

---

**Responsibilitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Tanda  
Penduduk Elektronik Dan Kartu Keluarga Pada Masa Pandemi Covid19 Di  
Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil  
Kabupaten Kepulauan Talaud**

**Ranses Baweda<sup>1</sup>  
Novie Pioh<sup>2</sup>  
Fanley Pangemanan<sup>3</sup>**

**ABSTRAK**

Tujuan Penelitian adalah untuk menjawab semua permasalahan yang telah dirumuskan dalam perumusan masalah tersebut di atas. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: untuk menganalisis sejauhmana penerapan responsibilitas dalam pelayanan publik dan mengetahui hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi dalam menerapkan responsibilitas dalam pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Talaud dimasa pandemic covid19.. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Dari hasil penelitian disimpulkan . Objektif responsibilitas artinya Bertanggung jawab terhadap pimpinan dalam hukum yang berlaku, masih ada keluhan-keluhan dari masyarakat yang mengurus EKTP dan KK sebagai penerima pelayanan yaitu mengenai lambatnya waktu pelayanan karena terjadi pengantrian, lamanya waktu penyelesaian produk EKTP karena keterbatasan pengadaan blangko (sampai dengan maret), lamanya waktu penyelesaian KK karena kendala teknis dalam penandatanganan, dan beberapa prosedur dan syarat-syarat yang menurut masyarakat sulit untuk dipenuhi dan dipahami. Namun hal-hal tersebut tidak berlangsung setiap saat dan pelayanan juga sudah dilaksanakan berdasarkan SOP.

**Kata Kunci : Responsibilitas, Pelayanan Publik, Pandemi Covid 19**

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

<sup>3</sup> Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

## Pendahuluan

Berdasarkan keluhan masyarakat dan sesuai yang berhasil peneliti peroleh dari pengamatan awal atau pra penelitian, sikap pegawai di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Talaud dalam memberikan pelayanan seperti halnya daya tanggap, kehandalan, dan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan masyarakat dalam pemberian layanan masih kurang dan terbengkalai, disebabkan tingkat kesadaran pemberi layanan masih kurang. Aturan ataupun prosedur pemberi layanan tidak selalu berjalan sesuai dengan penerapannya, hal ini menyebabkan berbagai tanggapan masyarakat yang beragam, baik keluhan, tentang tingkah laku pegawai yang arogan, alur kerja yang kurang memuaskan dan kurang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat.

Selain daya tanggap dan respon pegawai kepada masyarakat yang menjadi keluhan lainnya ialah lamanya waktu dan lambatnya pelayanan dalam pembuatan EKTP dan KK yang seharusnya hanya membutuhkan waktu 1 sampai 14 hari bisa sampai melebihi batas waktu tersebut sehingga membuat masyarakat enggan untuk mengurus Administrasi Kependudukan. Terkadang masyarakat yang menginginkan agar e-KTP dan KK cepat selesai rela memberikan biaya tambahan. Dalam pembuatan e-KTP dan KK di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Talaud terkadang harus mengantri lama karena informasi yang kurang jelas dari aparat. Masyarakat harus bolak-balik dalam mengurus administrasi kependudukan dengan alasan kurangnya syarat-syarat yang harus dipenuhi sehingga biaya yang dikeluarkan menjadi lebih banyak apabila dihitung dengan ongkos dan biaya penginapan yang harus ia keluarkan. Masyarakat yang tinggal jauh diluar pulau, terkadang merasa kesulitan dalam mengurus administrasi kependudukan

karena harus langsung mengurus e-KTP dan KK ke kantor dinas dukcapil disebabkan peralatan dan sumber daya yang ada di kecamatan tempat masyarakat setempat tidak memadai. Selain itu, seseorang yang seharusnya sudah berhak memiliki e-KTP karena telah berusia 17 tahun dan telah memenuhi persyaratan tetapi masih ada yang belum mempunyai e-KTP.

Data awal yang peneliti peroleh dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Talaud bahwa masyarakat Kabupaten Kepulauan Talaud yang sudah melakukan perekaman e-KTP masih di bawah 90%, yaitu hingga bulan Juli 2020 warga yang sudah memiliki e-KTP sebanyak 64%. Hal tersebut terjadi kemungkinan disebabkan oleh lambannya aparaturnya serta berbelit-belitnya proses yang dilalui dalam pengurusan e-KTP dan KK. Akibat dari kurangnya tingkat responsibilitas dalam proses pelayanan, kurangnya kesigapan dan keramahan pegawai, serta urusan yang rumit membuat masyarakat merasa tidak dilayani dengan baik. Masyarakat juga kurang mengetahui informasi terkait laporan pertanggungjawaban atas kinerja yang dilaksanakan di lingkungan dinas terkait program kerja kantor dinas dukcapil dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Adapun syarat Administrasi yang diperlukan untuk pengurusan Kartu keluarga diseuaikan dengan kebutuhan dan latar belakang dari pemohon, seperti bagi pasangan baru atau yang baru saja menikah, terjadi penambahan anggota keluarga, terjadi pengurangan anggota keluarga karena meninggal atau pindah, namun secara umum dapat diuraika sebagai berikut: Surat pengantar dari Kelurahan/Desa, Kartu keluarga yang lama, Surat keterangan pindah datang, Surat keterangan datang dari luar negeri (bagi WNI yang datang dari luar negeri), Paspor, izin tinggal tetap, dan surat keterangan catatan kepolisian/surat tanda lapor diri (bagi WNA). Lain halnya dengan syarat pengurusan eKTP, yang menjadi

identitas pribadi dari warga Negara, sehingga persyaratannya adalah sebagai berikut: Berusia 17 tahun, Surat pengantar dari pihak Rukun Tetangga (RT) dan Rukun Warga (RW), Fotokopi Kartu Keluarga (KK), Surat keterangan pindah dari kota asal, jika bukan asli warga setempat, Surat keterangan pindah dari luar negeri, dan surat ini harus diterbitkan oleh Instansi Pelaksana bagi Warga Negara Indonesia (WNI) yang datang dari luar negeri karena pindah. Datang langsung ke kantor Kelurahan, untuk diambil fotonya dan melakukan sidik jari.

Dengan demikian terindikasi kurang baiknya kinerja pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Talaud disebabkan karena belum terlaksananya tanggung jawab yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Patut diduga bahwa banyak birokrat tidak memahami secara pasti pelayanan yang akan diberikannya. Kurangnya tingkat tanggung jawab pada pelayanan publik akan mengurangi kualitas dari sebuah produk pelayanan. kendala administrasi yang berhasil peneliti amati adalah kurangnya ketersediaan blanko eKTP dan KK, sehingga membuat pelayanan tidak dapat diselesaikan pada saat itu juga karena harus menunggu blanko tersebut, hal ini juga turut ditambah dengan kemampuan dan kompetensi dari masing-masing aparatur yang bekerja di bagian pelayanan, sehingga kesannya pelayanan tersebut tidak responsif.

Ditengah kondisi pandemi covid19 yang sedang melanda dunia termasuk di Kabupaten Kepulauan Talaud, juga memberi andil menjadi lambatnya pelayanan publik kepada masyarakat, diharapkan pelayanan publik akan terus berjalan baik walaupun tidak langsung datang ke kantor Catatan Sipil di Ibukota Kabupaten Melonguane, tetapi sarana infrastruktur jaringan yang ada belum dapat mendukung pelayanan yang dilakukan secara online, sehingga mengakibatkan sering tertundanya pelayanan karena masyarakat yang

datang langsung ke kantor pelayanan tidak optimal dapat dilayani oleh petugas pelayanan karena adanya system shift aparat yang bekerja di kantor dan dirumah, dengan adanya kebijakan protocol kesehatan yang membatasi kerumunan orang termasuk aparatur pemerintah yang melakukan pelayanan. Seandainya infrastruktur jaringan memadai seperti di kabupaten kota lain, dalam situasi pandemic covid19 ini pelayanan pendaftaran dilakukan secara online, sehingga masyarakat yang memerlukan jasa layanan administrasi kependudukan akan datang ke kantor pelayanan untuk mengambil hasil cetak eKTP dan KK yang diajukan

Dengan ditingkatkannya tanggung jawab dalam pelayanan publik, diharapkan pelayanan publik yang maksimal akan terwujud dan sekaligus dapat memperbaiki tingkat kepercayaan kepada pemerintah. Masyarakat sangat mengharapkan adanya perubahan yang signifikan dalam pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Talaud terutama dalam pelayanan e-KTP dan KK.

### **Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif, yaitu menjelaskan fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data atau informasi.

Informan penelitian ini sesuai yang direncanakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Informan kunci (key informan) adalah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian ini. Adapun yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas/Sekretaris kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2. Informan utama adalah mereka yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang sedang diteliti. Adapun yang menjadi informan utama dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran

Kependudukan, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Seksi Pendataan Kependudukan, dan petugas pelayanan E-KTP dan KK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berjumlah lima orang.

3. Informan tambahan adalah mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang sedang diteliti. Adapun yang menjadi informan tambahan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berurusan dengan pelayanan E-KTP dan KK di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Talaud berjumlah sepuluh orang.

Fokus penelitian ini adalah tanggungjawab pelayanan publik yang ada di kantor kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Kepulauan Talaud, yang dikaji berdasarkan konsep yang dikemukakan oleh Kohler (dalam Mohammad, 2004:39) dimana aspek tanggungjawab dibagi kedalam dua aspek yaitu:

1. Tanggungjawab objektif, mencakup hal-hal eksternal yang menjadi faktor dan dorongan seorang pemberi layanan melakukan tanggung jawabnya dalam menjalankan tugas dan fungsinya ketika memberikan pelayanan publik kepada masyarakat
2. Tanggungjawab Subyektif, tuntutan seseorang untuk melaksanakan kewajiban sebagai bentuk tanggungjawab terhadap hukum, organisasi dan masyarakat, maka pada subyektif tanggungjawab ini merupakan hal yang menjadi faktor pendorong terhadap seseorang untuk bertindak memenuhi kewajibannya tersebut atau keyakinan diri seseorang untuk memenuhi tanggung jawabnya di dalam melaksanakan kewajibannya pada organisasi dan masyarakat

## Pembahasan

### Objektif Responsibility

Aspek ini mencakup hal-hal eksternal yang menjadi faktor dan dorongan seorang pemberi layanan melakukan tanggung jawabnya dalam menjalankan tugas dan fungsinya ketika memberikan pelayanan publik kepada

masyarakat. Adapun tiga hal yang menjadi faktor utama dalam objektif tanggungjawab ini adalah :

### **Tanggung jawab kepada pimpinan dalam hukum yang berlaku**

Indikator ini merupakan bentuk tanggungjawab kepada pimpinan dengan mematuhi peraturan yang berlaku di dalam organisasi. Seseorang dianggap perlu untuk bertindak dan berperilaku sesuai dengan keinginan pimpinan melalui peraturan atau ketentuan yang ditetapkan di dalam organisasi. Indikator ini mencakup tanggungjawab seluruh sumber daya yang terkait di lingkungan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Talaud untuk mematuhi kebijakan dan ketentuan yang berlaku di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam pemberian pelayanan publik pengurusan e-KTP dan KK di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Talaud terdapat tugas dan fungsi masing-masing dari setiap unsur yang terkait. Setiap pemberi layanan harus menjalankan ketentuan yang berlaku di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan kantor camat sebagai perpanjangan tangan dari kantor dinas.

Adanya kebijakan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Talaud yang perlu dipatuhi setiap pegawai/staf, atasan, dan pelaksana yang diungkapkan dalam wawancara dengan Sekretaris Dinas yaitu Bpk. L.A yang mengatakan bahwa :

*“Kita punya ketentuan dan tata tertib. Penyelenggaraan pelayanan publik yang diterapkan di kantor dinas harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Karena setiap apa yang kita laksanakan itu kan memang harus sesuai dengan perundang-undangan, dan penting itu menerapkan akuntabilitas dan tanggungjawab. Dan tata tertib yang kita laksanakan bukan hanya bersumber pada perundang-undangan, tetapi peraturan dari sekda juga kita jalankan. UU yang menjadi pedoman kami adalah UU No. 23 tahun 2006 dan UU No. 24 tahun 2013*

*tentang adminitrasi kependudukan. Dan masih ada juga peraturan bupati tentang pelayanan administrasi kependudukan. Di dalam UU membahas tentang e-KTP seumur hidup Pasal 64 ayat 7.*

Kemudian kepala seksi bagian pendataan penduduk lebih memperjelas lagi tentang kebijakan-kebijakan yang menjadi pedoman bagi setiap pegawai dan atasan yang ada di Kantor Dinas dukcapil, dengan memberikan informasi bahwa :

*Beberapa e-KTP ada yang masa berlakunya sampai tahun 2017, tetapi sebenarnya itu sudah ada edaran bahwa seluruh e-KTP sudah berlaku seumur hidup walaupun di e-KTP tersebut tertera masa berlakunya. Jadi E-ktp yang kita miliki sekarang tidak harus di ganti dengan masa berlaku yang seumur hidup walaupun ada masa berlakunya, kecuali apabila ada perubahan data. Misalnya, perubahan status dari belum menikah menjadi menikah atau mungkin perubahan data lainnya, dan kerusakan maka wajib e-KTPnya diganti”.*

Peneliti sempat mewawancarai Camat Melonguane yaitu dengan Bpk. R.P, sebagai Kecamatan yang menjadi Pusat Pemerintahan di Kabupaten kepulauan Talaud, dari hasil wawancara dengan Camat Melonguane terkait penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pelayanan E-KTP dan KK di kantor Camat yang kemudian di teruskan ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Talaud, Camat menyatakan bahwa :

*“Mengenai kebijakan dan ketentuan yang ada di kantor camat ini disesuaikan dengan undang-undang yang berlaku. Misalnya ketentuan yang telah dilaksanakan itu seperti pendelegaian wewenang setiap urusan harus dimulai dari tingkat bawah kemudian ke tingkat atas. Setiap kegiatan pengurusan surat-menyurat administrasi kependudukan harus selalu di mulai dari tingkat Desa/kelurahan, kecamatan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Alur yang diberikan harus disesuaikan karena dalam format formulir untuk surat pengantar juga sudah disebar kesetiap*

*desa/kelurahan sehingga masyarakat harus mengikuti alur tersebut”.*

Beberapa hal yang kemudian diungkapkan oleh pegawai/staf kantor dinas bahwa setiap menjalankan tugas ada ketentuan kantor yang mengikat dan wajib untuk dipatuhi agar tidak terjadi kesalahan dalam menjalankan tugas maupun saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kebijakan dan peraturan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dianggap penting untuk dijalankan dan dipatuhi. Berikut beberapa kutipan wawancara yang memperjelas bahwa adanya kebijakan dan ketentuan kantor yang harus dipatuhi dan penting untuk mewujudkan pelayanan yang baik.

Pernyataan Kepala Bidang Pelayanan Catatan Sipil yaitu dengan Ibu S.U mengatakan bahwa:

*“Setiap pegawai wajib menjalankan peraturan yang telah di buat di kantor ini. Baik jadwal hadir maupun cara melayani masyarakat. Semua sudah ada aturan dan tata tertibnya. Jadi wajib dilaksanakan”.*

#### 1. Waktu Pelayanan

Setiap pemberi layanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus sesuai dengan yang telah di tetapkan. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Waktu pelayanan dan penyelesaian harus efisien, adanya keterbukaan mengenai waktu dan proses pelayanan. Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan sudah jelas dan diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Untuk mengetahui pelayanan dari segi waktu pelayanan yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Talaud, maka penulis melakukan wawancara dengan beberapa orang pegawai dan masyarakat. Beberapa wawancara terkait dengan waktu pelayanan.

Kepala Seksi Pendataan Penduduk mengatakan bahwa:

*Dalam penyelesaian e-KTP dan KK selalu tepat waktu sesuai dengan yang di janjikan dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kalau di undang-undang sudah jelas dibuat bahwa waktu penyelesaian adalah sehari dan selambat-lambatnya selama 14 hari. Biasanya terjadi keterlambatan dalam penyelesaian dikarenakan kehabisan blangko untu, itu terjadi di seluruh wilayah Indonesia bukan hanya di Kabupaten ini saja. Belakangan ini juga sedang terjadi pertukaran posisi jabatan, jabatan Kepala Dinas masih kosong jadi belum ada yang menandatangani untuk KK, hal itu juga kami sampaikan kepada masyarakat yang mengurus e-KTP dan KK”.*

Wawancara dengan Ny. F.R, masyarakat yang mengurus KK, menyatakan bahwa:

*“Selama saya mengurus surat-surat seperti e-KTP dan KK selesainya selalu seperti yang di harapkan. Kalau dibilang selesai seminggu ya selesainya kadang bisa lebih cepat”.*

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Talaud dalam segi waktu pelayanan yang diberikan sudah dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yaitu waktu pelayanan paling cepat selesai sehari dan selambat-lambatnya selama 14 hari. Walaupun masih terdapat keluhan dari masyarakat tentang waktu penyelesaian e-KTP akibat blangko yang kosong tetapi masyarakat tetap diberikan resi untuk sementara sebagai pengganti eKTP yang berlaku selama enam bulan dari mulai permohonan dan pengurusan yang diajukan oleh masyarakat yang bersangkutan.

Dari kutipan wawancara tersebut maka dapat disimpulkan pegawai telah melaksanakan tugasnya dan bertanggung jawab sesuai dengan peraturan yang berlaku dan pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan walaupun belum maksimal karena beberapa kendala.

## 2. Biaya Pelayanan

Rincian biaya dalam pelayanan publik dan tatacara pembayarannya perlu untuk diperhatikan agar tidak terjadi kesalahan dan penyelewengan oleh pelaksana pelayanan publik atas kewenangan yang dimilikinya dan tidak menyesatkan masyarakat. Semua biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya harus sesuai dengan yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Rician biaya dan tatacara pembayaran berbeda pada setiap produk yang dikeluarkan oleh setiap instansi.

Setiap urusan memiliki peraturan dan kebijakan masing-masing terutama pada setiap bidang pelayanan dan produk pengurusan pelayanan yang dikeluarkan. Namun, dalam pengurusan surat-menyurat administrasi kependudukan terutama pengurusan e-KTP dan KK di dalam Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 Pasal 79A telah dimuat bahwa pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya. Itu artinya setiap instansi yang melaksanakan pelayanan penerbitan dokumen administrasi kependudukan tidak boleh melakukan pemungutan biaya apapun terhadap masyarakat yang melakukan pengurusan e-KTP dan KK. Untuk melihat pertanggungjawaban pegawai maupun tenaga yang langsung berinteraksi melayani masyarakat dalam pengurusan e-KTP dan KK di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Talaud, peneliti melaksanakan wawancara dengan beberapa pegawai dan masyarakat.

Kepala Dinas Dukcapil Kab. Kepulauan Talaud menyebutkan agar pungli di kantornya tidak terjadi lagi maka masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar menghindari calo. Beliau juga mengharapkan kepada masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan di kantor yang dipimpinnya untuk segera melaporkan kepadanya bila ada oknum-oknum pegawai yang melakukan pengutipan dalam pengurusan KTP, KK dan surat administrasi kependudukan

lainnya. Untuk lebih mendukung hasil wawancara dari pegawai dan Kepala Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, maka penulis melaksanakan wawancara dengan masyarakat yang sedang melakukan Pengurusan e-KTP dan KK di Kantor Dukcapil. Kutipan wawancara dengan Bapak IN:

*“Biaya untuk mengurus E-KTP dan KK sebenarnya tidak ada. Tapi saya kadang tetap kasih untuk tanda terimakasih karena sudah dibantu”.*

Dalam pengurusan e-KTP dan KK memang tidak dipungut biaya, namun terkadang beberapa masyarakat tetap memberikan sejumlah uang untuk tanda terimakasih kepada pegawai karena telah dibantu. Kemudian pernyataan lain disebutkan dalam kutipan wawancara dengan Bpk. A.W yang mengurus e-KTP dari kecamatan Melonguane Kabupaten Kepulauan Talaud:

*“Tidak ada dikenakan biaya untuk pembuatan e-KTP dan KK”*

Berdasarkan kutipan wawancara dari beberapa masyarakat yang mengurus eKTP dan KK serta wawancara dengan Kepala Seksi pendataan yang tidak ada sama sekali pemungutan biaya dalam pengurusan kedua surat administrasi kependudukan tersebut. Selain itu, Kepala Dinas juga menentang keras adanya pegawai kantornya yang melakukan pemungutan biaya dalam melaksanakan tugas sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat. Dari hal diatas dapat dilihat bahwa pegawai maupun petugas Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Talaud sudah melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik dengan tidak melakukan pemungutan biaya apapun dalam melayani kepentingan masyarakat terkait pengurusan e-KTP dan KK. Demi mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang bebas dari pungutan liar di depan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Talaud membuat spanduk besar dengan bertuliskan: “Kami Pelayanan Bukan untuk Dilayani. Hindari Pungli. Diminta Kepada

Masyarakat Agar Tidak Menjanjikan Atau Memberi Bentuk Apapun Kepada Pegawai/Petugas” Dari hal tersebut diharapkan agar masyarakat sebagai penerima pelayanan tidak memberikan biaya apapun kepada pegawai dan menyadarkan masyarakat bahwa memberikan uang maupun bentuk lainnya adalah tindakan yang tidak dibenarkan. Hal tersebut dilakukan agar tidak terjadi pelanggaran dan penyalahgunaan kekuasaan oleh oknum-oknum pegawai maupun pihak lainnya. Karena di dalam undang-undang sudah dijelaskan bahwa untuk pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak di pungut biaya apapun.

### 3. Prosedur Pelayanan

E-KTP atau KTP Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan / pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Informasi penduduk yang dicantumkan dalam e-KTP ditunjukkan pada layout kasar. Struktur e-KTP terdiri dari sembilan layer yang akan meningkatkan pengamanan dari KTP konvensional. Chip ditanam di antara plastik putih dan transparan pada dua layer teratas. Chip memiliki antena didalamnya yang akan mengeluarkan gelombang jika digesek. Gelombang inilah yang akan dikenali oleh alat pendeteksi e-KTP sehingga dapat diketahui apakah berada di tangan orang yang benar atau tidak. Tahap pembuatan e-KTP, diantaranya:

1. Hole punching, yaitu melubangi kartu sebagai tempat meletakkan chip
2. Pick and pressure, yaitu menempatkan chip di kartu
3. Implanter, yaitu pemasangan antenna (pola melingkar berulang menyerupai spiral)
4. Printing, yaitu pencetakan kartu
5. Spot welding, yaitu pengepresan kartu dengan aliran listrik

6. Laminating, yaitu penutupan kartu dengan plastik pengaman

Untuk memperjelas pelaksanaan pelayanan apakah sudah berjalan berdasarkan kebijakan yang diterapkan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Talaud maka penulis melakukan wawancara kepada masyarakat yang mendapatkan pelayanan pengurusan e-KTP dan KK tentang prosedur dan alur pelayanan yang diberikan di kantor dinas dukcapil . Berikut kutipan wawancara dengan Ny. L.K :

*“Alur pelayanan mudah, karena kan sebelumnya juga saya sudah tahu apa saja persyaratan yang harus dibawa “.*

Alur dan prosedur yang mudah dipahami oleh masyarakat sangat penting untuk diperhatikan oleh pegawai maupun petugas. Alur harus jelas, sederhana dan tidak berbelit-belit. Penulis melakukan wawancara dengan masyarakat yang mengurus e-KTP, Ny. N.A menyatakan:

*“Pelayanan yang diberikan tidak susah, baik. Pas sampai kesana pegawai langsung menanyakan apa yang diperlukan dan diberi penjelasan”.*

Dari beberapa hasil wawancara dengan masyarakat yang berkaitan dengan prosedur dan alur pelayanan pengurusan e-KTP dan KK mengungkapkan bahwa pelayanan yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Talaud sudah cukup mudah untuk dipahami masyarakat dan sederhana. Prosedur pelayanan tidak rumit, dan produk dalam pelayanan cukup bagus. Karena masyarakat tidak memiliki keluhan terkait alur, prosedur, dan tidak ada kesalahan dalam pengurusan e-KTP dan KK.

Berikut hasil wawancara dengan kepala bidang pelayanan pencatatan sipil yaitu dengan ibu S.U :

*“Alur tidak boleh memberatkan masyarakat. Pertama melakukan pendaftaran, perekaman, pemeriksaan hasil kerja pegawai berupa data-data sesuai dengan KK, pencetakan, dan pengambilan hasilnya biasanya seminggu. Dan langsung diberikan*

*kepada masyarakat yang mengambil ke dinas”.*

Berdasarkan surat edaran bernomor

Untuk pembuatan e-KTP baru, masyarakat hanya perlu membawa photocopy KK saja. Selain pemberian alur yang mudah dalam pelayanan, pemberian informasi untuk pengurusan dokumen administrasi kependudukan juga harus diperhatikan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pemberian alur dan prosedur pengurusan e-KTP dan KK di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Talaud sudah dilaksanakan sesuai dengan peraturan dan tidak mempersulit masyarakat. Karena alur yang diberikan sudah sesuai dengan surat edaran Mendagri bahwa pelayanan e-KTP bisa langsung ditangani oleh Dinas Dukcapil tanpa harus melalui desa/kelurahan dan kecamatan. Dengan demikian masyarakat akan lebih merasa mudah dalam pengurusan kedua dokumen administrasi kependudukan tersebut. Pelaksanaan pelayanan di lingkungan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah sesuai dengan kebijakan dan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan hal-hal tersebut petugas sudah melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik. Demi mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang sistematis berdasarkan aturan dan ketentuan pegawai berusaha untuk melaksanakan ketentuan yang berlaku yang harus dipatuhi. Wujud pertanggungjawaban ini adalah melalui pelaksanaan pelayanan sesuai dengan SOP dan melaksanakan aturan.

#### **Bertanggung jawab terhadap atasan dan bawahan**

Hal ini merupakan struktur pertanggungjawaban berjenjang dari organisasi tempat bekerja, seperti tanggung jawab kepada atasan organisasi dan tanggung jawab untuk pelaksanaan kewajiban bawahan. Setiap organisasi memiliki hirarki kekuasaan mulai dari yang teratas hingga terbawah. Organisasi memiliki struktur berjenjang



yang di setiap hirarki tingkatan tersebut memiliki fungsi, tugas, dan kewajiban yang berbeda-beda. Hirarki kekuasaan dalam struktur organisasi dengan kewajiban yang berbeda kemudian menciptakan cara yang berbeda pada setiap struktur dalam mempertanggungjawabkan tugas yang diembannya. Bawahan bertanggung jawab terhadap atasannya untuk selalu menjalankan tugas dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Sedangkan atasan menjadi sumber pertanggungjawaban dari tugas yang dilaksanakan oleh bawahannya. Hal ini mencakup bagaimana pertanggungjawaban dari atas ke bawah atau dari bawahan ke atasan maupun dari atasan ke bawahannya. Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Talaud terdapat hirarki kekuasaan mulai dari kepala dinas sebagai pemegang jabatan tertinggi, sekretaris, kepala sub bagian, kepala bidang, kepala seksi, dan pegawai. Semua bagian harus mempertanggungjawabkan tugas yang telah dilaksanakannya.

Dari kutipan wawancara yang dilakukan kepada pegawai/staf yang ada diperoleh informasi bahwa:

*“Kami harus selalu memberikan pelayanan kepada masyarakat karena merupakan tugas kami”.*

Pegawai dan seluruh bagian yang ada di Kantor Dinas harus bertanggung jawab untuk setiap tindakan, sikap, dan pekerjaan yang ditugaskannya. Hasil kinerja setiap pegawai dan petugas akan di evaluasi dalam bentuk penilaian yang menjadi tolak ukur sejauh mana mereka melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. Hal ini telah diatur di dalam peraturan tentang peningkatan cakupan kepemilikan surat-surat kependudukan. Selain itu ada juga Peraturan Bupati Kepulauan Talaud No. 26 Tahun 2011 tentang rincian tugas dan fungsi dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (sebelumnya adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi).

Dinas mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum sesuai dengan lingkup tugasnya dibidang kependudukan dan catatan sipil.

Selain itu pula diungkapkan oleh kepala bidang pelayanan pencatatan sipil yaitu dengan Ibu S.U bahwa penilaian merupakan wujud evaluasi dari kinerja pegawai. Bentuk pertanggung jawaban mereka dalam sebulan bekerja berbentuk nilai yang harus dicapai. Pertanggung jawaban kinerja pegawai dilaporkan setiap hari kepada kasi, kemudian kasi melapor kepada kabid dan seterusnya untuk dilaporkan kepada kepala dinas dan kemudian dilaporkan ke pusat setiap tahunnya sebagai bentuk pertanggung jawaban agar setiap unsur termasuk pegawai bersungguh-sungguh dalam menjalankan tugas. Berikut kutipan wawancaranya :

*“Pertanggungjawaban berupa berapa banyak jumlah masyarakat yang mendaftar, berapa yang masuk dan berapa banyak pencetakan setiap hari dilaporkan (hasil yang keluar)”.*

Kemudian sekretaris dinas bpk. L.A juga menjelaskan beberapa hal tentang sistem evaluasi yang dilaksanakan di kantor dinas dukcapil terkait pertanggung jawaban mengenai kinerja yaitu berupa Laporan akuntabilitas yang dilaksanakan sekali setahun. Laporan langsung dikirimkan kepada Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri RI. Alur yang dilaksanakan ialah mulai dari dinas kemudian dilaporkan ke Bappeda, lalu ke provinsi dan dirjen kependudukan dan pencatatan sipil. Yang menyusun laporan akuntabilitas tersebut ditangani oleh bidang pendataan kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Kepulauan Talaud. Bidang pendataan memperoleh data-data dari setiap bidang yang ada di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

Kepemimpinan yang ada di dinas dukcapil kabupaten Kepulauan Talaud

dilaksanakan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing bidang. Tugas dilaksanakan sesuai dengan tupoksi baik itu kadis, sekretaris, kepala bidang, kepala seksi, petugas maupun pegawai. Kalau ada terjadi kesalahan saling menegur dan saling mengingatkan. Pengawasan perlu dilaksanakan oleh atasan sebagai pemimpin di dalam sebuah organisasi untuk mempetanggungjawabkan setiap pekerjaan yang dilakukan oleh bawahannya. Baik pengawasan terhadap disiplin, cara kerja, tindakan dan tingkat kerajinan pegawai. Untuk mengawasi setiap pekerjaan pegawai di lingkungan kantor dinas dukcapil maka dilaksanakan rapat setiap sekali dalam tiga hari. Berikut merupakan kutipan wawancara dengan Bapak sekretaris dinas dukcapil : *“Penilaian ini membahas kendala apa yang dihadapi dan mencari solusi mengatasinya. Sistem evaluasi juga kami laksanakan. Tingkat kerajinan pegawai juga sudah baik”*.

Kemudian untuk melihat tanggung jawab pegawai kepada atasan dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, maka dilihat dari cara kerja, tingkat kerajinan, dan sikap pegawai yang ada di lingkungan kantor dinas dukcapil, penulis melakukan wawancara kepada Ibu O.A selaku kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk yang menyatakan bahwa:

*“Dikatakan rajin, begitulah mereka mengerjakan pekerjaan sesuai dengan tugasnya. Cara kerja yang dilaksanakan juga baik, sikap pegawai dalam memberikan pelayanan bagus. Bisa membangun komunikasi yang baik, ramah dan sopan. Tapi untuk kedisiplinan masih kurang, tidak semua datang tepat waktu sesuai jadwal pelayanan. Maunya kedisiplinan itu diperbaiki”*.

Dari wawancara diatas dapat dilihat bahwa tingkat kerajinan pegawai sudah cukup bagus. Cara kerja dilaksanakan sesuai dengan tata tertib. Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah bagus walaupun beberapa pegawai

menunjukkan raut wajah yang tidak ramah karena memang raut wajah setiap orang berbeda-beda. Pegawai mampu membangun komunikasi yang baik terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan. Jadi, untuk tanggung jawab pegawai terhadap atasan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup bagus.

Selain pertanggung jawaban bawahan terhadap atasan, atasan juga memiliki pertanggung jawaban kepada bawahan, seperti halnya tanggung jawab kepala bidang dan kepala seksi yang harus memberikan kejelasan informasi, memperhatikan kinerja pegawai, mengarahkan tugas dan tindakan yang harus dilakukan bawahannya di kantor Dinas Dukcapil. Atasan juga memertanggung jawabkan hasil kerja pegawai terhadap atasan lainnya dan ke pusat. Pertanggung jawaban seorang atasan kepada bawahan sebagai pimpinan organisasi ialah mempersiapkan sumber daya manusia (SDM) yang handal dibidang pelayanan kepada masyarakat. Pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu hal yang penting untuk dilaksanakan demi menciptakan pegawai yang handal sebagai pemberi layanan kepada masyarakat. Dengan adanya pendidikan dan pelatihan yang diberikan diharapkan setiap petugas dan pegawai memahami arti pentingnya tugas pokok dan fungsi mereka dalam menjalankan tugas, yaitu meletakkan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi sebagai pihak yang memberikan pelayanan agar pelayanan yang diberikan adalah pelayanan prima. Di lingkungan kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Kepulauan Talaud pernah dilaksanakan pendidikan dan pelatihan kepada pegawai. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan berupa pelayanan publik dll. Pendidikan dan pelatihan juga pernah dilaksanakan langsung oleh Kementerian dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Talaud.

### **Subjektif Responsibility**

Jika objektif responsibilitas menjadi tuntutan seseorang untuk

melaksanakan kewajiban sebagai bentuk pertanggung jawaban terhadap hukum, organisasi dan masyarakat, maka pada subjektif responsibilitas ini merupakan hal yang menjadi faktor pendorong terhadap seseorang untuk bertindak memenuhi kewajibannya tersebut atau keyakinan diri seseorang untuk memenuhi tanggung jawabnya di dalam melaksanakan kewajibannya pada organisasi dan masyarakat. Pada responsibilitas subjektif ini secara garis besar merupakan sebuah keyakinan yang berasal dari pribadi seseorang yang memiliki kewajiban untuk memenuhi sebuah tanggung jawab. Indikator yang kemudian digunakan dalam melihat gambaran keyakinan yang menjadi dorongan dari sebuah responsibilitas seorang pelayan publik adalah sebagai berikut :

#### **Loyalitas**

Hal ini merupakan tingkat kesetiaan seorang administrator publik atau pelayan publik terhadap organisasi dimana dia memiliki kewajiban untuk memenuhi tanggung jawabnya sebagai bagian dalam organisasi itu. Loyalitas menjadi faktor yang mempengaruhi keyakinan atau prinsip seseorang di dalam menjalankan tugas, kewajiban, serta memenuhi tanggung jawabnya. Ketika seseorang merasa dimiliki ataupun memiliki organisasi tempatnya bekerja, maka dia akan merasa senang dan puas sehingga tercipta sikap setia dan cinta terhadap organisasi yang menaunginya, hal ini yang kemudian mempengaruhi administrator ataupun pelayan publik untuk selalu melaksanakan kewajibannya demi keberlangsungan organisasi. Sikap loyal terhadap organisasi kemudian membuat pelayan publik memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan organisasinya.

Sebagai organisasi pemerintah di bidang pelayanan dokumen administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Talaud memiliki visi atau tujuan yang ingin dicapai. Kadis, kabid, kasi, dan pegawai melaksanakan tugasnya demi mewujudkan visi kantor dinas. Untuk itu

adanya loyalitas dalam diri kadis, kabid, kasi, dan pegawai mempengaruhi visi dari kantor dinas dukcapil. Sangat penting untuk memiliki rasa loyal di dalam diri sebagai bagian dari organisasi. Apabila semua bagian di dalam kantor disdukcapil loyal terhadap organisasinya maka visi akan terwujud karena dorongan ini menjadikan kinerja mereka berkualitas dan bertanggung jawab memenuhi kewajibannya sebagai wujud mencapai visi tersebut. Seperti dalam wawancara yang dilakukan penulis dengan pegawai bahwa loyalitas adalah hal yang penting untuk dimiliki sebab menjadi faktor dalam meningkatkan kinerja pegawai dan juga patuh terhadap peraturan yang ditegakkan. Berikut pernyataan Kepala Dinas yaitu dengan Bpk. M.B :

*“Pegawai loyal menjalankan tugas, bekerja sesuai dengan aturan, dan sudah bertanggung jawab terhadap tugas yang dilaksanakan, Pegawai sudah bertanggung jawab menjalankan tugas, tapi masih kurang loyal, pegawai patuh terhadap peraturan tapi karena takut, bukan karena kesadaran sendiri”.*

Pada kantor disdukcapil pegawai sudah menanamkan sikap loyal terhadap tempat mereka bekerja. Hal ini ditandai dengan pentingnya pegawai dan petugas bersikap loyal terhadap disdukcapil untuk meningkatkan kinerjanya maka dari itu dalam indikator ini dapat dinilai pada tingkat pelayanan 75%.

#### **Karakter**

Pada bagian ini adalah mengenai karakter atau sifat bawaan dari seseorang. Hal ini sangat mempengaruhi di dalam pemberian layanan dan juga dalam pelaksanaan kewajiban seseorang dalam memenuhi tanggung jawabnya sebagai pelayan publik dan bagian di dalam organisasi. Manusia memiliki berbagai macam karakter yang berbeda-beda. Tak terkecuali pegawai yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pegawai dan petugas memiliki karakter yang berbeda-beda. Karakter merupakan sifat nyata dan berbeda yang ditunjukkan oleh individu. Karakter dapat dilihat dari berbagai macam atribut yang ada dalam pola

tingkah laku individu. Karakter seseorang biasanya sejalan dengan perilakunya. Bila selalu melakukan aktivitas yang baik seperti sopan dan ramah dalam berbicara, suka menolong, atau pun menghargai sesama, maka kemungkinan besar karakter seseorang tersebut juga baik. Dan sebaliknya jika berperilaku buruk seperti suka mencela dan berbohong kemungkinan besar orang karakter tersebut buruk. Pada kantor dinas dukcapil merupakan keharusan bagi setiap pegawai sebagai pelayan masyarakat dan bekerja untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap publik dan itu harus diwujudkan dengan pegawai memiliki karakter yang baik dan memahami keinginan masyarakat.

Untuk melihat wujud penerapan karakter yang baik dari pegawai, maka penulis melakukan wawancara dengan beberapa masyarakat yang mengurus e-KTP dan KK. Berikut kutipan wawancara dengan Nn. S.T :

*“Pegawai sopan dan ramah”*

Dari wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat karakter yang berbeda-beda pada pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ada pegawai yang ramah dalam memberikan pelayanan, ada juga yang cuek. Walaupun terdapat keluhan masyarakat tentang karakter pegawai yang cuek dan datar-datar dalam memberikan pelayanan tetapi usaha menanamkan karakter yang baik dan lembut sudah dilakukan dengan tujuan

## **Penutup**

### **Kesimpulan**

#### 1. Objektif responsibilitas

- a. Bertanggung jawab terhadap pimpinan dalam hukum yang berlaku, masih ada keluhan-keluhan dari masyarakat yang mengurus EKTP dan KK sebagai penerima pelayanan yaitu mengenai lambatnya waktu pelayanan karena terjadi pengantrian, lamanya waktu penyelesaian produk EKTP karena keterbatasan pengadaan blangko (sampai dengan maret), lamanya waktu penyelesaian KK karena kendala teknis dalam

penandatanganan, dan beberapa prosedur dan syarat-syarat yang menurut masyarakat sulit untuk dipenuhi dan dipahami. Namun hal-hal tersebut tidak berlangsung setiap saat dan pelayanan juga sudah dilaksanakan berdasarkan SOP.

- b. Bertanggung jawab terhadap atasan dan bawahan, pegawai telah bertanggung jawab dengan baik tetapi motivasi pertanggung jawaban yang dilakukan belum cukup memuaskan karena masih adanya petugas yang malas dan kurang disiplin, bekerja belum atas dasar kemauan sendiri.
- c. Bertanggung jawab terhadap masyarakat, Pegawai sudah memberikan informasi dengan jelas dan bersikap cukup baik walaupun belum sepenuhnya profesional dalam bekerja. Beberapa keluhan terhadap pelayanan adalah mengenai pelayanan yang diberikan masih tergolong lambat karena masih adanya beberapa masyarakat yang mengeluh perihal lambatnya pelayanan akibat terjadinya antrian. Hal ini terjadi karena beberapa kendala yaitu sarana dan prasarana yang masih kurang memadai serta jumlah pegawai yang langsung berinteraksi dengan masyarakat masih kurang.

#### 2. Subjektif responsibilitas

- a. Loyal, petugas dianggap telah memiliki loyalitas yang cukup terhadap kantor dinas dukcapil, atasan dan pemerintah. Hal ini ditandai dengan pelaksanaan tugas pelayanan yang senantiasa dilaksanakan dan antusiasme pegawai bahwa mereka harus meningkatkan kualitas kerjanya agar mencapai visi kantor dinas dukcapil dan program pemerintah agar semua masyarakat memiliki identitas diri berskala nasional melalui pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil untuk kelengkapan dokumen administrasi kependudukan yang harus dimiliki masyarakat.
- b. Nilai, Pegawai kantor dinas dukcapil Kabupaten Kepulauan Talaud sudah menerapkan nilai-nilai yang baik secara moralitas. Hal ini dilihat dari

penanaman nilai umum yang mereka jalankan dan tanamkan sehari-hari.

- c. Karakter, walaupun memiliki karakter yang berbeda-beda namun pegawai telah melayani masyarakat dengan sapa, yaitu menanyakan mengenai kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat yang bersangkutan, ramah, sopan dan santun serta hormat dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat juga merasa puas dengan karakter pegawai di dalam memberikan pelayanan dengan sikap santun dan lembut tersebut.

### Saran

1. Disarankan setiap staf pegawai dapat mematuhi semua ketentuan kantor dan menjalankan SOP sepenuhnya dalam melaksanakan tugas yang diembankan kepada mereka dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, serta harus lebih disiplin memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Pegawai kantor dinas dukcapil diharapkan mampu menciptakan sinergi dalam melaksanakan tugas setiap harinya bersama atasan sehingga tercipta lingkungan kerja yang lebih kondusif dan terciptanya pelaksanaan kerja yang lebih berkualitas. Selain itu, pegawai kantor diharapkan mempertahankan motivasi kerjanya untuk senantiasa loyal dan antusias dalam melaksanakan tugas untuk mewujudkan visi kantor dinas dalam mewujudkan pelayanan yang lebih baik.
2. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Talaud diharapkan melengkapi fasilitas yang dibutuhkan pegawai dalam menunjang pekerjaan guna percepatan penyelesaian proses kerja dan menjaga kebersihan yang ada agar masyarakat dapat lebih nyaman. Sarana dan prasarana untuk masyarakat perlu ditingkatkan seperti ruang tunggu perlu diperluas, penambahan kursi, dan kesigapan pegawai untuk kejelasan informasi agar masyarakat tidak kebingungan

dalam mengisi formulir pendaftaran. Pegawai kantor dinas diharapkan menunjukkan sikap yang berintegritas dan komitmen yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Senantiasa menunjukkan pribadi yang jujur, ramah, sopan, santun, hormat, dan tersenyum saat memberikan pelayanan serta bertanggung jawab kepada masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas.

### Daftar Pustaka

- Basrowi & Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik. Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Kumorotomo, Wahyudi. 1992. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- L.Cooper, Terry . 1998 . *The Responsible Administrator : an approach to ethics for the administrative role*. United State : Jossey Bay
- Mohammad, Ismail, dkk. 2004. *Konsep dan Pengukuran Akuntabilitas*. Jakarta: Universitas Trisakti
- Moleong, Lexy. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction. Prinsip-prinsip Dasar Agar Pelayanan Publik Lebih Berorientasi pada Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat*. Bandung: P.T. Alumni
- Oktasari, Defi Maya. 2015. *Implementasi KEPMEN PAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik di Kantor*

- Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara.* (Online) Vol 3
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik. Teori dan Aplikasi Good Governance.* Bandung: PT Refika Aditama
- Sedarmayanti. 2003. *Good Governance (Keperintahan Yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah.* Bandung: Mandar Maju
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi.* Jakarta: Bumi Aksara
- Singarimbun, Masri & Sofian Effendi. 2009. *Metode Penelitian Survei.* (Eds). Jakarta: LP3ES
- Sitorus, Monang. 2009. *Manajemen Pelayanan Publik.* Bandung: UNPAD PRESS
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi.* Jakarta: Alfabeta
- Suyanto, Bagong dan Sutinah. *Metode Penelitian Sosial. Berbagai Alternatif Pendekatan.* 2005. Jakarta: Kencana
- Sumber Lainnya**
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Keputusan Menteri PAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/26/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik <https://id.m.wikipedia.org/wiki/Pelayanan publik> di akses pada tanggal 30 agustus 2021 pukul 12:47 wita
- Peraturan Bupati Kepulauan Talud Nomor 26 Tahun 2011 Tentang Rincian Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.
- Disdukcapil: 30 September 2016 Batas Perekaman e-KTP.* <http://www.e-ktp.com/fungsi-e-ktp/> diakses pada tanggal 14 November 2020 pukul 13:46 wita
- Fungsi e-KTP. <https://talaudkepkab.bps.go.id/V2/linkTabelStatis/view/id/46> diakses pada tanggal 16 November 2020 pukul 22:31 wita
- <https://talaudkepkab.bps.go.id/V2/linkTabelStatis/view/id/46> diakses pada tanggal 17 November 2020 pukul 10:00 wita
- Mahsun, Moh. 2011. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik. Konsep dan Praktik Pengukuran Kinerja di Lingkungan Organisasi Sektor Publik.* (<http://mohmahsun.blogspot.co.id/2011/04/akuntabilitas-kinerja.html>) diakses pada tanggal 12 oktober 2020 pukul 16:05 wita
- Nilai. <https://id.wikipedia.org/wiki/Nilai>. Diakses pada tanggal 22 oktober 2020 pukul 14:40 wita
- Pusat Penelitian dan Pengembangan Pengawasan. Hasil Pengembangan Ukuran Penilaian GEG. Nomor : LHP-824/LB/2007, Tanggal 14 November 2007.* <http://www.bpkp.go.id/puslitbangwas/konten/938/Ukuran-GEG>. diakses pada 30 Oktober 2020
- KTP-el Berlaku Seumur Hidup. <http://www.dukcapil.kemendagri.go.id/detail/ktp-elberlaku-seumur-hidup> diakses pada tanggal 14 November 2020 pukul 23:55 wita
- Optimalkan Pelayanan e-KTP, Dinas Kependudukan Siap Turun ke Desa-desa.* [startfmmadina.com](http://startfmmadina.com) diakses pada tanggal 14 November 2020 pukul 13.46 wita
- Moniung, K., Kimbal, M., & Pangemanan, F. (2020). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK POLI ANAK DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH NOONGAN KABUPATEN MINAHASA PROVINSI SULAWESI UTARA. JURNAL EKSEKUTIF, 2(5).
- Powa, A. A., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021).

- Pemanfaatan Teknologi Dan Informasi di Dinas Komunikasi Dan Informatika Statistik Dan Persandian di Kabupaten Minahasa Tenggara. *GOVERNANCE*, 1(2).
- Makagansa, M. H., Pioh, N., & Kairupan, J. (2017). Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan Di Kecamatan Tahuna Barat Kabupaten Kepulauan Sangihe. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- Tude, N. E., Pioh, N., & Waworundeng, W. (2020). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN HALMAHERA UTARA. *JURNAL EKSEKUTIF*, 1(4).