

## MEWUJUDKAN PELAYANAN PUBLIK YANG PRIMA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN TABANAN

I WAYAN SURADIGAMA<sup>1)\*</sup>, I WAYAN ANTARA<sup>2)</sup>, IDA BAGUS WIRYA DHARMA<sup>3)</sup>

Fakultas Hukum Universitas Tabanan

*suryaadysurya@gmail.com (corresponding)*

### ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan wujud sikap pemerintahan kepada masyarakat yang prima atau utama, untuk mensukseskan pelayanan publik yang prima maka perlu juga kerjasama dengan masyarakat, namun sering kali di lapangan mengalami kendala yang dihadapi justru masyarakat yang minim informasi tentang mekanisme atau prosedur yang diminta oleh instansi publik, seperti pengurusan kependudukan di catatan sipil. Dengan adanya regulasi yang dikeluarkan oleh Pemerintahan Kabupaten Tabanan mencerminkan sikap pemerintah yang mengutamakan masyarakat dan konsentrasi pemerintah dalam melayani kepentingan-kepentingan masyarakat secara cepat, sehingga dalam pengelolaan pelayanan publik sudah barang tentu sumber daya manusia yang ada dalam instansi tersebut selalu ditingkatkan untuk menekan sistem yang menyulitkan masyarakat pada umumnya, maupun dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat guna meningkatkan pengetahuan masyarakat terkait dengan mekanisme menggunakan sistem disetiap instansi yang di tuju.

**Kata kunci** : Pelayanan Publik, Catatan Sipil, Pemerintahan Kabupaten Tabanan

### ABSTRACT

*Public service is a manifestation of the government's attitude to the community that is prime or primary, to succeed in excellent public service it is also necessary to cooperate with the community, but often in the field, people face obstacles that lack information about the mechanisms or procedures requested by public agencies. such as population management in the civil registry. With the existence of regulations issued by the Tabanan Regency Government, it reflects the government's attitude that prioritizes the community and the government's concentration in serving the interests of the community quickly, so that in managing public services, of course, the human resources in these agencies are always being improved to suppress systems that complicate the community in general, as well as by providing socialization to the community in order to increase public knowledge related to the mechanism for using the system in each intended institution.*

**Keywords**: Public Service, Civil Registry, Government of Tabanan Regency

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang ideal adalah pelayanan publik yang *responsif* terhadap berbagai kepentingan publik yang ada. Dengan sifat masyarakat yang dinamis, maka karakter pelayanan publik juga harus senantiasa berubah mengiringi dinamika perkembangan masyarakat. Pola paradigma baru sistem pelayanan publik haruslah berbasiskan prinsip *good governance* dan menganut teori demokrasi sebagai model pelayanan publik yang sesuai di Indonesia ke depannya.

Penilaian pelayanan publik dari tinjauan aspek hukum dipandang sebagai suatu kewajiban yang diberikan oleh konstitusi kepada pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara atas suatu pelayanan. “Sedangkan bagi warga negara, pelayanan publik merupakan suatu hak yang dapat dituntutnya dari pemerintah, sehingga lahirnya kewajiban dan hak tersebut karena ditentukan dan berdasarkan dalam konstitusi (asas legalitas)” (Marbun, 2013)

Dalam hubungan antara pemerintah dengan warga negara atau masyarakat seperti yang telah disebutkan di atas, seringkali pelayanan publik menjadi indikator untuk menilai apakah suatu organisasi pemerintahan sudah mencapai kondisi *good governance* atau belum. Masyarakat setiap waktu akan selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan apa yang diharapkan,

karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih belum dapat memuaskan masyarakat. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang “dilayani” (Dewa, 2011)

Pengelolaan dan pengembangan pelayanan publik dalam rangka pemenuhan masyarakat menjadi satu tugas bagi setiap pemerintahan baik di pusat maupun daerah. ( H. Juniarso Ridwan dan Acmad Sodik Sudrajat, 2014, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*). Kinerja pelayanan publik yang ideal pada dasarnya harus mampu memberikan pelayanan yang cepat, murah, mudah, berkeadilan, berkepastian hukum, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan, sesuai dengan perkembangan dinamika masyarakat. Namun demikian, kenyataan menunjukkan bahwa masyarakat masih menghadapi kinerja dan pengelolaan pelayanan publik. Adapun pelayanan publik yang masih jauh dari optimal, antara lain disebabkan oleh sistem manajemen instansi pemerintahan yang belum efisien, praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), ketiadaan standar kualitas yang jelas untuk menjadi pedoman bagi instansi- instansi penyelenggara pelayanan publik, dan sebagainya. Hal tersebut mengakibatkan pelayanan publik pada umumnya lebih banyak menjadi sasaran kritik dan ketidakpuasan masyarakat penerima pelayanan yang sampai batas-batas tertentu menempatkan diri sebagai konsumen dari pelayanan publik itu. Dengan demikian pada dasarnya dibutuhkan suatu perubahan dalam bidang pelayanan publik dan mengurangi keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat terkait pelayanan publik.

Penyampaian pengaduan merupakan upaya hukum yang dapat dilakukan oleh masyarakat apabila menerima pelayanan tidak prima dari penyelenggara pelayanan publik. Suatu pelayanan dapat diklasifikasi sebagai tidak prima apabila kualitas pelayanan tersebut tidak sesuai dengan harapan dari masyarakat yang menerima pelayanan (bersifat subjektif), dan/tidak memenuhi standar pelayanan minimal yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan (bersifat objektif). Dengan demikian, pengaduan pelayanan publik sebenarnya mekanisme untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik yang memenuhi harapan dan/atau memenuhi standar. Oleh karena itu, terdapat asumsi bahwa aktivitas pelayanan terhadap keluhan publik atas kinerja instansi dan/atau pejabat publik menjadibagian yang tidak terpisahkan dari keseluruhan fungsi dalam suatu sistem pelayanan publik.

Di samping itu penyelenggaraan pelayanan publik juga harus mengacupada konsep *publicity valuation* (penilaian publik) yakni masyarakat berhak tahu dan mengerti institusi daerah dan/atau pemerintah daerah mana yang buruk performanya dalam pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat secara komparatif menilai pemerintah daerah mana saja yang buruk atau ekselen dalam memberikan pelayanan publik. Masyarakat ditujukan sebagai seorang informan dan evaluator dari penerapan pelayanan publik dari pemerintah daerah. Oleh karena itu diperlukan suatu pengaturan mekanisme tentang pelayanan publik yang proses pelaksanaannya lebih aspiratif, akomodatif dan transparan salah satunya ialah mekanisme dan tata cara yang mengatur penyampaian dan pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Dengan demikian, masyarakat juga tidak hanya sekedar menyampaikan keluhan (*complain*) saja, tetapi juga secara jujur dapat menyampaikan kepuasan (*satisfaction*). Keduanya dapat disampaikan dalam mekanisme yang normatif dan demokratis sehingga dapat menjadi variable guna perbaikan dan peningkatan pelayanan publik masa depan.

Penyelesaian pengaduan yang belum atau tidak menjadi sengketa hukum, setiap unit pelayanan publik juga harus melakukan antisipasi apabila menghadapi kenyataan intensitas ketidakpuasan masyarakat meningkat menjadi sengketa hukum, sehingga lebih lanjut diselesaikan pula dengan jalur hukum. Berdasarkan Angka V Huruf J Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 tersebut ditegaskan bahwa perlu dibuat petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik yang digunakan sebagai landasan penyusunan standar pelayanan oleh masing-masing pimpinan unit penyelenggara pelayanan. “Salah satu komponen pelayanan yang harus dimuat dalam standar pelayanan tersebut adalah tentang penanganan pengaduan atau keluhan”. Dengan demikian jika dikaitkan dengan sistem pengelolaan dan penyampaian pengaduan secara keseluruhan, hal ini membawa dua kesimpulan pemikiran yakni: *Pertama*, standar kualitas pelayanan dalam pelayanan pengaduan publik sudah dianggap inherent pada tugas dan wewenang publik berdasarkan “asas-asas umum pemerintahan yang baik, atau *Kedua*, pengaturan tentang standar kualitas minimal pelayanan publik atau *public complaints* memang belum terlalu disadari sebagai hal penting yang mempresentasikan fungsi kontrol sosial masyarakat terhadap jalannya penyelenggaraan administrasi publik”.

## **Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis dapat menarik suatu permasalahan yang akan dibahas berikutnya dalam penulisan jurnal ini. Adapun rumusan masalah tersebut yakni sebagai berikut: mekanisme dan tata cara pengaduan dari masyarakat dalam pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Tabanan?

## **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui mekanisme dan tata cara pengaduan dari masyarakat dalam pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Tabanan?

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dapat dikualifikasikan sebagai penelitian yuridis sosiologis. Penelitian yuridis sosiologis adalah “penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif secara *in action* pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat” ( Abdulkadir, 2004). Dengan kata lain, metode penelitian hukum yuridis sosiologis beranjak dari adanya kesenjangan antara *das sollen* (*Law in Book*) dan *das sein* (*Law in Action*) maupun gambaran terhadap kenyataan yang dihadapi oleh peneliti atau situasi (permasalahan-permasalahan hukum) tertentu yang berjalan dan sesuai atau tidak dengan peraturan yang berlaku. Hal tersebut terkait dengan pelaksanaan Pasal 8 ayat (2) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan pengelolaan pengaduan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tabanan. Tinjauan tersebut diteliti dengan melihat berbagai aspek dan pengamatan di lapangan, sehingga akan diketahui secara jelas bagaimana perkembangan berjalannya mekanisme dan tata cara mengelola pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tabanan dalam pemberian pelayanan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Mekanisme Penerimaan Pengaduan Masyarakat Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tabanan

Mekanisme yang dapat dipilih untuk menerima pengaduan pelanggan dapat dibagi menjadi dua kelompok yaitu saluran internal dan saluran eksternal. Pada pelayanan publik saluran yang dapat dipilih masyarakat untuk menyalurkan pengaduannya adalah sebagai berikut:

#### a) Mekanisme Internal

Mekanisme internal adalah pengaduan yang disampaikan secara langsung kepada dinas atau institusi yang bersangkutan, yakni dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tabanan. Mekanisme cara ini terdiri dari hotline (sms, telephone, email) sertakotak pengaduan dan saran.

#### b) Mekanisme Eksternal

Mekanisme eksternal adalah pengaduan yang disampaikan tidak secara langsung kepada manajemen pengelolaan pengaduan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, tetapi melalui pihak-pihak lain. Misalnya: surat kabar, interaktif radio dan televisi, Lembaga Ombudsman Daerah.

Dalam pengelolaan pengaduan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tabanan, mekanisme penerimaan pengaduan dibagi menjadi 2 cara yakni penerimaan pengaduan secara langsung dan penerimaan pengaduan secara tidak langsung. Adapun penjelasan mekanisme penerimaan pengaduan tersebut secara rinci dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

**Tabel 1. Mekanisme Penerimaan Pengaduan**

Mekanisme Penerimaan Pengaduan	
Penerimaan Pengaduan secara tidak langsung	Penerimaan Pengaduan secara langsung
<p>Pengaduan secara tidak langsung, dapat dilakukan melalui kotak pengaduan maupun secara tertulis ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan mekanisme :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Penduduk yang menyampaikan pengaduan lewat kotak pengaduan maupun tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil wajib mencantumkan nama, alamat, nomor telepon, uraian atas keluhan pelayanan, tempat dan waktu penyampaian serta tanda tangan pengadu.</li><li>- Petugas memeriksa substansi pengaduan dari aspek kewenangan. Apabila substansi pengaduan tersebut di luar kewenangan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil maka pengaduan diteruskan kepada SKPD lain yang berwenang serta petugas menginformasikan hal tersebut kepada pengadu.</li><li>- Jika pengaduan tidak mencantumkan identitas yang jelas atau anonim dan tidak mencantumkan nomor telepon yang bisa dihubungi, maka pengaduan tersebut diabaikan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memberikan respon paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima.</li></ul>	<p>Pengaduan secara langsung dapat dilakukan melalui telepon (0361) 813542, dengan mekanisme :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Petugas menerima pengaduan dari masyarakat kemudian mencatat nama, alamat dan nomor telepon, substansi pengaduan, waktu dan tempat penyampaian serta memberikan respon secara langsung.</li><li>- Jika pengadu tidak mau menyebutkan identitas yang jelas sebagaimana tersebut diatas, maka pengaduan tersebut dapat diabaikan. Petugas memeriksa substansi pengaduan. Apabila di luar tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, maka berkas pengaduan wajib diteruskan kepada SKPD lain yang berwenang serta menginformasikan hal tersebut kepada pengadu.</li><li>- Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil wajib memberikan respon atau tanggapan paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima.</li></ul>

(Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tabanan)

Adapun perbandingan dari dua mekanisme penerimaan pengaduan di atas tersebut yakni Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tabanan masih membatasi penerimaan pengaduan yang diberlakukannya secara internal. Mekanisme internal yang bersifat secara tidak langsung yakni pengajuan pengaduan melalui kotak pengaduan dan penyampaian secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tabanan. Mekanisme internal yang bersifat secara langsung masyarakat dapat melalui telepon langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tabanan.

Berkaitan dengan mekanisme eksternal, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tabanan sampai saat ini masih belum memperluas penerimaannya melalui media perantara lain seperti media lokal, Lembaga Ombudsman Daerah. Hal tersebut dikarenakan pemberlakuan mekanisme pengelolaan pengaduan yang masih baru maka akses penerimaan pengaduan yang dapat dilakukan masyarakat masih terbatas.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan atas pembahasan yang telah dipaparkan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Peraturan hukum yang mengatur mekanisme dan tata cara pengaduan dari masyarakat dalam pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Tabanan adalah Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tabanan Nomor: 75/DKCS/2015 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

### **Saran**

Berdasarkan atas uraian permasalahan di atas, maka dapat diberikan suatu saran ataupun pendapat sebagai berikut : Instansi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tabanan perlu mencermati lagi pelaksanaan mekanisme pengelolaan pengaduan yang masih baru diberlakukannya. Dengan demikian perlu dilakukan sejumlah pembenahan oleh Instansi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tabanan terutama untuk upaya menangani hambatan-hambatan, demi mendukung terwujudnya pelayanan yang prima dan peningkatan mutu pelayanan yang berkualitas, serta mengenai Instansi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tabanan diharapkan lebih mensosialisasikan mekanisme pengelolaan pengaduan yang diberlakukan kepada masyarakat Tabanan khususnya masyarakat yang memerlukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tabanan. Dengan demikian masyarakat dapat melaksanakan haknya dalam mengajukan pengaduan apabila tidak mendapatkan pemenuhan pelayanan yang maksimal oleh Instansi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tabanan.

## **DAFTAR FUSTAKA**

- Abdulkadir Muhammad. (2004). *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: PT Cipta Aditya Bakti
- Dewa, Muh. Jufri .(2011). *Hukum Administrasi Negara dalam Perspektif Pelayanan Publik*, Cet. I, Unhalu Press, Kendari
- Sudrajat. Juniarso Ridwan dan Acmad Sodik. (2014). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Cet. IV. Bndung: Nuansa Cendekia.
- Marbun, S.F. (2013). *Hukum Administrasi Negara II*, Cet. I. Yogyakarta: FH UII Press.
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik