

## PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MAJENE PERSPEKTIF SIYASAH SYAR'İYAH

Ramlia, Darussalam Syamsuddin  
Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar  
ramliarifino42@gmail.com

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene dan faktor pendukung serta penghambat. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*Field Research*) kualitatif dengan menggunakan pendekatan yuridis, sosiologis, dan normatif syar'i. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene telah melakukan pelayanan publik dengan baik, namun dari segi kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan. Kualitas pelayanan tersebut dapat dinilai dari lima dimensi yaitu, *tangible*, *reliability*, *responsiviness*, *assurance*, dan *emphaty*. Faktor yang mendukung pendukung adalah semangat etos kerja dari seluruh sumber daya manusia yang dimiliki, serta diterapkannya sistem evaluasi kinerja. Sementara faktor penghambat diantaranya keterbatasan sumber daya manusia dan masih kurangnya sarana prasarana pendukung.

**Kata Kunci: Kualitas; Pelayanan Publik; Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil**

### Abstract

*This research aims to find out the quality of public service implementation at the Office of Population and Civil Registration Majene and supporting factors and inhibitions. The type of research used is qualitative field research using juridical, sociological, and normative approach syar'i. The results concluded that the Civil Registration and Population Office of Majene District has done public services well, but in terms of quality of service still needs to be improved. The quality of service can be assessed from five dimensions, namely, tangible, reliability, responsiviness, assurance, and emphaty. The factors that support the supporters are the spirit of work ethic of all human resources owned, as well as the implementation of performance evaluation system. While the inhibitory factors include limitations of human resources and still lack of supporting infrastructure facilities.*

**Keywords: Quality; Public Service; Department of Population and Civil Records**

## PENDAHULUAN

Setiap warga negara pastilah membutuhkan pelayanan, terutama untuk memenuhi kebutuhan hak-hak dasar, bahkan bisa dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia itu sendiri, contoh seorang bayi membutuhkan pelayanan dari seorang ibu, seorang majikan membutuhkan pelayanan dari para pekerjanya. Dalam kehidupan bernegara, setiap warga Negara juga membutuhkan pelayanan dari pemerintah atau birokrat sebagai pengendali kekuasaan yang dinamakan pelayanan publik (*Publik services*).<sup>1</sup>

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa negara berkewajiban menyediakan dan melayani seluruh kebutuhan warga negara dalam rangka memenuhi kebutuhannya. Secara teknis operasional, pelayanan publik saat ini diatur melalui Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan beberapa aturan pelaksanaannya, baik Peraturan Pemerintah, Peraturan Menteri, maupun peraturan Kepala Daerah (Gubernur/Bupati/Walikota).

Rumusan pengertian pelayanan publik adalah:

*Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.*<sup>2</sup>

Pengertian tersebut memberikan gambaran bahwa warga negara berhak memperoleh pelayanan dalam bentuk barang, jasa maupun administratif, baik yang penyelenggarannya dilakukan oleh pemerintah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) maupun swasta yang menyelenggarakan pelayanan publik. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang terdapat di semua kabupaten/kota dengan tugas utamanya adalah menyelenggarakan pelayanan publik dibidang administratif, berupa administrasi kependudukan, seperti Kartu Tanda Penduduk, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga dan dokumen-dokumen kependudukan lainnya. Administrasi kependudukan adalah rentetan kegiatan dalam menata dan menerbitkan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan

---

<sup>1</sup> Lijan Poltak Sinambela, dkk., *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006), hlm. 3.

<sup>2</sup> Pasal 1 Ayat (1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik.

Demikian halnya pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene sebagai suatu organisasi yang merupakan bagian dari pelaksanaan pembangunan di wilayah Kabupaten Majene dituntut untuk meningkatkan kemampuan aparaturnya dalam menunjang pelaksanaan pelayanan dan pembangunan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang pelayanan publik di Kabupaten Majene belum menjalankan maksimal amanah undang-undang tersebut, yang notabeneanya undang-undang tersebut mengamanahkan agar terciptanya penyelenggaraan publik yang baik dan bermutu, salah satunya pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Majene, instansi ini masih belum maksimal dalam hal penyelenggaraan pelayanan.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian adalah penelitian lapangan (*field research*) kualitatif. Lokasi penelitian pada penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene. Pendekatan penelitian ini berfokus pada suatu keadaan, gejala atau fenomena dari objek penelitian secara detail dan dengan menghimpun segala peristiwa atau gejala-gejala sosial, yang sedang terjadi serta berusaha mengembangkan konsep-konsep yang sudah ada. Sumber data dari penelitian ini terbagi menjadi 2 yaitu: data primer, yakni pengumpulan data diperoleh langsung berdasarkan hasil observasi serta hasil wawancara dengan narasumber di lokasi terjadinya suatu kasus atau peristiwa yang sedang diteiti dilaksanakan langsung oleh penulis. Terdapat juga data sekunder yakni data yang bersumber dari buku, al-quran, karya ilmiah dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan judul penelitian penulis.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene**

Berbicara tentang kualitas pelayanan publik, berarti berbicara mengenai bagaimana upaya untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia,

proses, lingkungan dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan-harapan pelanggan atau pengguna.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene, Peneliti menggunakan lima Dimensi kualitas pelayanan publik oleh Zeithhammi dkk dalam Hardiansyah, yaitu: , *Tangible* (Bentuk Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati).

a. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Dimensi *Tangible* (Berwujud) merupakan penampilan fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Untuk mengukur dimensi tangible dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Majene dapat diukur melalui indikator sebagai berikut. Yang pertama, penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Kedua, kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Ketiga, kemudahan dalam proses pelayanan. Keempat, kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan. Kelima, penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Untuk mengukur dimensi *Reliability* dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Majene. Ada beberapa faktor yang harus dipenuhi oleh pegawai atau pemberi layanan. Yang pertama, kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Kedua, memiliki standar pelayanan yang jelas. Ketiga, keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu.

c. Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan)

Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu sifat tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang lebih dijanjikan. Untuk mengukur dimensi *Responsiveness* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Majene dapat dilihat dari beberapa faktor sebagai berikut yang pertama, merespon setiap pengguna layanan. Kedua, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat. Ketiga, semua keluhan pelanggan direspon oleh pegawai.

d. Dimensi *Assurance* (jaminan)

Dimensi *Assurance* (jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat percaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Dengan dimensi sebagai upaya perlindungan untuk masyarakat dalam menerima pelayanan, untuk mengetahui kualitas pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Majene dapat dilihat dari beberapa faktor sebagai berikut yang pertama,petugas memberikan jaminan dalam pelayanan tepat waktu. Kedua, petugas memberikan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

e. Dimensi *Emphaty* (empati)

Dimensi *Emphaty* (empati) dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilakukan oleh pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. untuk mengetahui kualitas pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Majene dapat dilihat dari beberapa faktor sebagai berikut yang pertama, mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Kedua, petugas melayani dengan ramah, sopan santun dan tidak dikriminatif.

## 2. Faktor Pendukung dan Penghambat Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene

Pelayanan kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Faktor yang pertama yang digunakan untuk mendorong terciptanya pelayanan yang baik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene yaitu dengan menciptakan kerjasama yang baik antara pegawai yang satu dengan yang lain.

Muslim, selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian mengatakan bahwa :

*“Jadi yang selama ini, yang menjadi faktor pendukung kami disini iyalah saling memberi dukungan dan saling menyemangati karna kita adalah satu tim jadi jika ada teman-teman yang punya kendala atau ada yang tidak dipahami kita selalu memberi respon atau masukan, serta alat bantu yang sangat membantu dalam proses pelayanan”.*<sup>3</sup>

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan memberikan kepuasan kepada pengguna

---

<sup>3</sup> Muslim (50 tahun), Kasubag Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene, wawancara, Mejene, tanggal 10 Februari 2020.

layanan. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan wibawa organisasi, sehingga citra organisasi menjadi lebih baik, maka yang segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Sedangkan yang menjadi penghambat penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene.

Harmegi, Ketua Bidang Organisasi Pimpinan Cabang Pemuda Muhammadiyah Majene Mengatakan bahwa:

*“Faktor penghambatnya ada dua yaitu, sumber daya manusia yang masih kurang maksimal dan sarana/alat yang masih kurang. Semestinya pengurusan dokumen kependudukan itu bisa selesai satu hari, tapi kadang masih berminggu-minggu, semestinya bisa memanfaatkan sistem digitalisasi pelayanan, ada beberapa kabupaten yang berhasil melaksanakan itu, dari rumah kita bisa mencetak kartu keluarga, akta kelahiran dan lain-lain”.*<sup>4</sup>

Hal senada juga disampaikan St. Arfah, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mengatakan bahwa:

*“Faktor penghambat itu karena SDM kita yang masih kurang, disamping itu peralatan yang belum maksimal dan juga terkadang jaringan yang eror sehingga memerlukan waktu untuk bisa selesai”.*<sup>5</sup>

Konsep penyelenggaraan pelayanan publik perspektif *siyasah syariah* sama halnya dalam hukum positif dikenal Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik (AAUPB) yang menjadi dasar dalam pelaksanaan kebijakan Negara termasuk juga dalam hal pelaksanaan pelayanan publik kepada Masyarakat. Adapun sumber utama *siyasah syar’iyyah* yaitu, al-Quran dan Hadits. Hal tersebut antara lain asas amanah, asas tanggung jawab (*al-mas-uliyyah*), asas maslahat (*al-maslahah*), asas pengawasan (*al muhasabah*).

Dalam al-quran dijelaskan bahwasanya Allah SWT akan membalas setiap amal perbuatan manusia berdasarkan apa yang mereka kerjakan. Artinya jika seseorang melaksanakan pekerjaan dengan baik dan menunjukkam kinerja yang baik bagi organisasinya maka ia akan mendapat hasil yang baik pula dari kerjanya dan akan memberikan keuntungan bagi organisasinya.

<sup>4</sup> Harmegi Amin (33 Tahun), Ketua Bidang Organisasi Pimpinan Cabang pemuda Muhammadiyah Majene, wawancara, Majene, tanggal 13 Juli 2020

<sup>5</sup> St. Arpah (56 Tahun), Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene, wawancara, Mejene, tanggal 13 februari 2020.

## KESIMPULAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene telah melakukan pelayanan publik dengan baik, namun dari segi kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan. Kualitas pelayanan tersebut dapat dinilai dari lima dimensi yaitu, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Faktor yang mendukung pendukung adalah semangat etos kerja dari seluruh sumber daya manusia yang dimiliki, serta diterapkannya sistem evaluasi kinerja. Sementara faktor penghambat diantaranya keterbatasan sumber daya manusia dan masih kurangnya sarana prasarana pendukung.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Lijan Poltak Sinambela, dkk., *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006).

### Peraturan

Republik Indonesia, Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

### Wawancara

Muslim (50 tahun), Kasubag Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene, *wawancara*, Mejene, tanggal 10 Februari 2020.

Harmegi Amin (33 Tahun), Ketua Bidang Organisasi Pimpinan Cabang pemuda Muhammadiyah Majene, *wawancara*, Majene, tanggal 13 Juli 2020

St. Arpah (56 Tahun), Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene, *wawancara*, Mejene, tanggal 13 februari 2020.