

# Jurnal Sektor Publik (JSP)

PENERBIT: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Volume 1 Nomor 1 Juni 2024

Halaman Beranda Jurnal <https://ojs.umada.ac.id/index.php/JSP>

## Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Unit Pelaksana Teknis (Upt) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli

Riswandi;<sup>1</sup> Nursifa;<sup>2</sup> Andi Nuraini.<sup>3</sup>

<sup>123</sup> Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Madako Tolitoli  
email: [wandiriswandi632@gmail.com](mailto:wandiriswandi632@gmail.com)

### ABSTRAK

Tujuan penelitian untuk menelaah lebih dalam bagaimana implementasi pelayanan administrasi kependudukan di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi. Penelitian ini mengadopsi teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Edward III (Subarsono, 2011) dengan empat indikator yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan keempat indikator tersebut semuanya belum terpenuhi. 1) Indikator komunikasi khususnya aspek transmisi (Sosialisasi) dan aspek kejelasan informasi tidak terpenuhi, hal ini terlihat masih minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh UPT terkait pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat dan masih terjadi miskomunikasi antara pihak UPT dengan masyarakat sebagai *tager group* kebijakan. 2) Indikator sumber daya tidak terpenuhi hal ini dikarenakan kurangnya jumlah sumber daya manusia yang ditempatkan di UPT dan fasilitas yang belum memadai dalam menunjang pelayanan administrasi kependudukan. 3) Indikator disposisi tidak terpenuhi, sikap pegawai UPT sebagai implementor kebijakan belum menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengimplementasikan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Dondo. 4) Indikator struktur birokrasi juga tidak terpenuhi, kondisi ini terlihat kurangnya sikap profesionalitas para pegawai UPT dan adanya kekosongan jabatan yang sudah berlangsung cukup lama, serta SOP yang belum dilaksanakan secara optimal.

**Kata Kunci :** *Implementasi Pelayanan, Administrasi Kependudukan*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan (Undang - Undang Dasar, 1945) alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara, 2003)

Pemerintah telah menetapkan kebijakan standar pelayanan minimal di bidang administrasi kependudukan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 15 pada poin e yang berbunyi “memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik”. Dalam hal ini dalam asas menjelaskan bahwa asas pelayanan publik adalah memiliki sifat sebagai berikut, kepentingan umum, kepastian hukum; kesamaan hak; keseimbangan hak dan kewajiban; keprofesionalan, ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan(Undang-Undang, 2009) Dalam mendukung peraturan tersebut Kabupaten Tolitoli telah menyelenggarakan administrasi kependudukan yang diperkuat oleh Peraturan Daerah Kabupaten Tolitoli Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Tolitoli pada pasal 2 di jelaskan bahwa “Setiap penduduk yang telah memenuhi syarat, mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil”.(Pemerintah Derah Kabupaten Tolitoli, 2011)

Berdasarkan hasil observasi, peneliti menemukan beberapa masalah yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Dondo, dimana masih ditemukan sistem pelayanan yang tidak efektif sehingga memberikan ketidakpuasan bagi masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan di UPT Dukcapil Kecamatan Dondo. Adapun masalah yang dapat dijabarkan sebagai berikut ; a) Belum adanya sosialisasi terkait pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh UPT Dukcapil Kecamatan Dondo, b) Kerjasama yang belum maksimal antara pihak UPT Dukcapil dan pemerintah Kecamatan Dondo, c) Kurangnya pegawai UPT Dukcapil Kecamatan Dondo Jumlah pegawai yang memadai adalah salah satu faktor penting dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang efektif, d) Sikap kedisiplinan pegawai dalam hal ketepatan waktu dalam hal ketepatan waktu merupakan salah satu indikator penting dari profesionalisme dan kualitas pelayanan publik. Merujuk latar belakang diatas, maka peneliti tertarik melakukan riset terkait implementasi pelayanan administrasi kependudukan di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Dondo.

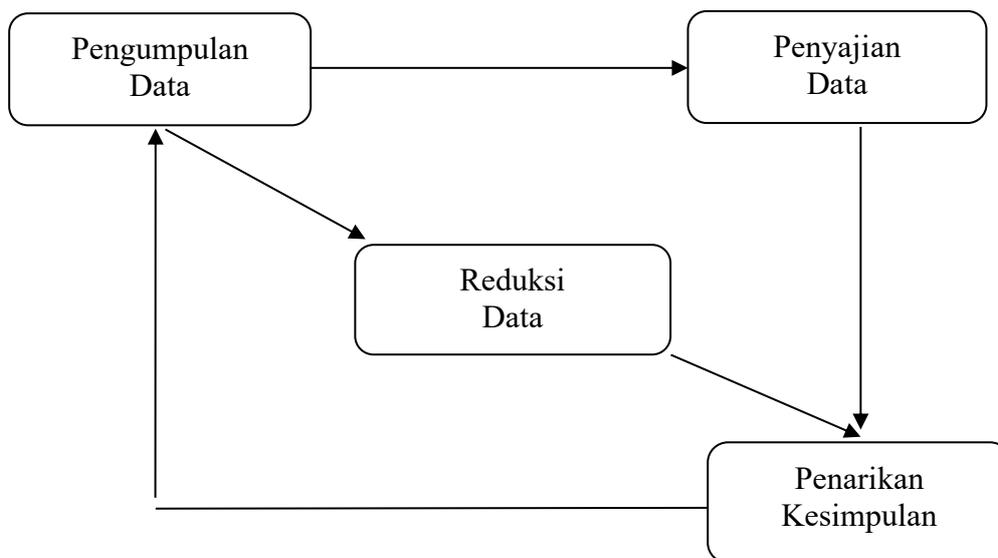
## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah metode kualitatif, Menurut Sugiyono dalam Pasolong (2012:162) penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, sebagai lawannya adalah eksperimen, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Dondo. Penentuan Informan penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi yang lengkap dan

relevan dengan tujuan penelitian, adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah Kepala Tata Usaha Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Dondo, Camat Kecamatan Dondo, Sekertaris Camat Dondo, dan 3 masyarakat Kecamatan Dondo. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Tata Usaha Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Dondo. Berdasarkan sumbernya terdapat 2 data yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi.

**Gambar 1**

**Komponen Analisis Data Kualitatif**



*(Sumber: Miles Dan Huberman, 2009:20)*