

IMPLEMENTASI KINERJA APARATUR DINAS KEPENDUDUKAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN SAMBAS

Hana Pertiwi

Universitas Sultan Muhammad Syafiuddin Sambas
e-mail: hanapertiwi.101000@gmail.com

Yuman Firmansyah

Universitas Sultan Muhammad Syafiuddin Sambas
e-mail: yumanfirmansyah@gmail.com

ABSTRACT

The implementation of the performance of the Population Service Apparatus is regulated in Law Number 24 of 2013 concerning Population Administration, which emphasizes that population administration services must be carried out transparently, quickly, and free of charge. However, in Sambas Regency, the implementation still faces obstacles such as limited personnel, lack of use of information technology, and low quality evaluation of employee performance. This has an impact on the less than optimal services received by the community. Thus, the researcher will examine the Implementation of Law Number 24 of 2013 concerning Population Administration related to the Evaluation of Population Service Apparatus in Improving Population Administration Services in Sambas Regency. The focus of the problem in this study is: (1) How is the implementation of Law No. 24 of 2013 article 79A in population administration services, (2) What are the obstacles faced by Population Service Apparatus in implementing Law No. 24 of 2013. This study uses a qualitative method with a field research type, and uses a normative-empirical legal approach, namely by combining normative studies of applicable regulations with direct observation of the reality of implementation in the field. Data collection was conducted through in-depth interviews and observations of population administration services in Sambas Regency. This study examines the implementation of Law Number 24 of 2013 Article 79A in population administration services and the obstacles faced by the apparatus. In general, implementation has been running well with free services as mandated by the law, but is still hampered by limited infrastructure, quality of human resources, low public awareness, and suboptimal digitalization of services. This condition indicates a gap between regulations and practices in the field, so that it is necessary to increase the capacity of the apparatus, strengthen information technology, and continuous socialization to realize more effective and quality services.

Keywords: Implementation, Population Administration, Service Improvement.

ABSTRAK

Implementasi kinerja Aparatur Dinas kependudukan di atur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan menegaskan bahwa pelayanan administrasi kependudukan harus dilakukan secara transparan, cepat, dan tanpa biaya. Namun, di Kabupaten Sambas

pelaksanaannya masih menghadapi kendala seperti keterbatasan aparatur, kurangnya pemanfaatan teknologi informasi, serta rendahnya kualitas evaluasi terhadap kinerja pegawai. Hal ini berdampak pada belum optimalnya pelayanan yang diterima masyarakat. Dengan demikian, peneliti akan mengkaji Implementasi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan terkait Evaluasi Aparatur Dinas Kependudukan dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sambas. Adapun fokus masalah dalam penelitian ini yaitu: (1) Bagaimana implementasi UU No. 24 tahun 2013 pasal 79A dalam pelayanan administrasi kependudukan, (2) Apa saja kendala yang dihadapi Aparatur Dinas Kependudukan dalam menerapkan UU No. 24 tahun 2013. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian *field research*, serta menggunakan pendekatan hukum normatif-empiris, yakni dengan menggabungkan antara studi normatif terhadap regulasi yang berlaku dengan observasi langsung terhadap realitas implementasi di lapangan. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sambas. Penelitian ini mengkaji implementasi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 79A dalam pelayanan administrasi kependudukan serta kendala yang dihadapi aparatur. Secara umum, implementasi sudah berjalan baik dengan layanan gratis sesuai amanat undang-undang, namun masih terhambat keterbatasan sarana prasarana, kualitas SDM, rendahnya kesadaran masyarakat, serta belum optimalnya digitalisasi layanan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara regulasi dan praktik di lapangan, sehingga diperlukan peningkatan kapasitas aparatur, penguatan teknologi informasi, dan sosialisasi berkelanjutan untuk mewujudkan pelayanan yang lebih efektif dan berkualitas.

Kata Kunci: Implementasi, Administrasi Kependudukan, Peningkatan Pelayanan.

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu Negara berkembang yang jumlah penduduknya sangat besar, sebagai negara kepulauan penduduk Indonesia mempunyai persebaran penduduk yang tidak merata, banyak masalah yang merupakan akibat dari persebaran penduduk kerap kali muncul dan mendesak pemerintah untuk segera mengambil sebuah kebijakan. Disamping itu faktor pertumbuhan penduduk yang besar serta persebarannya yang tidak merata dan rendahnya kualitas penduduk juga menjadi suatu permasalahan yang berkaitan dengan kependudukan di Indonesia.

Sumber Daya Manusia yang tinggi menyebabkan berbagai permasalahan antara lain adalah kemiskinan, kesehatan dan pengangguran. Penduduk adalah Warga Negara Indonesia dan Orang asing yang menetap di Indonesia sedangkan warga Negara Indonesia adalah orang-orang bangsa Indonesia dan orang-orang bangsa asing yang disahkan dengan Undang-undang sebagai WNI. Negara kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945 pada hakekatnya berkewajiban untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk yang

berada didalam atau diluar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Malthus, 2007).

Menyikapi berbagai masalah yang berhubungan dengan kependudukan pemerintah berusaha memperoleh data tentang kependudukan di Indonesia yang akurat untuk mampu membuat pemetaan yang tepat guna untuk menanggulangi masalah kependudukan baik tingkat lokal dan nasional. Pendaftaran Penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan. Reformasi telah melahirkan perubahan sistem penyelenggaraan pemerintahan dari sentralisasi ke sistem penyelenggaraan pemerintahan desentralistis yang terpusat pada pemberian otonom dan penyerahan atau pelimpahan sebagian otoritas dan kewenangan pemerintah pusat kepada pemerintah daerah dalam mengatur dan menata sendiri pemerintahan untuk kepentingan masyarakat khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah di berbagai bidang terutama dalam hal menyangkut pemenuhan kebutuhan dasar hak-hak rakyat akan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang memerlukan suatu strategi dalam penyelenggaraannya. Oleh sebab itu dibutuhkan perubahan organisasi pemerintah yang dihadapkan dengan modernisasi pengembangan teknologi manajemen pelayanan yang bergerak dalam perubahan yang cepat, tepat dan akurat pada kondisi sosial, ekonomi dan politik yang termotivasi oleh kompleksnya tuntutan masyarakat (Sholicha & Oktariyanda, 2023).

Administrasi kependudukan merupakan hal fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Salah satu upaya pemerintah untuk memperkuat administrasi kependudukan adalah dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. UU ini bertujuan untuk menyederhanakan, mempercepat, dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, serta menjamin akurasi dan kepastian hukum data kependudukan (Siagian, 2004).

Meskipun peraturan telah diimplementasikan sejak lama, masih terdapat berbagai kendala dalam pelaksanaannya, terutama dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Beberapa permasalahan yang sering timbul meliputi lamanya proses penerbitan dokumen kependudukan, kurangnya sosialisasi terkait prosedur yang benar, hingga ketidakefisienan birokrasi di tingkat dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Evaluasi kinerja aparatur dinas terkait sangat penting dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan menyesuaikan dengan amanat UU No. 24 Tahun 2013.

Pada hakikatnya pelayanan publik merupakan aspek penting yang harus dimiliki oleh pemerintah. Subarsono menyatakan bahwa layanan publik merujuk pada rangkaian tindakan yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna layanan. Masyarakat yang dimaksudkan di sini adalah individu yang memerlukan

berbagai layanan administratif, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, pernikahan, kematian, dan lain-lain (Agus Dwiyanto, 2005).

Administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat vital bagi masyarakat. Proses administrasi ini mencakup berbagai layanan seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan layanan lainnya yang berhubungan langsung dengan data kependudukan. Pelaksanaan administrasi kependudukan di Indonesia diatur oleh Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 yang merupakan perubahan dari UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Siagian, 2004). Kurang lengkapnya persyaratan tersebut dikarenakan kurangnya informasi dari pihak kecamatan mengenai persyaratan yang dibutuhkan (Yayat, 2017).

Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan administrasi kependudukan serta memastikan bahwa setiap warga negara mendapatkan hak-haknya dengan lebih mudah, efisien, dan tanpa diskriminasi. Meskipun telah ada peraturan yang mengatur pelayanan ini, masih banyak permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan.

Evaluasi merupakan hasil kebijakan dimana pada kenyataannya mempunyai nilai dari hasil tujuan atau sasaran kebijakan. Bagian akhir dari suatu proses kerja adalah evaluasi kinerja. Evaluasi kinerja membantu pimpinan untuk mengambil keputusan dalam suatu kebijakan, nilai yang dihasilkan dari evaluasi membuat suatu kebijakan bermanfaat bagi pelayanan publik. Evaluasi terhadap kinerja aparatur dinas ini menjadi sangat krusial dalam melihat sejauh mana implementasi UU No. 24 Tahun 2013 telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan pelayanan administrasi kependudukan (William, 2000).

Berdasarkan pra survei, ditemukan berbagai persoalan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Salah satu yang paling menonjol adalah praktik percaloan di sekitar kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, di mana calo menawarkan jasa pengurusan dokumen dengan biaya tertentu. Hal ini menyulitkan masyarakat mengakses layanan yang seharusnya gratis dan mudah. Selain itu, masih banyak ditemukan syarat tambahan yang tidak tercantum dalam UU No. 24 Tahun 2013, yang justru menghambat proses pengurusan dokumen. Masalah lain yang sering terjadi adalah konsolidasi data yang belum maksimal, terutama data Kartu Keluarga (KK) yang tidak sinkron antarinstansi, menyebabkan kesalahan data dan keterlambatan pelayanan. Permasalahan juga muncul dari sistem antrian yang terbatas, di mana banyak warga tidak mendapatkan nomor antrian meskipun sudah datang sejak pagi. Di sisi lain, kurangnya sosialisasi membuat masyarakat tidak memahami prosedur pengurusan dengan baik, sehingga banyak permohonan tidak lengkap dan memperlambat proses pelayanan.

Masalah yang tidak kalah penting adalah lambatnya penerbitan dokumen, seperti KTP dan akta kelahiran, yang bisa memakan waktu berminggu-minggu akibat kendala teknis atau keterbatasan SDM. Terakhir, kesalahan entri data seperti nama atau tanggal lahir yang sering terjadi, membuat masyarakat dirugikan dan harus menempuh proses perbaikan yang rumit (Discapil, 2025).

Dalam konteks ini, evaluasi terhadap implementasi UU No. 24 Tahun 2013 oleh aparaturnya dinas kependudukan dan pencatatan sipil menjadi sangat penting untuk melihat sejauh mana regulasi ini mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian ini akan memfokuskan pada masalah percaloan, syarat tambahan, konsolidasi data, dan sistem antrian sebagai indikator utama untuk mengevaluasi efektivitas pelaksanaan UU No. 24 Tahun 2013 Pasal 79A dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sambas.

Berdasarkan hal di atas, peneliti ingin melakukan penelitian lebih lanjut tentang “Implementasi Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan terkait Evaluasi Aparatur Dinas Kependudukan dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sambas” (Akbar, 2023).

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan jenis penelitiannya yaitu penelitian lapangan (*field research*). Penelitian ini tentang Implementasi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan Terkait Evaluasi Aparatur Dinas Kependudukan Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sambas, keterlibatan langsung peneliti dalam melakukan transaksi secara *online* memudahkan mendapatkan dan mempertegas data-data yang dibutuhkan (Arkikunto, 1995). Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah hukum normatif-empiris. Penelitian hukum normatif-empiris (terapan), merupakan penelitian yang mengkaji pelaksanaan atau implementasi ketentuan hukum positif (perundang-undangan) dan dokumen tertulis secara *in action* (faktual) pada suatu setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat. Pengkajian tersebut bertujuan untuk memastikan apakah hasil penerapan hukum pada peristiwa hukum *in concreto* sesuai atau tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Atau dengan kata lain apakah ketentuan peraturan perundang-undangan telah dilaksanakan sebagaimana mestinya, sehingga pihak-pihak yang berkepentingan mencapai tujuannya atau tidak (Abdulkadir, 2004).

Sumber data dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi dua yaitu sumber data primer, data ini didapatkan langsung dari subyek penelitian dan yang bukan dari subyek penelitian berkompeten dalam memberikan informasi terkait penelitian yang diteliti. Sumber data adalah subjek dari mana data itu diperoleh (Arikunto, 2006). Maka sumber data adalah asal dari mana data itu diperoleh dan didapatkan oleh peneliti baik melalui, observasi, wawancara, maupun dokumentasi.

Teknik dan alat mengumpulkan data dalam suatu penelitian merupakan hal yang sangat penting guna memperoleh data yang sesuai dengan fokus yang akan diteliti. Pada penelitian ini penulis menggunakan beberapa macam teknik pengumpulan data, seperti: teknik observasi, teknik wawancara, dan teknik dokumentasi.

Alat pengumpulan datanya berupa pedoman wawancara. Pedoman wawancara yang digunakan adalah berupa pertanyaan yang digunakan dalam proses wawancara. Pertanyaan ini sesuai dengan fokus peneliti, agar

tujuan penelitian ini terarah. Teknik analisa data dapat dikatakan sebagai proses menyusun data sehingga dapat ditafsirkan. Bagian ini menguraikan tentang proses penyusunan data berupa penggolongan data kedalam kategori, pola atau tema. Cara menganalisa data yang berangkat dari data yang bersifat khusus, peristiwa konkrit kemudian ditarik kesimpulan yang bersifat umum (Suharsimi, 2013).

Teknik pemeriksaan keabsahan data merupakan tahapan yang tidak dapat dipisahkan dari tubuh pengetahuan pada penelitian kualitatif. Dimana tidak hanya digunakan untuk menyanggah apa yang telah dituduhkan kepada konsep penelitian kualitatif. Ada beberapa teknik yang dapat digunakan untuk pengecekan keabsahan data dalam penelitian ini yaitu, memperpanjang masa observasi, triangulasi (Arnild, Vol.12, 2020).

PEMBAHASAN

A. Efektivitas

Implementasi adalah proses untuk memastikan terlaksananya suatu kebijakan publik dan tercapainya suatu kebijakan tersebut. Implementasi juga dimaksudkan menyediakan sarana-sarana untuk membuat sesuatu dan juga memberikan hasil yang bersifat praktis terhadap sesama. Menurut Nurdin Usman Implementasi merupakan bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan juga untuk mencapai suatu tujuan kegiatan (Usman & Nurdin, 2002).

Implementasi kebijakan publik sebagai suatu bentuk proses pemikiran dan juga suatu tindakan manusia yang direncanakan secara baik, rasional, efisien dan efektif sebagai upaya untuk mewujudkan keteraturan dan ketertiban dalam berbagai tugas-tugas negara atau pemerinatahan guna menciptakan kesejahteraan bersama berdasarkan pada keadilan dan pemerataan (Makmur & Thahier, 2016). Studi implementasi kebijakan adalah krusial bagi *public administration* dan *public policy*. Implementasi kebijakan adalah tahapan antara pembentukan atau pembuatan kebijakan dan konsekuensi-konsekuensi kebijakan publik bagi masyarakat yang dipengaruhi (Edwards, 2003).

1. Teori George C. Edwards III

Dalam pandangan teori implementasi kebijakan publik studi implementasi kebijakan adalah krusial bagi *public administration* dan *public policy*, implementasi kebijakan dapat dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu: komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat variabel tersebut juga saling berhubungan satu sama lain (Edwards, 2003):

a. Komunikasi

Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (*target group*) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Apabila tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak diketahui sama sekali oleh kelompok sasaran, maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran.

b. Sumber Daya

Walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumberdaya tersebut dapat berwujud sumberdaya manusia, yakni kompetensi implementor dan sumber daya finansial. Sumberdaya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Tanpa sumber daya, kebijakan hanya tinggal di kertas menjadi dokumen saja.

c. Disposisi

Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki implementor. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif. Berbagai pengalaman pembangunan dinegara-negara dunia ketiga menunjukkan bahwa tingkat komitmen dan kejujuran aparat rendah. Berbagai kasus korupsi yang muncul dinegara-negara dunia ketiga, seperti Indonesia adalah contoh konkrit dari rendahnya komitmen dan kejujuran aparat dalam mengimplementasikan program-program pembangunan.

d. Struktur Birokrasi

Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang (*standard operating procedures* atau SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan red-tape, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks, Ini pada gilirannya menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

Tujuan dari implementasi dalam mewujudkan suatu rencana agar mendakatkan sebuah keberhasilan, yaitu (Budi Winarno, 2004):

- a. Menguji Rencana yang Telah Dibuat Pengujian *planning* yang sudah dibentuk sebelumnya adalah tujuan primer berdasarkan implementasi. Dengan begitu, kalian mampu mengukur efektivitas *planning* atau inspirasi yang telah disusun.
- b. Meninjau Sistem dengan Kebutuhan Konsumen Pengujian sistem juga menjadi objek implementasi, khususnya untuk mengukur penerapannya pada sasaran yang dituju, seperti konsumen. Jika kekurangan ditemukan, perubahan dapat dilakukan pada rencana.
- c. Mendokumentasikan Sistem Dokumentasi implementasi adalah salah satu tujuan implementasi Melalui tindakan nyata dari sebuah rencana, dimungkinkan untuk memiliki gagasan tentang langkah-langkah yang diperlukan.
- d. Membuat dan Menyelesaikan Rencana Melalui implementasi, Anda dapat menyelesaikan rencana yang sebelumnya mungkin belum matang, dan Anda sudah memiliki gambaran berdasarkan data lapangan untuk implementasi.

Implementasi juga dalam rangka untuk mengimplementasikan kebijakan publik ini dikenal dengan beberapa model, antara lain:

a. Model *Gogin*

Untuk mengimplementasikan kebijakan dengan model *Gogin*, maka perlu diidentifikasi variabel-variabel yang mempengaruhi tujuan-tujuan formal pada keseluruhan implementasi kebijakan publik yaitu sebagai berikut (Malcom L. Goggin, 1990):

- 1) bentuk dan isi kebijakan publik, termasuk di dalamnya kemampuan kebijakan untuk menstrukturkan proses implementasi.
- 2) kemampuan organisasi dengan segala sumber daya berupa dana maupun intensif lainnya yang akan mendukung implementasi secara efektif.
- 3) pengaruh lingkungan dari masyarakat dapat berupa karakteristik, motivasi, kecendrungan hubungan antar warga masyarakat, termasuk pola komunikasinya.

b. Model *Grindle*

Grindle menciptakan model implementasi sebagai kaitan antara tujuan dan hasil-hasilnya, selanjutnya pada model ini hasil kebijakan yang dicapai akan dipengaruhi oleh isi kebijakan yang terdiri dari (Grindle, 2017):

- 1) Kepentingan-kepentingan yang dipengaruhi
- 2) Jenis atau tipe manfaat yang dihasilkan
- 3) Derajat perubahan yang diharapkan
- 4) Letak pengambilan keputusan
- 5) Pelaksanaan program
- 6) Sumber daya yang dilibatkan.

c. Model Meter dan Horn

Model implementasi kebijakan oleh Meter dan Horn dipengaruhi oleh enam faktor yaitu (Agustino, 2006):

- 1) Standar kebijakan dan sasaran yang menjelaskan rincian tujuan keputusan kebijakan secara menyeluruh
- 2) Sumber daya kebijakan berupa dana pendukung implementasi
- 3) komunikasi inter organisasi dan kegiatan pengukuran digunakan oleh pelaksana untuk memakai tujuan yang hendak dicapai
- 4) Karakteristik pelaksana, artinya karakteristik organisasi merupakan faktor krusial yang akan menentukan berhasil tidaknya suatu program
- 5) Kondisi sosial ekonomi dan politik yang dapat mempengaruhi hasil kebijakan

Sikap pelaksanaan dalam memahami kebijakan yang akan ditetapkan.

B. Faktor-faktor penghambat dalam layanan administrasi

Faktor penghambat didalam pelayanan publik bisa meliputi sumber daya dari pegawai itu sendiri yang kurang berkompeten, lemahnya system pengawasan anggaran, lemahnya pengawasan dalam organisasi tersebut dan adanya sikap apatis dari masyarakat. Apabila faktor penghambat ini terdapat didalam suatu organisasi, maka suatu organisasi tidak akan

menjalankan kewajibannya sesuai dengan aturan yang berlaku karena didukung oleh hambatan-hambatan yang mungkin terdapat dari sumber daya manusianya atau dari sikap masyarakat itu sendiri.

1. Faktor kemampuan, petugas yang berada di instansi atau organisasi seharusnya mempunyai kemampuan dalam melaksanakan tugas-tugasnya agar pelayanan menjadi lebih optimal kepada masyarakat, sehingga tidak adanya lagi keluhan dari masyarakat.
2. Faktor kualitas sumber daya manusia, manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan sumber daya manusia untuk tujuan organisasi. Kualitas SDM harus diperhatikan kembali dari segi pendidikan atau umur agar dalam menjalankan tugasnya, SDM ini dapat berkontribusi lebih demi majunya sebuah organisasi.
3. Kurangnya sumber daya manusia, kekurangan staf yang terlatih atau tidak mencukupi jumlahnya dapat memperlambat proses pelayanan.
4. Birokrasi yang rumit, proses administrasi yang terlalu panjang dan berbelit-belit dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan.
5. Infrastruktur teknologi yang kurang memadai, kurangnya perangkat teknologi atau sistem yang sudah usang dapat memperlambat proses pelayanan administrasi yang seharusnya bisa lebih efisien dengan bantuan teknologi.
6. Komunikasi yang tidak efektif, kurangnya komunikasi yang jelas antara staf administrasi dan masyarakat bisa menyebabkan kesalahpahaman atau informasi yang tidak lengkap.
7. Kurangnya koordinasi antar departemen, ketidakharmonisan atau kurangnya kerja sama antar departemen yang terkait dalam proses pelayanan administrasi dapat memperlambat penyelesaian tugas.
8. Ketidaksesuaian standar layanan, ketidakjelasan atau tidak konsistennya standar pelayanan yang diterapkan bisa menyebabkan kebingungan baik bagi petugas maupun pengguna layanan.
9. Kurangnya pelatihan, jika pegawai administrasi tidak mendapatkan pelatihan yang cukup tentang prosedur atau penggunaan teknologi terbaru, pelayanan bisa terganggu.
10. Keterbatasan anggaran, anggaran yang terbatas untuk pengembangan fasilitas, pelatihan, atau peningkatan sistem pelayanan bisa menjadi penghambat dalam pelayanan yang optimal.

C. Implementasi UU No. 24 tahun 2013 pasal 79A dalam pelayanan administrasi kependudukan

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 79A menegaskan bahwa seluruh pelayanan administrasi kependudukan wajib diberikan tanpa biaya. Ketentuan ini menjadi tonggak penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena secara normatif negara menjamin hak dasar masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan. Dokumen-dokumen tersebut, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik, Kartu Keluarga (KK), maupun akta kelahiran, memiliki peranan vital sebagai syarat akses terhadap layanan pendidikan, kesehatan, perbankan, dan bantuan sosial. Oleh karena itu, kualitas implementasi pasal ini berpengaruh langsung terhadap pemenuhan hak warga negara.

Hasil wawancara dengan Kepala Disdukcapil Kabupaten Sambas, menunjukkan bahwa aturan tersebut telah menjadi pedoman utama dalam setiap layanan yang diberikan. Seluruh dokumen kependudukan dipastikan gratis, dan pihak dinas secara aktif mengingatkan masyarakat agar tidak terjebak dalam praktik pungutan liar. Pernyataan ini juga diperkuat oleh Pengadministrasi kependudukan yang menegaskan bahwa mereka selalu mengedukasi pemohon agar tidak memberikan biaya kepada pihak di luar instansi resmi. Hal ini sejalan dengan prinsip good governance, yaitu adanya transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan publik yang bebas dari praktik korupsi (Sedarmayanti, 2012).

Dibalik keberhasilan pelaksanaan layanan gratis, implementasi pasal tersebut masih menghadapi sejumlah hambatan. Dari perspektif penyelenggara layanan, beberapa kendala utama antara lain:

1. Antrean padat dan keterbatasan kuota harian.

Warga yang datang sejak dini hari pun sering tidak kebagian nomor antrean. Hal ini dipengaruhi oleh tingginya kebutuhan masyarakat terhadap dokumen kependudukan dan belum meratanya pemanfaatan layanan online.

2. Keterbatasan SDM dan fasilitas.

Jumlah pegawai belum sebanding dengan volume pemohon, sehingga waktu pelayanan menjadi lebih lama. Implementasi kebijakan publik sangat ditentukan oleh ketersediaan sumber daya manusia dan sarana pendukung (Winarno, 2014).

3. Kurangnya pemahaman masyarakat.

Walaupun prosedur dan persyaratan telah dipublikasikan melalui papan pengumuman dan media sosial, banyak warga yang masih datang dengan berkas tidak lengkap. Fenomena ini menunjukkan lemahnya komunikasi kebijakan antara instansi dan masyarakat.

4. Kendala teknis dan integrasi data.

Proses konsolidasi data kependudukan, khususnya terkait Kartu Keluarga dan NIK, sering menimbulkan keterlambatan. Beberapa masyarakat yaitu Bapak Budi Artono dan Ibu Siti bahkan mengalami kasus di mana NIK tidak terbaca di sistem bantuan sosial atau dokumen yang terbit mengandung kesalahan penulisan.

“Budi Artono menyampaikan pernah mengalami kesalahan penulisan nama pada dokumen, yang membuat proses perbaikan memakan waktu cukup lama. Selain itu, ia pernah menghadapi masalah ketika data Kartu Keluarga (KK) miliknya tidak terbaca di instansi lain, sehingga harus kembali ke Disdukcapil untuk melakukan perbaikan dan sinkronisasi. Untuk waktu penyelesaian dokumen budi artono menyebtkan proses bervairasi, ada yang memakan waktu hingga seminggu, terutama jika terjadi kendala teknis atau antrean yang menumpuk.” (Budi Artono, 2025).

5. Praktik percaloan.

Masyarakat masih menemukan pihak luar yang menawarkan jasa pengurusan dengan imbalan biaya. Walaupun bukan berasal dari dinas, praktik ini mencederai prinsip layanan gratis dan menimbulkan persepsi negatif di mata masyarakat.

Wawancara dengan masyarakat yaitu Bersama bapak Budi Artono dan Ibu Siti menunjukkan bahwa pengalaman pengguna layanan tidak sepenuhnya homogen. Ada masyarakat yang merasa puas karena dokumen selesai dalam waktu singkat (sekitar 3 hari), namun ada pula yang mengalami kendala seperti antrean panjang, kurangnya tempat duduk, dan informasi persyaratan yang tidak konsisten. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang ditetapkan dengan realitas di lapangan (Budi Artono & Siti, 2025).

“Budi Artono mengaku pernah melihat orang yang menawarkan jasa pengurusan dokumen dengan imbalan biaya di sekitar area kantor Disdukcapil. Meskipun tidak menggunakan jasa tersebut, ia merasa kehadiran praktik percaloan cukup mengganggu, apalagi bagi masyarakat yang tidak mengetahui bahwa layanan seharusnya gratis” (Budi Artono, 2025).

“Dari paparan ibu Siti, ia membagikan pengalamannya dalam mengurus dokumen kependudukan. Ia mengaku tidak pernah secara langsung ditawari jasa percaloan, namun pernah mendengar dari kerabat bahwa di luar kantor terdapat oknum yang menawarkan jasa pengurusan dengan imbalan biaya tertentu. Menurutnya prosedur pengurusan dokumen seperti KTP, kartu Keluarga dan Akta Kelahiran sudah cukup jelas, meski ketika jumlah pemohon sedang banyak, waktu tunggu bisa menjadi lebih lama. Ia menyampikan bahwa selama ini belum pernah diminta persyaratan tambahan diluar yang tertera pada papan pengumuman atau informasi resmi Disdukcapil. Begitupula dengan data pribadi, ia mengaku tidak pernah mengalami kesalahan penulisan nama atau tanggal lahir (Siti, 2025)”.

Selain itu, sistem antrean online yang diharapkan menjadi solusi ternyata belum dapat dimanfaatkan secara merata karena keterbatasan akses internet dan perangkat gawai, khususnya di desa-desa terpencil. Inovasi pelayanan publik seringkali menghadapi hambatan kultural dan struktural di tingkat masyarakat (Dwiyanto, 2006).

Bila dianalisis dengan menggunakan model implementasi kebijakan Edward III, terdapat empat faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi Pasal 79A, yaitu (Edward, 1980):

1. Komunikasi

Informasi mengenai layanan gratis dan prosedur sudah disampaikan, namun pemahaman masyarakat masih rendah. Komunikasi belum sepenuhnya efektif, terutama di wilayah dengan keterbatasan akses informasi.

2. Sumber daya

Keterbatasan jumlah pegawai, sarana, dan prasarana membuat pelayanan sering kali lebih lama dari standar.

3. Disposisi

Petugas pada umumnya memiliki sikap ramah dan komunikatif, meskipun saat antrean membludak interaksi menjadi terbatas.

4. Struktur birokrasi

Mekanisme pelayanan sudah terbangun, termasuk layanan daring, tetapi implementasinya belum berjalan optimal akibat hambatan teknis dan sosial.

Analisis ini menunjukkan bahwa meskipun substansi aturan telah dilaksanakan dengan baik (pelayanan gratis), faktor teknis dan struktural masih menjadi penghambat utama efektivitas implementasi.

Disdukcapil Kabupaten Sambas telah melakukan berbagai upaya perbaikan, antara lain menambah tenaga kerja, memperbarui sistem antrian, memperluas sosialisasi hingga ke desa terpencil, serta mengoptimalkan integrasi data antarinstitusi. Dari sisi masyarakat, harapan yang muncul adalah peningkatan kapasitas ruang tunggu, penyederhanaan layanan online agar lebih ramah pengguna, serta penindakan tegas terhadap percaloan.

Secara keseluruhan, implementasi Pasal 79A UU No. 24 Tahun 2013 di Kabupaten Sambas sudah sesuai amanat undang-undang dalam hal pembebasan biaya, tetapi belum sepenuhnya efektif dalam mewujudkan pelayanan cepat, mudah, dan bebas hambatan. Diperlukan penguatan komunikasi publik, penambahan SDM, serta pemerataan pemanfaatan teknologi agar pelayanan administrasi kependudukan benar-benar dapat diakses secara adil oleh seluruh masyarakat.

D. Kendala Yang Dihadapi Aparatur Dinas Kependudukan dalam Menerapkan UU No. 24 tahun 2013

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan menekankan pentingnya pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, transparan, akuntabel, dan gratis bagi seluruh penduduk Indonesia. Ketentuan ini secara ideal bertujuan untuk menjamin kepastian hukum, perlindungan hak warga negara, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, implementasi di lapangan tidaklah semudah yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) menghadapi sejumlah kendala yang kompleks, baik dari sisi internal kelembagaan maupun faktor eksternal masyarakat.

1. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)

Salah satu kendala utama adalah keterbatasan jumlah dan kompetensi aparatur. Banyak daerah yang masih kekurangan pegawai di bidang pelayanan kependudukan sehingga menyebabkan menumpuknya antrian masyarakat. Pegawai yang ada pun sering kali belum sepenuhnya menguasai sistem informasi kependudukan yang berbasis digital, padahal UU No. 24 Tahun 2013 mendorong penggunaan teknologi dalam pelayanan. Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh kualitas aparatur sebagai pelaksana, baik dari aspek keterampilan, sikap, maupun etos kerja. Jika aparatur kurang menguasai sistem, maka pelayanan akan menjadi lambat dan tidak sesuai dengan prinsip pelayanan prima.

2. Sarana dan Prasarana yang Belum Memadai

Kendala berikutnya adalah keterbatasan fasilitas, seperti peralatan komputer, jaringan internet, maupun ruang pelayanan yang representatif. Dalam banyak kasus, gangguan jaringan atau kerusakan peralatan menghambat proses penerbitan dokumen kependudukan, misalnya KTP-el, akta kelahiran, atau kartu keluarga. Kondisi ini seringkali

menimbulkan keluhan masyarakat yang menganggap pelayanan berbelit-belit. Pelayanan publik yang baik mensyaratkan tersedianya sarana prasarana yang memadai sebagai pendukung kinerja birokrasi.

3. Tingginya Beban Administratif dan Birokrasi

Walaupun UU No. 24 Tahun 2013 menghendaki pelayanan tanpa biaya dan lebih sederhana, kenyataannya birokrasi di tingkat daerah masih menghadapi beban administrasi yang cukup tinggi. Aparatur harus memastikan kesesuaian data dengan pusat, melakukan verifikasi berlapis, dan menyesuaikan dengan regulasi turunan. Hal ini membuat proses pelayanan seringkali memakan waktu lebih lama dari yang diharapkan. Penelitian Salah satu permasalahan klasik dalam pelayanan publik adalah panjangnya rantai birokrasi yang menyebabkan pelayanan kurang responsif.

4. Kurangnya Kesadaran dan Partisipasi Masyarakat

Tidak sedikit masyarakat yang kurang memahami pentingnya dokumen kependudukan atau enggan melakukan pelaporan perubahan data. Misalnya, kelahiran anak yang tidak segera dilaporkan atau perubahan status perkawinan yang diabaikan. Akibatnya, aparatur menghadapi kesulitan dalam memperbarui data kependudukan secara akurat dan real time. Padahal, keberhasilan implementasi UU No. 24 Tahun 2013 sangat bergantung pada partisipasi aktif masyarakat. Pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh penyelenggara, tetapi juga oleh kesadaran masyarakat sebagai pengguna layanan.

5. Keterbatasan Anggaran dan Dukungan Pemerintah Daerah

Kendala lain yang cukup krusial adalah keterbatasan anggaran. Meski pemerintah pusat telah memberikan dukungan, pelaksanaan pelayanan di daerah tetap membutuhkan alokasi dana yang cukup untuk perawatan sistem, pengadaan peralatan, dan peningkatan kapasitas pegawai. Beberapa daerah dengan kemampuan fiskal terbatas sulit memenuhi kebutuhan tersebut. Implementasi kebijakan publik tidak akan optimal tanpa dukungan sumber daya finansial yang memadai, karena anggaran adalah instrumen vital dalam menjalankan program pelayanan.

6. Resistensi terhadap Perubahan

Tidak dapat dipungkiri bahwa sebagian aparatur masih memiliki pola pikir birokratis tradisional yang kurang adaptif terhadap inovasi. Perubahan dari pelayanan manual menuju pelayanan berbasis digital seringkali menimbulkan resistensi, baik karena keterbatasan kemampuan teknis maupun karena adanya “zona nyaman” dalam prosedur lama. Kondisi ini berdampak pada lambatnya transformasi pelayanan yang seharusnya mendukung semangat UU No. 24 Tahun 2013.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dianalisis bahwa kendala yang dihadapi aparatur Disdukcapil dalam menerapkan UU No. 24 Tahun 2013 bersifat multidimensional. Dari sisi internal, kelemahan utama terletak pada keterbatasan SDM, sarana-prasarana, serta resistensi terhadap perubahan. Sementara dari sisi eksternal, permasalahan muncul pada rendahnya kesadaran masyarakat dan keterbatasan dukungan anggaran daerah. Kombinasi dari faktor-faktor ini menyebabkan pelayanan

administrasi kependudukan belum sepenuhnya sesuai dengan amanat undang-undang, meskipun secara bertahap sudah terjadi peningkatan kualitas pelayanan.

Untuk mengatasi kendala tersebut, diperlukan strategi komprehensif, seperti peningkatan kapasitas pegawai melalui pelatihan, perbaikan infrastruktur digital, penyederhanaan prosedur birokrasi, kampanye kesadaran masyarakat, serta peningkatan sinergi antara pemerintah pusat dan daerah. Dengan demikian, diharapkan pelayanan administrasi kependudukan benar-benar dapat mencerminkan prinsip gratis, cepat, transparan, dan akuntabel, sebagaimana yang diatur dalam UU No. 24 Tahun 2013.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Implementasi Kinerja Aparatus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkait dalam Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan terkait Evaluasi Aparatur Dinas Kependudukan dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sambas dapat diambil beberapa kesimpulan:

1. Implementasi Pasal 79A UU No. 24 Tahun 2013 dalam pelayanan administrasi kependudukan pada dasarnya sudah berjalan dengan baik karena seluruh layanan diberikan secara gratis sebagai bentuk pemenuhan hak dasar warga negara. Namun, dalam penerapannya masih ditemui kendala, seperti keterbatasan sarana prasarana, kualitas SDM aparatur, serta rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya dokumen kependudukan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas aparatur, optimalisasi teknologi informasi, serta sosialisasi yang berkesinambungan agar pelayanan administrasi kependudukan benar-benar efektif, merata, dan sesuai dengan tujuan undang-undang.
2. Kendala yang dihadapi aparatur Dinas Kependudukan dalam menerapkan UU No. 24 Tahun 2013 pada dasarnya mencerminkan adanya kesenjangan antara regulasi dengan realitas di lapangan. Meskipun undang-undang telah mengamanatkan pelayanan administrasi kependudukan secara cepat, transparan, dan tanpa biaya, pelaksanaannya masih terhambat oleh berbagai faktor. Beberapa kendala utama antara lain terbatasnya sarana dan prasarana yang mendukung digitalisasi layanan, kurangnya sumber daya manusia yang memadai baik dari segi jumlah maupun kualitas, serta rendahnya kesadaran masyarakat dalam melengkapi dokumen kependudukan. Selain itu, birokrasi yang masih panjang serta keterbatasan anggaran juga memperlambat optimalisasi pelayanan

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino. *Implementasi Kebijakan Publik Model Van Meter Van Horn: The Policy*. USA: Scott Foresman and Company, 2006.
- Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Dunn, William N. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Hanindita Graha Widya, 2000.
- Dwiyanto, Agus. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2005.
- Edwards III, George. *Implementing Public Policy*. Jakarta: Jai Press, 2003.
- Indonesia, *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang "Administrasi Kependudukan"*.
- L. Goggin, Malcolm. *Implementation, Theory and Practice: Toward a Third Generation*. USA: Scott, Foresmann and Compan, 1990.
- M. S, Grindle. *Politics and Policy Implementation in the Third World*. New Jersey: Princeton University Press, 2017.
- Malthus. *Kependudukan, Dilema dan Solusi*. Bandung: Nuansa, 2007.
- Muhammad, Abdulkadir. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2004.
- Sedarmayanti. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju, 2012.
- Sholicha, & Oktariyanda, "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pelayanan Via Online (Plavondukcapil) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo." *Jurnal Publika*, Vol. 11, No. 3/Tahun 2023.
- Siagian. *Prinsip-prinsip Dasar Manajemen Sumber Daya*. Jakarta: Penerbit Binarupa Aksara, 2004.
- Usman & Nurdin. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002.
- Wawancara dengan bapak Budi Artono selaku pegawai Disdukcapil kabupaten sambas, tanggal 5 Agustus 2025.
- Wawancara dengan Ibu Siti selaku pegawai Disdukcapil Kabupaten Sambas, tanggal 5 Agustus 2025
- Winarno, Budi. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Jakarta: Media Pressindo, 2014.
- Yayat. "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping." *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, Vol. 2, No. 2,/ Tahun 2017, No. 56–65.