



## Pelayanan Pembuatan Dokumen Kependudukan Melalui Program Bunga Desa

Karmila Akib<sup>a, 1</sup>

<sup>a</sup> Jurusan Administrasi Publik, FISIP Universitas Sintuwu Maroso, Jl. P. Timor No. 1, Poso, Sulawesi Tengah, 94619

<sup>1</sup> email penulis pertama\*: [karmilaakib@yahoo.com](mailto:karmilaakib@yahoo.com)

\*korespondensi penulis : [karmilaakib@yahoo.com](mailto:karmilaakib@yahoo.com)

### INFO ARTIKEL

#### Riwayat Artikel:

Diterima: 05-08-2022

Disetujui: 22-08-2022

#### Kata Kunci:

Kualitas  
Pelayanan Publik  
Dokumen Kependudukan

#### Keywords :

Quality of  
Public Service  
Population Documents

### ABSTRAK

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan pembuatan dokumen kependudukan pada Program Bunga Desa yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi dan analisis data dilakukan mulai dari reduksi, penyajian data dan verifikasi dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan dokumen kependudukan pada Program Bunga Desa yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso yang dilihat dari dimensi kualitas pelayanan *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) sudah berjalan dengan baik. Hanya saja yang menjadi kendala adalah jumlah pegawai yang melayani tidak sebanding dengan jumlah masyarakat yang akan dilayani. Hal ini dikarenakan Program Bunga Desa ini dilakukan di desa sehingga hampir seluruh masyarakat desa tersebut datang untuk berurusan. Mengingat pelayanan dokumen kependudukan ini harus dilakukan di ibu kota kabupaten. Selain itu peralatan yang digunakan juga masih kurang dibandingkan dengan jumlah dokumen yang harus diselesaikan.

**Abstract:** This study aims to determine the population document creation service in the Bunga Desa Program carried out by the Population and Civil Registration Office of Poso Regency. The method used in this study is a qualitative method with data collection techniques through observation, interviews and documentation and data analysis is carried out starting from reduction, data presentation and verification and drawing conclusions. The results of the study indicate that the population document creation service in the Bunga Desa Program organized by the Population and Civil Registration Office of Poso Regency as seen from the dimensions of service quality *Tangibles* (physical evidence), *Reliability* (trust), *Responsiveness* (responsiveness), *Assurance* (guarantee), *Empathy* (empathy) has been running well. It's just that the obstacle is the number of employees serving is not comparable to the number of people to be served. This is because the Bunga Desa Program is carried out in the village so that almost all of the village community comes to deal with it. Considering that this population document service must be carried out in the district capital. In addition, the equipment used is still lacking compared to the number of documents that must be completed



### PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam memenuhi hak setiap warganya (Suryana, 2018). Sehingga penyelenggaraan pelayanan publik yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat harus dilakukan dengan baik oleh aparatur pemerintah. Pelayanan publik juga menjadi tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata ( Mukarom dan Laksana, 2015). Oleh karena itu berbagai strategi diterapkan pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini disebabkan realita yang ada bahwa pelayanan publik belum sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih

banyaknya keluhan dari masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan kondisi seperti ini mengharuskan pemerintah untuk terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Menyikapi hal tersebut, pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menggalakkan inovasi pelayanan publik. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 30/2014, inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik merupakan gagasan/ide kreatif orisinil dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi ini tidak harus berupa suatu penemuan baru, melainkan pula mencakup pendekatan baru, perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang sudah ada.

Dengan adanya peraturan menteri tersebut, maka Pemerintah Daerah di seluruh Indonesia berlomba-lomba membuat inovasi pelayanan publik di berbagai bidang yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Menurut Yanuar (2019) inovasi pelayanan publik merupakan suatu keharusan bagi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah guna untuk mengimplementasikan pelaksanaan desentralisasi yaitu mengupayakan peningkatan kesejahteraan, kemakmuran dan kemandirian bagi masyarakat dan daerahnya.

Di Indonesia, penyelenggaraan pelayanan publik selalu menjadi isu kebijakan yang semakin strategis dan menarik untuk dikaji karena perbaikan pelayanan publik di negara ini cenderung statis, sedangkan impikasinya sebagaimana diketahui sangat luas karena mencakup seluruh ruang-ruang publik baik dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik, budaya dan lain-lain (Mahsyar, 2011).

Selanjutnya menurut Yanuar (2019) karakteristik dari sistem pelayanan di sektor publik yang statis dan kaku tersebut harus mampu dicairkan melalui dogma budaya inovasi. Sehingga budaya inovasi ini harus terus dikembangkan agar pemerintah dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Sektor publik harus dapat menjadi sektor yang mampu mengakomodasi dan merespon secara cepat setiap perubahan yang terjadi (Suwarno et.al, 2006). Begitu pula sektor publik di bidang administrasi kependudukan yang harus mendapatkan respon cepat dari penyelenggara pelayanan publik.

Dalam pasal 7 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan bahwa pengaturan teknis penyelenggaraan administrasi kependudukan telah menjadi kewenangan pemerintah daerah (Azraharada dan Meiwanda, 2022). Sehingga berdasarkan hal tersebut, Pemerintah Kabupaten Poso, membuat program Bunga Desa (Bupati Ngantor di Desa) sebagai salah satu upaya mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, salah satunya pelayanan pembuatan dokumen kependudukan.

Program Bunga Desa merupakan penjabaran Visi Misi Pemerintah Daerah Kabupaten Poso yang tertuang dalam RPJMD Tahun 2021-2026 pada 7 pilar program unggulan pemerintah daerah salah satunya adalah Desa Maju yang diwujudkan dalam bentuk program Bunga Desa (Bupati Ngantor di Desa) maknanya adalah Pemerintah Daerah hadir langsung mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan

berkantor di desa, sehingga Bupati dan jajarannya dapat lebih cepat dalam pengambilan kebijakan dan keputusan startegis untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Dalam program bunga desa ini, salah satu pelayanan yang diberikan adalah pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso. Pelayanan yang diberikan antara lain, pembuatan KK, KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian serta Pelayanan Pencatatan Sipil Massal.

Dimana program bunga desa ini bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik selama ini identik dengan dihadapkan pada system pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, menyangkut birokrasi, seperti prosedur yang terkadang masih berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif terhadap masyarakat yang dilayani, sikap petugas yang kurang ramah atau kurang sopan ataupun sikap petugas yang masih membedakan masyarakat yang membutuhkan pelayanan, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah. Untuk itulah diperlukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang optimal.

Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang mendekatkan pemerintah kepada masyarakat. Hal ini diwujudkan dengan cara mengetahui dan menganalisis berbagai persoalan yang dihadapi oleh masyarakat, untuk kemudian menciptakan strategi pelayanan yang efisien. Untuk mengukur kualitas pelayanan yang baik dapat menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yaitu, tangible (ketampakan fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (empati) menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Parasuraman, 1990).

Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan pembuatan dokumen kependudukan melalui program bunga desa yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso.

## **METODE PENELITIAN**

Untuk menjawab pertanyaan dan tujuan penelitian, penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif sesuai dengan situasi sebenarnya di lapangan. Studi ini menggunakan metode wawancara dengan informan yang berhubungan dan mengetahui tentang pembuatan dokumen kependudukan pada Program Bunga Desa yaitu pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso yang memberikan pelayanan pada saat kegiatan berlangsung dan masyarakat yang datang mengurus dokumen kependudukan.

Analisis data dilakukan dengan model analisis Miles dan Huberman (Sugiyono, 2013) dimana analisis data dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh melalui reduksi, penyajian dan verifikasi data.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelayanan merupakan salah satu unsur penting yang menentukan berhasilnya suatu organisasi dalam menjalankan fungsi dan tugasnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang tepat mengenai sasaran, dalam arti pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan penggunanya.

Pelayanan yang berkualitas merupakan hal yang harus dipenuhi oleh setiap organisasi yang menawarkan/menjual jasanya kepada publik, khususnya Pelayanan Pembuatan Akte Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso yang akan dilihat dari *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati).

**a. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)**

*Tangible*/Bukti Fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Seperti fasilitas fisik, peralatan, dan kemudahan akses pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, terlihat bahwa pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Poso untuk variabel *tangibles*/bukti fisik seperti kenyamanan ruang tunggu bisa dikatakan cukup baik, tapi hal ini belum memadai dikarenakan kurangnya tempat duduk bagi si pemohon atau banyaknya yang mengurus surat-surat sehingga banyak yang masih berdiri untuk menunggu giliran maju. Pelayanan pembuatan dokumen kependudukan ini hanya dilakukan di sebuah tenda. Untuk peralatan kantornya yang digunakan yaitu komputer dan printer masih kurang karena masyarakat yang datang mengurus dokumen kependudukan jumlahnya banyak. Berkaitan dengan kemudahan akses dari pelayanan, karena berlokasi di desa maka masyarakat desa setempat mudah menjangkau tempat pelayanan dokumen kependudukan. *Tangible* atau bukti fisik adalah bentuk layanan yang tepat dilihat secara langsung, termasuk fasilitas fisik, peralatan staff, dan fasilitas komunikasi (Mokoginta, et.al, 2023).

**b. Dimensi *Reliability* (Keandalan)**

*Reliability*/Kehandalan, yaitu kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat, terpercaya dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

Dalam pelayanan pembuatan dokumen kependudukan pada program bunga desa ini telah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Pelaksanaan program bunga desa ini dilaksanakan selama dua hari. Jika masyarakat mengurus dokumen kependudukan pada hari pertama, maka akan segera diproses dan kemudian dokumen dapat diambil pada hari berikutnya.

Waktu penyelesaian pembuatan dokumen kependudukan adalah batas waktu yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso untuk menyelesaikan akta kelahiran yang diajukan oleh masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten.

Keandalan merupakan suatu kemampuan dalam memenuhi janji (tepat waktu, konsisten, kecepatan dalam pelayanan) merupakan suatu hal yang penting dalam pelayanan (Riyadi, 2029).

**c. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)**

Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kepastian waktu dan biaya jasa pelayanan serta membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat.

Pelayanan yang diberikan semua pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso pada pelayanan dokumen kependudukan Program Bunga Desa sudah cukup bagus akan tetapi masih ada sebagian masyarakat pengguna layanan yang merasa bahwa pelayanan yang diberikan pegawai belum bagus karena masih adanya masyarakat yang mengeluh akan pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso. Hal ini dikarenakan jumlah masyarakat yang datang mengurus dokumen kependudukan jumlahnya banyak sedangkan petugas yang melayani hanya 6 orang. Untuk biaya pelayanan pengurusan dokumen kependudukan ini tidak berbayar. Untuk respon dari pegawai dalam membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat juga terkendala karena jumlah masyarakat yang datang banyak tidak sebanding dengan jumlah pegawai yang melayani sehingga masih ada masyarakat yang mengeluh belum dilayani.

**d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)**

Jaminan (*assurance*), yaitu tingkat pengetahuan dan pemahaman tugas yang dimiliki petugas sehingga dapat dipercaya dan tidak menimbulkan keraguan dan resiko yang mungkin timbul akibat kesalahan pelayanan yang diberikan (Zeithaml dalam Halawa, 2019).

Pada penelitian pelayanan dokumen kependudukan pada Program Bunga Desa ini kemampuan dan pemahaman pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso sudah baik. Aspek jaminan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan sudah terpenuhi. Dimana pegawai sudah memahami tugas dan fungsinya yaitu melayani masyarakat yang datang mengurus berbagai dokumen kependudukan pada Program Bunga Desa. Untuk jaminan legalitas dalam pelayanan kepada masyarakat sudah dilaksanakan dengan baik hal tersebut dapat dilihat pegawai bertanggung jawab terhadap tugas mereka. Petugas pemberi layanan adalah orang yang kompeten, dapat dipercaya dan memiliki kemampuan untuk menjaga kepercayaan dan kerahasiaan (Destyarama et.al. 2023).

**e. Dimensi *Emphaty* (Empati)**

Empati (*emphaty*), yaitu kemampuan untuk memahami kebutuhan pelanggan, meliputi kepedulian/perhatian dari petugas secara individual terhadap pengguna layanan tanpa adanya perlakuan yang berbeda. Pelayanan dokumen kependudukan pada Program Bunga Desa kemampuan pegawai dalam memahami kebutuhan masyarakat sudah baik. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso memiliki kepedulian terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan tanpa adanya perlakuan yang berbeda-beda kepada masyarakat dalam memberikan

pelayanan. Menurut Prakoso dan Nurhadi (2017: 28) empati (*emphaty*) yaitu perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan berifat individual atau pribadi yang diberikan organisasi kepada konsumen seperti kemudahan untuk menghubungi organisasi, kemampuan pegawai untuk berkomunikasi dengan masyarakat dan usaha organisasi untuk memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat.

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan mengenai pelayanan pembuatan dokumen kependudukan pada Program Bunga Desa yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso yang dilihat dari dimensi kualitas pelayanan *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati) sudah berjalan dengan baik. Hanya saja yang menjadi kendala adalah jumlah pegawai yang melayani tidak sebanding dengan jumlah masyarakat yang akan dilayani. Hal ini dikarenakan Program Bunga Desa ini dilakukan di desa sehingga hampir seluruh masyarakat desa tersebut datang untuk berurusan. Mengingat pelayanan dokumen kependudukan ini harus dilakukan di ibu kota kabupaten. Selain itu peralatan yang digunakan juga masih kurang dibandingkan dengan jumlah dokumen yang harus diselesaikan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

A, Parasuraman. 1990. *Delivering Quality Service*. New york: The Free Press

Destyarama, Dean , Etih Henriyani dan Ahmad Juliarso (2023) *Kualitas Pelayanan Publik* <http://repository.unigal.ac.id/bitstream/handle/123456789/3413/3504180193%20-%20Dean%20Destyarama%20119-130.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mahsyar, Abdul (2011). *Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik*. Jurnal Otoritas. Vol. I, No. 2.

Mukarom, Zaenal and Laksana, Muhibudin Wijaya (2015) *Manajemen Pelayanan Publik*. Pustaka Setia : Bandung

Mokoginta, Christine, Iyam L., Jeaneta Rumerung (2023). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Kepuasan Publik Pada Pengadilan Tata Usaha Negara Manado*. Jurnal MABP Volume 5 Nomor 1

Riyadin (2019) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan)*, Jurnal Simplex Volume 2, Nomor 1, April 2019

PS. Halawa (2019) *Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya* <https://ejournal.ipdn.ac.id/khatulistiwa/article/view/560/400>

- Prakoso, Bayu dan Nurhadi. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Memakai Jasa Percetakan Embong Anyar Di Gresik. *Jurnal Bisnis Indonesia*, Vol. 8, h. 20- 38.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Suryana. (2018). Pelayanan Publik : Kewajiban Dan Kendalanya. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA) No.1 Tahun XII*  
<https://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/270/257>
- Suwarno, Yogi dan Ikhsan. (2006) Standar Pelayanan Publik di Daerah. *Jurnal Inovasi Pelayanan Publik Vol II/No.1*.
- Yanuar, Reza Mochammad (2019) Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Kemudi: Jurnal Ilmu Pemerintahan* Volume 04 Nomor 01 Agustus 2019. <https://ojs.umrah.ac.id/index.php/kemudi> DOI: <https://doi.org/10.31629/kemudi.v4i1.1335>