesama pegawai, Disdukcapil memperhatikan kebutuhan pelayanan yang sederhana, cepat dan murah, tidak memberikan pembebanan pembiayaan kepada masyarakat secara tidak wajar sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan ketelitian pegawai dalam memberikan pelayanan.

SARAN

Setelah melalui beberapa macam penelitian, dengan rendah hati penulis merasa perlu untuk memberikan saran-saran yang mungkin bermanfaat kepada semua pihak. Adapun saran-saran yang akan penulis kemukakan adalah sebagai berikut :

1. Pemerintah kota Tarakan lebih regulasi Kepala Dinas apabila tidak ada di tempat, bisa digantikan dengan pejabat struktural di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil.
2. Pemerintah Kota Tarakan dalam melayani administrasi Kependudukan masyarakat, memperhatikan kekeurangan sarana dan prasarana Dinas terkait agar pelayanan tercapai dengan tujuan organisasi.
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil seharusnya tidak tergantung dengan jaringan internet Telkom, sebaiknya memiliki mengatasi cepat dalam mengatasi permasalahan intern Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

4. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan penyelesaian KTP dan tugas lain, bisa selesai dengan waktu relatif cepat dan informasi dikantor Disdukcapil.

DAFTAR PUSTAKA

Badudu, J. S, Sutan Mohammad Zain, 2001, Kamus Umum Bahasa Indonesia, Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.

Barata, Adya. Atep. 2004. Dasar - dasar Pelayanan Prima, Cetakan 2. PT Elex Media Komputindo : Jakarta.

Dwiyanto, Agus. 2006, Mewujudkan Good Governance Melayani Publik, Gadjah Mada University : Yogyakarta.

Gunawan, Adi. 2003, Kamus Praktis Bahasa Indonesia. Kartika : Surabaya.

Gibson, Ivancevich, Donell. 2001. Organisasi. Bina Rupa Aksara : Jakarta.

Hatmadji, Sri Harjati. 2007. Dasar-dasar Demografi. Jakarta : Lembaga penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Kasmir, 2006, Dasar-Dasar perbankan, Ed 1-5, PT Raja Grafinda Persada : Jakarta.

Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. The Ethics Challenge in Public Service : A Problem-Solving Guide. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.

Lukman, Sampara. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan, Jakarta : STIA LAN Press.

Milles, Matthew B dan A. Michael Huberman, 2007, Analisis Data Kualitatif. Terjemahan Tjetjep Rohendi Penerbit Universitas Indonesia Perss : Jakarta.

Moleong, 2005. Metodologi Kualitatif Edisi Revisi. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Moenir. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara : Jakarta.

Moleong, Lexy J. 2005, Metode Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi). Remaja Rosada Karya, Bandung.

Muhadjir, Noeng. 2002. Metodologi Penelitian Kualitatif. Rake Sarasin : Yogyakarta.

Narwoko, J. Dwi dan Suyanto Bagong. 2004. Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan. Kencana : Jakarta.

Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Alfabeta: Bandung.

Ratminto dan Winarsih Atik Septi. 2005. Manajemen Pelayanan. Pustaka pelajar : Yogyakarta.

Rivai, Veithzal, 2003, Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi. PT. Raja Grafindo Persada : Jakarta

Siagian, Sondang, 2005, Manajemen Stratejik, Edisi keenam, PT. Bumi Aksara : Jakarta.

Sedarmayanti, 2003. Good Governance, Mandar Maju : Bandung.

Sinambela dkk, Lijan Poltak. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. PT. Bumi Aksara; Jakarta.

Sugiyono, 2004. Metode Penelitian Administrasi. Bandung : Alfabeta.

Sule, E.T dan Saefullah, Kurniawan. 2005. Pengantar Manajemen, Jakarta : Prenada Media.

Soekanto, Soerjono. 2000. Sosiologi Suatu Pengantar. Jakarta : PT Raja Grafindo.

Widodo, 2001, Kamus ilmiah Populer Absolut, Yogyakarta.

Zainal, Nining Haslinda, 2008. Analisis Kesesuaian Tugas Pokok dan Fungsi dengan Kompetensi 10 Pegawai Pada Sekretariat Pemerintah Kota Makassar. Skripsi sarjana pada Universitas Hasanudin. ([http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/1733/BAB%20II%20Skripsi%20\(Fixed\).pdf?sequence=2](http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/1733/BAB%20II%20Skripsi%20(Fixed).pdf?sequence=2)) diakses tanggal 5 Maret 2015)

Dokumen-Dokumen :

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Dimana Otonomi Daerah.

Undang-undang No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Penerapan Aparatur Negara (Kepmenpan Nomor 63/KEP.MEN/PAN/17/2003 bahwa pelayanan publik