

EFEKTIVITAS PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALANGKA RAYA DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA

Oleh: **FRASTINGGO SAPUTRA**

ABSTRAK

Pada perkembangan zaman saat ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya masih saja kesulitan terhadap sarana dan prasarana pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan tetap berupaya mewujudkan pelayanan yang prima, kesadaran masyarakat yang kurang terhadap Administrasi Kependudukan membuat aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menggunakan sistem “jemput bola” yang mengharuskan petugas untuk turun kelapangan menghadapi masyarakat untuk melakukan Administrasi Kependudukan. Faktor pendukung dan penghambat tentu sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Administrasi Kependudukan dan manajemen pelayanan yang berkualitas tentu dapat membantu para aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Metode ini digunakan untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dan untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Subyek dari penelitian ini adalah kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya, sekretaris, kepala bidang pengelolaan informasi kependudukan, serta masyarakat. Untuk teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Simpulan yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya masih belum maksimal. Hal ini dikarenakan oleh minimnya sarana dan prasarana pendukung Administrasi Kependudukan dan kurangnya perhatian dari Kemendagri terhadap sarana pelayanan. Kesadaran dari masyarakat yang kurang untuk melakukan administrasi kependudukan menjadi faktor penghambat dalam pendataan penduduk pada Disdukcapil Kota Palangka Raya.

Kata Kunci: Efektivitas pelayanan, pelayanan publik, pengelolaan pelayanan kependudukan, analisa dan perkembangan penduduk, pelayanan prima.

PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini yang ditandai dengan kemajuan dibidang teknologi komunikasi dan informasi, telah begitu pesat. Sehingga menempatkan pelayanan pada tingkat kedudukan yang lebih efektif diterapkan kepada pelayanan publik dan semua kalangan. Proses tersebut berkaitan dengan pelayanan yang merupakan hal penting dan berharga dalam sebuah instansi, karena pelayanan yang akurat dan cepat dapat sangat membantu perkembangan suatu instansi atau lembaga yang baik kepada masyarakat.

Efektivitas pelayanan publik adalah suatu sistem pelayanan di dalam instansi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang didukung oleh fungsi operasi teknologi dalam instansi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi untuk menyediakan

kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan secara akurat. Pemanfaatan fasilitas pendukung dalam pelayanan publik pada setiap kegiatan pelayanan pemerintah dilakukan untuk menuju *good governance*. Konsep *good governance* ini memerlukan sumber daya yang mampu mengakomodir kebutuhan pelayanan yang efektif.

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat sentral dalam organisasi maupun lembaga dalam menjalankan sistem pelayanan publik yang efektif. Organisasi dan lembaga dibuat berdasarkan berbagai visi dan misi untuk kepentingan bersama. Agar dapat mengatur dan mengurus pelayanan kepada masyarakat berdasarkan visi dan misi lembaga tersebut sehingga sesuai dengan standar operasional prosedur.

Yang dimaksud dengan penyelenggara pelayanan publik adalah pelayanan yang menggunakan anggaran pemerintah atau yang melalui suatu ketentuan perundangan yang ditugaskan kepada suatu lembaga untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Pelayanan publik dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapat kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat, dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Oleh sebab itu dalam memberikan pelayanan, seorang birokrat perlu memiliki etika dalam melaksanakan birokrasi yang nantinya menjadi modal dasar dalam bertindak. Penerapan etika birokrasi didalam pemerintah dimaksudkan untuk menjadi landasan moral dalam memberikan pelayanan publik secara maksimal, sehingga pelayanan dapat berjalan efektif, efisien, dan profesional serta memberikan kepuasan kepada masyarakat penerima layanan.

Undang-undang tentang pelayanan publik ini juga didukung oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012, yaitu: "*Pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam lembaga penyelenggara yang bertugas melaksanakan serangkaian kegiatan pelayanan publik.*" Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintahan sebagai abdi masyarakat. Karena itu, pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur pokok pelayanan publik: untuk kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanannya, serta sumber daya manusia pemberi layanan. Dalam hubungan ini, maka upaya peningkatan kinerja pelayanan publik senantiasa berkenaan dengan pengembangan tiga unsur pokok tersebut. Pelayanan publik yang prima dapat dinilai dari proses dan produk layanannya. Aspek proses meliputi SDM aparatur, mekanisme serta sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses pelayanan. Sedangkan aspek produk layanan menyangkut jenis, kualitas, dan kuantitas produk layanan.

Peneliti mengharapkan para instansi pemerintah serta masyarakat dapat memahami tentang konsep pelayanan publik yang efektif. Ketika efektivitas pelayanan publik menjadi komoditas utama dalam mengelola dan memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Serta mampu memanfaatkan fasilitas dan teknologi pendukung pelayanan sebagai bagian dari terwujudnya pelayanan yang prima dan akan memberikan potensi yang efektif terhadap layanan, informasi, dan manajemen administrasi kepada masyarakat dan aparatur pemerintah. Penerapan pelayanan yang efektif ini akan memberikan potensi yang baik dalam mewujudkan pelayanan prima terhadap pelayanan publik dan proses administrasi kepada masyarakat luas.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dalam mewujudkan Pelayanan Prima?
2. Apa Saja Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisa Efektivitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dalam Mewujudkan Pelayanan Prima.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisa Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.

LANDASAN TEORI

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan usaha memberikan pelayanan kepada orang lain, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan keperluan orang. Pengertian pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Kotler dalam Sinambela, 2006:4). Pendapat lain mengenai pelayanan ialah pada dasarnya pelayanan dapat didefinisikan sebagai aktivitas seorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan (Pasolong 2007:128). Sedangkan teori mengenai pelayanan yang merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Moenir dalam Pasolong 2007:128).

Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan publik dibagi menjadi tiga jenis, yaitu:

1. Pelayanan administratif, yaitu pelayanan publik yang menghasilkan berbagai produk dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat. Produk ini meliputi status kewarganegaraan, status usaha, sertifikat kompetensi, kepemilikan, atau penguasaan atas barang. Wujud dari produk tersebut adalah dokumen-dokumen resmi seperti SIUP, ijin usaha, akta, kartu keluarga, kartu tanda penduduk, sertifikat tanah, dan lain sebagainya.
2. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan masyarakat. Misalnya, pendidikan, kesehatan, penyelenggara transportasi, dan lain sebagainya.
3. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan jenis barang yang dibutuhkan masyarakat. Misalnya, jaringan telepon, jaringan internet, listrik (PLN), air bersih (PDAM), dan sebagainya. (Agus Priyanto, 2006)

Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu bentuk pelayanan yang baik. Standar pelayanan mengandung baku mutu pelayanan. Pengertian mutu dalam pelayanan publik merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Standar pelayanan juga merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara negara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Standar pelayanan ini berisi tentang :

- a. Dasar hukum,
- b. Persyaratan,
- c. Prosedur pelayanan,
- d. Waktu penyelesaian,
- e. Biaya pelayanan,
- f. Produk pelayanan,

- g. Sarana dan prasarana,
- h. Kompetensi petugas pemberi pelayanan,
- i. Pengawasan intern,
- j. Penanganan pengaduan,
- k. Saran dan masukan,
- l. Dan jaminan pelayanan.

Konsep Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan dengan baik. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun lembaga. Suatu proses dikatakan efektif apabila tujuan dapat tercapai sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan. Hal ini sesuai dengan pendapat H. Emerson yang dikutip oleh Soewarno Handayani (1994:16) yang menyatakan bahwa “Efektivitas adalah ukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.”

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan objek penelitian dan berusaha menemukan temuan praktis yang dapat diterapkan secara langsung di lokasi penelitian. Data-data yang aktual dilakukan analisis secara kualitatif, artinya data yang diperoleh disusun secara sistematis dan lengkap, kemudian dianalisis secara kualitatif, sehingga tidak menggunakan rumus statistik.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah. Adapun alasan dari penulis memilih lokasi tersebut, karena setelah penulis melakukan observasi tentang manajemen pengelolaan informasi dan administrasi di kantor tersebut, maka tampak masih banyak kendala dalam mewujudkan pelayanan prima yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan publik, yang disebabkan oleh beberapa faktor baik internal maupun eksternal, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian.

Fokus Penelitian

- Transparansi
- Akuntabilitas
- Partisipatif
- Pengurusan surat atau dokumen kependudukan
- Pemeliharaan Data Kependudukan

Serta faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam mewujudkan Pelayanan Prima pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya kepada masyarakat penerima layanan.

Jenis dan Sumber Data

1. *Data Primer*, merupakan data yang langsung diperoleh dari sumbernya, yaitu Kepala Staf Informasi, Para Staf Pegawai, dan masyarakat, dengan cara observasi

(pengamatan) dan interview (wawancara) secara langsung kepada subjek atau tempat penelitian.

2. *Data Sekunder*, merupakan data yang diperoleh berupa dokumen atau arsip, laporan, karya ilmiah para pakar, dan data-data yang ada dikantor tersebut yang sudah dipublikasikan oleh pihak lain maupun yang belum dipublikasikan.

Teknik Pengumpulan Data

1. *Observasi*, adalah teknik pengumpulan data dimana penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang sedang diteliti.
2. *Wawancara*, Dilakukan dengan bentuk komunikasi langsung antara penulis dengan responden dengan cara tanya jawab secara langsung dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Kependudukan, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, dan masyarakat.
3. *Studi Pustaka*, Salah satu bentuk pengambilan data yang dilakukan oleh penulis dengan cara mempelajari bahan-bahan kepustakaan atau buku sebagai sumber penunjang dalam penelitian ini.

Analisis Data

Menurut Suharsimi Arikunto (2008: 87), analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis kualitatif, yang terdiri dari tiga tahapan kegiatan dilakukan secara berurutan, yaitu : (1). Mereduksi Data, (2). Penyajian Data, dan (3). Menarik Kesimpulan.

PEMBAHASAN

Efektivitas Pelayanan

Efektivitas Pelayanan Publik memiliki ruang lingkup dalam menilai sejauh mana perkembangan dari pelayanan publik yang bisa diberikan oleh instansi dalam melayani masyarakat seperti pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya kepada masyarakat dengan beberapa indikator berikut :

1. **Transparansi**

Dari hasil penelitian yang dilakukan, proses transparansi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya terlihat jelas dalam memberikan pelayanan dan informasi terkait pelayanan administrasi kependudukan pada masyarakat yang sesuai dengan birokrasi pelayanan dan tanpa pungutan biaya. Keterbukaan informasi ini meningkatkan kualitas pelayanan yang baik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.

2. **Akuntabilitas**

Dari hasil penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya yang memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat yang merupakan pertanggungjawaban terhadap tugas yang diberikan kepada pihak Dukcapil dalam pelayanan. Peneliti telah mengamati bahwa bentuk pelayanan yang diberikan sudah baik dan sesuai dengan Standar Operasional pelayanan (SOP) yang telah ditentukan. Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya telah berupaya memberikan pelayanan secara akuntabel, sehingga ketika masyarakat melakukan administrasi kependudukan, birokrasi yang diberikan adalah bentuk tanggung jawab dari petugas kepada atasan yang bersifat laporan kinerja masing-masing bidang. Kemudian laporan ini

menjadi bahan acuan bagi Disdukcapil Kota Palangka Raya sebagai salah satu faktor yang membuat proses pelayanan menjadi baik dalam upaya mewujudkan pelayanan prima.

3. Kondisional

Secara kondisional Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya masih belum dapat terlaksana dengan baik, hal ini terkendala oleh terbatasnya sarana pelayanan dan percetakan serta keterbatasan SDM ahli dalam pengoperasian alat rangkap cetak dokumen pencatatan sipil dan kependudukan.

4. Partisipatif

Peran serta masyarakat dalam mendukung pelayanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik pada Dukcapil Kota Palangka Raya, masyarakat diberikan hak dalam mengawasi pelayanan yang diberikan dengan tujuan mendukung aktivitas pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat melalui aspirasi, kritik dan saran, harapan dan keinginan dari masyarakat dalam memenuhi kebutuhan akan pelayanan publik. Partisipatif yang dilakukan oleh masyarakat adalah dengan cara kebebasan hak untuk protes dan kontrol pelayanan terhadap Dukcapil Kota Palangka Raya.

Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Pelayanan Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Pada Disdukcapil Kota Palangka Raya

Faktor Pendukung

Dari kondisi pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya yang telah dijelaskan sebelumnya, ada berbagai macam kondisi yang menjadi faktor pendukung dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan, yaitu sebagai berikut :

- a. Meningkatkan kualitas aparatur dan pelayanan aparatur terhadap tuntutan masyarakat dalam proses pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil Kota Palangka Raya. Aparatur yang bekerja pada Dukcapil Kota Palangka Raya merupakan aparatur yang mampu dan konsisten dalam penanganan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.
- b. Meningkatkan pemanfaatan teknologi atau SIAK (Sistem Informasi dan Administrasi Kependudukan). Karena program ini merupakan program dari pemerintah dalam melaksanakan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil Kota Palangka Raya, serta memudahkan pelayanan kepada masyarakat.
- c. Meningkatkan penyebarluasan informasi kependudukan dan pencatatan sipil Kota Palangka Raya. Kepedulian dan peran serta masyarakat dalam melakukan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil sangat dibutuhkan, agar penyebarluasan informasi mengenai administrasi kependudukan dan pencatatan sipil Kota Palangka Raya dapat sampai kepada masyarakat yang belum melaksanakan administrasi dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Penyebarluasan informasi ini dilakukan melalui program sosialisasi, spanduk, banner, dan program jemput bola yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.
- d. Meningkatkan kerjasama dengan pihak yang berwenang. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Palangka Raya telah menjalin kerjasama dengan instansi berwenang lainnya dalam melaksanakan penertiban terhadap masyarakat yang belum melakukan administrasi kependudukan atau yang belum mempunyai dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.

Faktor Penghambat

Dari hasil penelitian, peneliti mendapatkan beberapa kendala yang dihadapi oleh pihak Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dalam melaksanakan program pelayanan kepada masyarakat. Aspek dari faktor penghambat dan kendala pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya adalah sebagai berikut:

- a. **Kualitas Sumber Daya Manusia**
Kapasitas seorang manusia pada umumnya mempunyai kelebihan dan kekurangannya masing-masing dalam melakukan sesuatu. Sama halnya dengan petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya. Sumber Daya Manusia merupakan bagian yang penting dalam mengelola sistem informasi manajemen kependudukan, khususnya dalam melaksanakan pelayanan e-KTP yang hanya tiga orang saja. Sedangkan dalam aspek pelayanan informasi langsung melalui jaringan internet kepada masyarakat masih belum ada. Sedangkan database pelayanan administrasi kependudukan dipegang oleh masing-masing kabag.
- b. **Kurangnya Sarana dan Prasarana**
Kendala terhadap peralatan dalam menunjang kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya saat ini masih kurang memadai dalam melakukan pelayanan. Hal ini dirasakan oleh para pegawai seperti kekurangan terhadap, alat cetak KTP-el dan administrasi kependudukan lainnya, printer, dan ruangan khusus untuk menyimpan data administrasi kependudukan dan lainnya.
- c. **Jaringan Server yang Masih Belum Luas**
Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota palangka Raya jaringan sistem informasi manajemen yang dipakai merupakan jaringan server skala pendek. Sehingga informasi yang didapat penduduk dari internet pun minim mengenai administrasi kependudukan Kota Palangka raya. Bahkan untuk mengunduh persyaratan berkas untuk melakukan administrasi kependudukan saja Disdukcapil masih belum mempunyai situs resmi untuk mengakses informasi kepada masyarakat.
- d. **Peran Masyarakat yang Masih Belum Aktif**
Peran masyarakat yang masih belum aktif dalam mengurus administrasi kependudukan, terjadi karena kurangnya kesadaran dari pihak masyarakat dalam mengurus akta-akta yang menurut mereka kurang begitu penting seperti akta kematian, akta perceraian, surat pindah dan lainnya.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti dapat menyimpulkan beberapa hal bahwa Efektivitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dalam Mewujudkan Pelayanan Prima sudah cukup memuaskan. Meskipun dalam hal ini bisa dilihat dari kurangnya sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan yang bersifat pelayanan langsung kepada masyarakat, serta masih banyaknya keluhan dari masyarakat terhadap birokrasi dan prosedur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya. Akan tetapi, jika dipandang dari beberapa segi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya sudah cukup baik dalam memberi pelayanan yang sesuai dengan prosedur dan birokrasi administrasi terhadap masyarakat.

Beberapa hal yang sudah bisa dikatakan baik sesuai dengan prosedur SOP dan dipandang dari indikator pelayanan prima, seperti:

1. Transparansi

Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya sudah cukup baik dari segi transparansi, dilihat dari mudahnya masyarakat dalam mendapatkan informasi-informasi yang menyangkut pelayanan, cetakan surat catatan sipil, serta ruang kerja pegawai pada Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.

2. Akuntabilitas

Dari segi akuntabilitas, pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pelayanan pada Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Dinas Dukcapil Kota Palangka Raya dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan Ketentuan-Ketentuan Pemerintah, Standar Operasional Prosedur (SOP), dan Undang-Undang serta birokrasi administrasi. Dengan minimnya fasilitas pada Dinas Dukcapil Kota Palangka Raya setiap aparatur pelayanan dari bawahan hingga atasan telah memberikan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan kepada Walikota dengan standar pelayanan minimal kepada masyarakat.

3. Kondisional

Memang banyak sekali kendala yang dialami oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dalam hal SDM, fasilitas serta ruangan kantor, akan tetapi tidak membuat pelayanan dari aparatur Dinas Dukcapil menelantarkan tugas dan tanggung jawab mereka kepada masyarakat. Dengan apapun kondisi terkait dengan pelayanan kondisional dapat dilihat upaya-upaya dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dalam memenuhi standar kebutuhan pelayanan yang bisa memuaskan dan sebagai masyarakat harus bisa saling menghormati dan memahami.

4. Partisipatif

Terlihat dari segi partisipatif masyarakat dan berbagai kalangan yang memberikan aspirasi-aspirasi melalui kritik, masukan, dan saran bisa menjadi salah satu bahan evaluasi dari pimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga apa yang diharapkan oleh publik dapat disediakan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya. Dan bentuk kesadaran dari masyarakat harus ditingkatkan untuk malakukan administrasi kependudukan, karena sangatlah penting bagi masyarakat dalam menunjang aspek kebutuhan.

5. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Dilihat dari keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan oleh pihak aparatur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya sejauh ini sudah cukup baik, karena tidak ada perbedaan dalam hal melayani masyarakat, semua dilayani sama sesuai dengan prosedur dan birokrasi yang telah ditentukan Undang-Undang dan berdasarkan KEMENPAN No. 63 Tahun 2003.

Faktor pendukung dalam terlaksananya proses pelayanan administrasi yang prima pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya adalah sebagai berikut:

1. Sumber Daya Manusia (SDM)
2. Sarana dan Prasarana
3. Kelengkapan berkas persyaratan administrasi
4. Ruang kerja pegawai
5. Tanggung jawab serta komitmen dari aparatur pelayanan

Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian, maka peneliti dapat merekomendasikan berupa saran-saran sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan efisiensi pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dalam pelayanan kepada masyarakat perlu adanya peningkatan kualitas, pelatihan dan manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada sekarang disesuaikan berdasarkan tuntutan kebutuhan tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.
2. Untuk mengoptimalkan kinerja pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya perlu ditambahkan perangkat kerja dalam pengoperasian sistem informasi dalam mewujudkan pelayanan prima.
3. Dalam meningkatkan mutu pelayanan informasi dan pendataan berkas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya, peneliti mengharapkan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dapat lebih memanfaatkan perkembangan teknologi dan jaringan internet yang lebih luas lagi kedepannya, sehingga masyarakat juga akan dapat lebih mudah dalam mengakses informasi dan pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.
4. Peneliti juga menyarankan kepada seluruh unsur dari aparatur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka agar dapat melakukan evaluasi secara berkala atau minimal satu bulan sekali agar dapat menindak lanjuti keluhan-keluhan dari masyarakat maupun dari aparatur pelayanan.
5. Bagi kalangan masyarakat, peneliti mengharapkan agar masyarakat dapat berpartisipasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, tidak hanya bisa mengeluh tentang prosedur birokrasi tanpa tahu akan kendala dan masalah yang dihadapi oleh para aparatur pelayanan.
6. Peneliti mengharapkan adanya kerjasama yang baik dari masyarakat terhadap aparatur pelayanan pemerintah agar terciptanya kondisi yang tidak saling menyalahkan, melainkan kondisi yang saling membantu dalam memperbaiki keadaan birokrasi pada lembaga dan instansi pemerintah khususnya pada Kota Palangka Raya.

DAFTAR PUSTAKA

- Amsyah, Zulkifli. 1997. *Manajemen Sistem Informasi*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Arif, Mirian S. 1985. *Organisasi dan Manajemen*. Jakarta : Karunika.
- Arikunto, S. 2008. *Prosedur penelitian Suatu pendekatan Praktis*, Edisi Revisi, Rineka Cipta, Jakarta.
- Melayu SP Hasibuan, 2005. *Manajemen Personalia, Pendekatan Administratif dan Operasional*. Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, Lexy J, 2001. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Pertama. Penerbit Remaja Rosdakarya, Bandung.