

# Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk di Kabupaten Rote Ndao

**Author:**

Wenci Trifosa Henuk<sup>1</sup>  
Yohanes Tuan<sup>2</sup>  
Norani Asnawi<sup>3</sup>

**Affiliation:**

Universitas Nusa  
Cendana<sup>1,2,3</sup>

**Corresponding email**

[wencihenuk15@gmail.com](mailto:wencihenuk15@gmail.com)

**Histori Naskah:**

Submit: 2024-04-25  
Accepted: 2024-04-30  
Published: 2024-05-01



*This is an Creative Commons  
License This work is licensed under a  
Creative Commons Attribution-  
NonCommercial 4.0 International  
License*

**Abstrak:**

Penelitian ini dilatarbelakangi masih banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao antara lain dibutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan dokumen. Sumber penelitian ini penulis menggunakan data primer dan data sekunder. Adapun teknik pengumpulan data dalam Penulisan hasil ini penulis menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penduduk Kabupaten Rote Ndao sebanyak 147.385 jiwa yang terdiri atas 74.226 laki-laki dan 73.159 perempuan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pelaksanaan Tugas dan fungsi dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Rote Ndao serta faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao telah melakukan Tugas dan Fungsi secara maksimal berdasarkan undang-undang nomor 24 tahun 2013. Adapun faktor yang mempengaruhi pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao Antara lain kurangnya sumber daya manusia, kurangnya sarana prasarana serta kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya pengurusan Kartu Keluarga dan kartu Tanda Penduduk. Pelaksanaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao dilakukan secara terpusat sehingga terkadang dipengaruhi oleh gangguan server/jaringan. Berdasarkan data yang diperoleh, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melaksanakan pelayanan terjadwal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten untuk 11 kecamatan yang ada di Kabupaten Rote Ndao dan dilakukannya pelayanan secara langsung di setiap desa per kecamatan guna memperlancar pelayanan kepada masyarakat.

**Kata kunci:** Pelaksanaan, Pelayanan Administrasi Kependudukan

## Pendahuluan

Permasalahan kependudukan di Indonesia merupakan masalah yang perlu ditindak lanjuti oleh pemerintah terutama dalam negara berkembang, tetapi bagi negara-negara maju masalah kependudukan juga harus bisa diselesaikan oleh pemerintah dengan baik, adanya masalah kependudukan hingga saat ini merupakan salah satu permasalahan bagi Indonesia secara keseluruhan karena menyangkut banyak segi bidang permasalahan, dalam melakukan pelayanan kepada warga negara semakin ditingkatkan oleh pemerintah melalui berbagai kebijakan yang sudah ditetapkan untuk memberikan perlindungan terhadap warga negara dan status pribadi dalam setiap warga negaranya. Status Kependudukan bagi warga negara sangat penting untuk diperhatikan oleh pemerintah, oleh karena itu dalam melakukan perlindungan terhadap warga negara yang ada di Indonesia maupun di luar wilayah Negara Kesatuan Republik

Indonesia perlu dilakukan upaya pemerintah untuk mengatur Administrasi Kependudukan bagi seluruh warga negara.<sup>1</sup>

Setiap warga Negara Indonesia berhak memiliki identitas kependudukan yang berupa NIK (Nomor Identitas Kependudukan) bersifat unik atau khas, tunggal melekat pada seseorang berlaku seumur hidup dan selamanya yang diberikan oleh pemerintah dan diterbitkan oleh instansi pelaksana kepada setiap penduduk setelah dilakukan pencatatan biodata. Nomor Identitas Kependudukan pada setiap orang ketika terdaftar sebagai penduduk Indonesia dan Nomor Identitas Kependudukan tersebut tidak dapat diubah sampai orang yang bersangkutan meninggal dunia, sebagaimana yang diamanatkan dalam Pasal 101 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan Bahwa pemerintah wajib memberikan Nomor Identitas Kependudukan (NIK) kepada setiap penduduk Indonesia.<sup>2</sup>

Nomor Induk Kependudukan pertama kali diperkenalkan oleh Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan ketika Institusi Pemerintah ini menerapkan sistem KTP nasional yang terkomputerisasi dengan ketentuan pemberlakuan NIK tersebut dijalankan secara bertahap pada tahun 2011. NIK terdiri dari 16 digit, kode penyusunan NIK terdiri dari 6 (enam) digit pertama kode wilayah tempat tinggal pada saat mendaftar 2 digit awal merupakan kode provinsi, 2 digit setelahnya merupakan kode kota/kabupaten, 2 digit setelahnya kode kecamatan, 6 digit selanjutnya merupakan tanggal lahir dalam format hh-bb-tt (untuk wanita tanggal ditambah) Pengolahan informasi administrasi kependudukan yang akan dikelola melalui sistem informasi administrasi kependudukan dalam bentuk database akan selalu dimutakhirkan melalui layanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan dan Kelurahan. Terkait dengan NIK, beberapa dokumen kependudukan biasa dibuat dengan lebih efektif dan efisien. Dengan NIK, akan dibuat e-KTP yang dilengkapi dengan rekaman sidik jari dan chips. NIK tersebut berlaku seumur hidup dan selamanya, yang diberikan oleh Pemerintah dan diterbitkan oleh Instansi Pelaksana kepada setiap Penduduk setelah dilakukan pencatatan biodata. Pertama kali dicetuskan istilah Nomor Induk Kependudukan berdasarkan Ketetapan MPR No. VI/MPR/2002 yang menyatakan bahwa dalam rangka pelayanan publik dan pembangunan lainnya, perlu segera dilakukan pembuatan nomor induk tunggal dan terpadu secara nasional<sup>3</sup>

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan isu penting dalam masalah pelayanan publik yang dihadapi sejalan dengan perkembangan jumlah penduduk, dengan peningkatan jumlah penduduk di perkotaan dari tahun ke tahun menyebabkan semakin banyaknya permintaan masyarakat terhadap pelayanan administratif berupa pembuatan dokumen kependudukan. Banyaknya permintaan masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan, maka semakin banyak pula masalah-masalah yang muncul terkait dengan proses pengadministrasian dokumen kependudukan, di mana kenyataan yang muncul seringkali tidak sesuai dengan harapan masyarakat di lapangan, sehingga tuntutan atas perubahan kualitas pelayanan begitu diharapkan oleh masyarakat saat ini. Dalam hal ini Unit pelaksana bertugas untuk memberi pelayanan terkait seluruh pengurusan administrasi kependudukan sesuai dengan peraturan yang berlaku serta melakukan koordinasi kepada instansi yang menaunginya yaitu Dinas Kabupaten dan Pemerintah Pusat, tanggung jawab unit pelaksana hanya seluas Kecamatan apabila permasalahan sudah ke tahap Provinsi maka unit pelaksana hanya mendata dan memberikan laporan terkait permasalahan tersebut karena tanggung jawab yang telah diberi sesuai dengan tingkatan masing-masing, unit pelaksana

<sup>1</sup> Tri Munarja 2021 Arah dan Tujuan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan hal 57

<sup>2</sup> Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 101

<sup>3</sup> Ketetapan MPR No.VI/MPR/2002

juga berperan dalam menerima aspirasi penduduk setempat dalam hal administrasi kependudukan apabila terdapat permasalahan pada penduduk unit pelaksana harus menerima gugatan penduduk bersangkutan dan menyelesaikannya sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan oleh karena itu pelayanan ini harus dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan oleh tiap-tiap organisasi atau instansi. Salah satu dari penyelenggara layanan publik ialah instansi pemerintahan. Bentuk layanan dari instansi pemerintah ini, diantaranya yaitu pada bidang administrasi kependudukan.<sup>4</sup>

Data kependudukan yang tidak valid merupakan salah satu titik lemah dilaksanakannya rancangan pembangunan berkelanjutan di daerah oleh karena itu hal ini harus diwujudkan dengan cara mengetahui dan menganalisis berbagai persoalan yang dihadapi oleh masyarakat di Rote Ndao, untuk kemudian menciptakan strategi pelayanan yang efisien. Berikut adalah Daftar Kecamatan dan Kelurahan/Desa di Kabupaten Rote Ndao, Provinsi Nusa Tenggara Timur, Indonesia. Kabupaten Rote Ndao merupakan kabupaten yang paling selatan di Negara Republik Indonesia dan merupakan daerah pemekaran dari Kabupaten Kupang Propinsi Nusa Tenggara Timur yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2002 tentang pembentukan kabupaten Rote Ndao di Provinsi Nusa Tenggara Timur dan secara administratif sampai dengan tahun 2022 Kabupaten Rote Ndao terbagi atas 10 Kecamatan, 112 Desa dan 7 Kelurahan.

Secara astronomis daerah ini terletak antara 10°25' LS – 11°00' Lintang Selatan dan 121°49' – 123°26' Bujur Timur. Secara geografis Kepulauan Rote Ndao berada diantara Benua Asia dan Benua Australia, serta diantara Laut Sawu dan Samudera Hindia yang terdiri dari 107 pulau dengan 8 pulau berpenghuni (Pulau Rote, Pulau Usu I, Pulau Usu II, Pulau Nuse, Pulau Ndao, Pulau Landu, Pulau Ndana dan Pulau Nusa Manuk) dan 99 pulau lainnya belum berpenghuni yang secara keseluruhan mempunyai luas 1.280,10 km<sup>2</sup> dan luas lautan 2.376 km<sup>2</sup>. Wilayah Utama Kabupaten ini terdapat di pulau Rote, sebagai pulau terbesar diantara 107 pulau yang termasuk wilayah administratif Kabupaten Rote Ndao. Sebagian besar wilayahnya bergunung dan berbukit, hanya sedikit dataran rendah di diami penduduk sebanyak 143.155 jiwa, terdiri dari 71.915 jiwa laki-laki dan 71.240 jiwa perempuan, penduduk ini tersebar di 11 kecamatan, yaitu Kecamatan Rote Barat Daya, Kecamatan Rote Barat Laut, Kecamatan Loaholu, Kecamatan Lobalain, Kecamatan Rote Tengah, Kecamatan Pantai Baru, kecamatan Rote Timur, Kecamatan Rote Barat, Kecamatan Rote Selatan, Kecamatan Ndao Nuse, dan Kecamatan Landu Leko. Dari jumlah penduduk/jiwa tersebut terdapat data Penduduk usia diatas 17 tahun yang berhak memiliki dokumen kependudukan seperti KTP-EL sebanyak 100.925 orang Namun untuk sementara Jumlah Penduduk yang belum memiliki KTP-EL kurang lebih sebanyak 7.000 orang. Salah satu alasan belum memiliki karna data yang dikirim ke Kemendagri tidak lengkap dari Disdukcapil tidak lengkap atau tidak ada kesesuaian data (terdapat perbedaan) antara Kementerian Dalam Negeri dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Misalnya Nama, Tempat Lahir, Tanggal Lahir, atau sudah terdaftar di tempat lain sehingga tidak valid untuk Disdukcapil Rote Ndao . Dari berbagai permasalahan yang telah disebutkan, diketahui bahwa Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Rote Ndao belum memberikan layanan yang sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat, kurangnya Sumber daya manusia dalam mengatur dan mengoperasikan fasilitas pendukung sehingga mempengaruhi server/jaringan yang terganggu dan juga kuranya fasilitas pendukung seperti komputer dan printer . Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti dan menganalisis tentang “Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Dinas

<sup>4</sup> Thomas, Paine Pengantar Hukum Administras. Yogyakarta. 2013.hal 77

Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di Kabupaten Rote Ndao.<sup>5</sup>

## Studi Literatur

### Pelaksanaan Tugas dan Fungsi

Tugas pokok secara umum merupakan hal-hal yang harus bahkan wajib dikerjakan oleh seorang anggota organisasi atau pegawai dalam suatu instansi secara rutin sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan program kerja yang telah dibuat berdasarkan tujuan. Selain itu suatu kewajiban yang harus dikerjakan, pekerjaan yang merupakan tanggung jawab, perintah untuk berbuat atau melakukan sesuatu demi mencapai suatu tujuan tertentu. Tugas pokok memberi gambaran tentang ruang lingkup atau kompleksitas jabatan atau organisasi tersebut.

Fungsi berasal dari kata dalam Bahasa Inggris *function*, yang berarti sesuatu yang mengandung kegunaan atau manfaat. Fungsi suatu lembaga atau institusi formal adalah adanya kekuasaan berupa hak dan tugas yang dimiliki oleh seseorang dalam kedudukannya di dalam organisasi untuk melakukan sesuatu sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing. Fungsi lembaga atau institusi disusun sebagai pedoman atau haluan bagi organisasi tersebut dalam melaksanakan kegiatan dan mencapai tujuan organisasi. Fungsi berkaitan erat dengan wewenang, yaitu kemampuan untuk melakukan suatu tindakan hukum publik. Fungsi merupakan sekelompok aktivitas yang tergolong pada jenis yang sama berdasarkan sifatnya, pelaksanaan ataupun pertimbangan lainnya. Definisi tersebut memiliki persepsi yang sama dengan definisi fungsi menurut Sutarto dalam Nining Haslinda Zainal (2008:22), yaitu Fungsi adalah rincian tugas yang sejenis atau erat hubungannya satu sama lain untuk dilakukan oleh seorang pegawai tertentu yang masing-masing berdasarkan sekelompok aktivitas sejenis menurut sifat atau pelaksanaannya.

### Tinjauan Umum Terhadap Pelayanan Publik dalam Administrasi Kependudukan

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu akan selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan itu seringkali tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih menampilkan ciri-ciri yakni berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang “dilayani”. Oleh karena itu pada dasarnya dibutuhkan suatu perubahan dalam bidang pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan pelayan dan yang dilayani pada pengertian yang sesungguhnya.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara, dalam hal ini negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, kebutuhan ini harus dipahami bukanlah kebutuhan individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.<sup>6</sup>

Pelayanan administratif seperti administrasi kependudukan merupakan salah satu dari ruang lingkup pelayanan publik, berdasarkan UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan yang merupakan penjabaran amanat Pasal 26 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia

<sup>5</sup> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Rote Ndao (informasi Data Tahun 2022)

<sup>6</sup> Yusnia Y, Skripsi, 2019 standar pelayanan publik dalam pengurusan kartu keluarga di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Enrekang, Universitas Muhammadiyah makassar.

Tahun 1945 (selanjutnya disingkat UUD NRI Tahun 1945), bertujuan untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan dengan terbangunnya database kependudukan secara nasional serta keabsahan dan kebenaran atas dokumen kependudukan yang diterbitkan. Administrasi kependudukan sebagai suatu sistem bagi penduduk diharapkan dapat memberikan pemenuhan atas hak-hak administratif penduduk dalam pelayanan publik serta memberikan perlindungan yang berkenaan dengan penerbitan dokumen kependudukan tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif melalui peran aktif pemerintah dan pemerintah daerah. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat. Pelayanan berkualitas merupakan faktor keberhasilan dalam berbagai usaha suatu organisasi, baik organisasi publik maupun swasta dalam berkompetisi merebut kepercayaan dari masyarakat, pelayanan yang berkualitas perlu didukung dengan sikap dan perilaku yang baik dari petugas layanan. Dalam memberikan pelayanan publik terdapat kriteria-kriteria yang perlu diperhatikan<sup>7</sup>

### **Konsep Administrasi Kependudukan**

Berdasarkan Undang - Undang Nomor 24 tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang - Undang No. 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan yang dimaksud dengan Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Peristiwa kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena implikasi/pengaruhnya terhadap penerbitan atau perubahan KK, KTP dan/atau Surat Keterangan Kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, tinggal sementara serta perubahan status orang asing dari status kunjungan menjadi tinggal terbatas atau dari status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris yaitu pengumpulan fakta-fakta sosial atau fakta-fakta hukum yang menggunakan instrumen penelitian berupa wawancara. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan fakta serta keterangan-keterangan yang ada di lapangan, sedangkan deskriptif ialah sifat data penelitian kualitatif yang wujud datanya berupa deskripsi objek penelitian yaitu kata-kata, gambar, dan angka-angka yang tidak dihasilkan melalui pengolahan statistika.

Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan mengenai Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Administrasi Dukcapil dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Rote Ndao

### **Hasil**

Pelaksanaan Tugas Dukcapil dalam Pengurusan Administrai Kependudukan dilihat dari:

### **Perencanaan**

---

<sup>7</sup> Keputusan Menpan Nomor 6 tahun 1995 tentang pedoman penganugerahan piala abdi Abdisatyabakti bagi unit kerja/kantor pelayanan percontohan, dalam pandji santoso, Administrasi Publik (Teori dan Aplikasi Good Governance), PT Refika aditama, 2008, hlm 63-64

Hasil wawancara bersama Bapak Kepala Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Rote Ndao mengatakan bahwa Perencanaan Tugas Dukcapil mencakup 3 hal:

- a. Anggaran Mendanai
- b. Sumber Anggaran dari APBD Kabupaten 2021 dalam hal ini menyediakan Blanko KTP Gratis kepada masyarakat
- c. Printer, computer dan peralatan lainnya untuk mencetak KTP dan KK

#### Pelaksanaan Tugas

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao merupakan instansi pemerintah yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat sebagai penyedia layanan dalam hal ini sebagai penyedia jasa. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ndao selaku penyedia jasa yang berhubungan langsung dengan masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan dari masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao mempunyai peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya di lingkup daerah (Rote Ndao). Guna mengetahui Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan catatan Sipil Kabupaten Rote Ndao, peneliti menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Fandy Tjiptono, 2005:70). Dimensi yang dimaksud meliputi bukti fisik (tangible). Bukti Fisik Tangible adalah kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat sebagai pengguna layanan. Salah satu aspek yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas ialah kelengkapan sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana merupakan unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam suatu pelayanan publik karena akan menunjang kepuasan masyarakat dalam memfasilitasi kebutuhannya.

Dimensi Tangible yaitu Bukti Fisik merupakan penampilan fasilitas fisik, penampilan personal, peralatan pelayanan dan media komunikasi pelayanan. Hal ini berkaitan dengan hal-hal yang terlihat dalam pelayanan seperti fasilitas ruang tunggu, dan alat bantu pelayanan. Pada dimensi ini peneliti melakukan observasi dan wawancara guna mengukur Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao.

Keberadaan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terlihat dari ruang pelayanan yang rapi, bersih dan nyaman. Tentang keamanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Rote Ndao sudah aman. Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan oleh Bapak Dantje S. Dopong S.pt selaku Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk yaitu: “Keamanan lingkungan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao sampai sekarang ini sudah cukup memberikan rasa aman bagi masyarakat dan terbukti belum pernah terjadi tindak kriminalitas ketika masyarakat melakukan pelayanan”. (wawancara tanggal 29 September 2023)

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki fasilitas diantaranya loket pelayanan, komputer server, alat perekaman KTP, papan informasi, kursi tunggu, meja pelayanan, AC, Kursi Roda. Terkait dengan fasilitas yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao masih ada hal yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, dapat dideskripsikan bahwa masyarakat sebagai pengguna layanan belum puas terhadap fasilitas atau sarana prasarana yang disediakan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao hal ini ditunjukkan dari hasil observasi yang

dilakukan peneliti selama 1 minggu dimana ruang tunggu yang disediakan sangat sempit sedangkan masyarakat yang menunggu pelayanan setiap harinya berjumlah hingga puluhan orang sehingga masyarakat yang menunggu giliran untuk mendapatkan pelayanan terpaksa duduk dibawah pohon.<sup>8</sup>

### Pembahasan

Dalam Pelaksanaan Tugas Pegawai-Pegawai Disdukcapil Terdapat Identifikasi permasalahan terlihat pada Tabel dibawah ini :

No	Masalah Pokok	Rumusan Masalah
Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Sering terjadi tidak Sinkron NIK dengan tanggal, bulan dan Tahun lahir penduduk	Verifikasi dan Validasi data kependudukan pada saat pendaftaran perlu dilakukan secara teliti dan cermat dan koordinasi dengan operator SIAK
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Keterlambatan dalam penerbitan akta-akta capil</li> <li>- Partisipasi masyarakat dalam pengurusan akta-akta capil masih rendah</li> <li>- Tidak konsisten aparat Desa/Kecamatan untuk melaporkan permasalahan kependudukan sebagai dasar pelaporan tingkat kabupaten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Minimnya sarana/fasilitas pendukung (komputer, printer) serta SDM (Front office, operator)</li> <li>- Kurangnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya kepemilikan akta-akta capil</li> <li>- Kurangnya Sosialisasi</li> <li>- Keterbatasan personil</li> </ul>

Identifikasi permasalahan ini menjadi acuan untuk proses pelaksanaan selanjutnya.

Berikut Pelayanan Umum di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao:

#### A. Jam Kerja Pelayanan

- a. Hari Senin – Kamis : Pukul: 07:30 - 16:30
- Waktu Istirahat : Pukul: 12:00 - 13:00
- b. Hari Jumat : Pukul: 07:30 - 17:00
- Waktu Istirahat : Pukul: 11:30 – 13:00

#### B. Jenis-Jenis Pelayanan

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai Instansi Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan yang dikunjungi oleh masyarakat dalam kegiatan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Adapun jenis-jenis pelayanan yang diberikan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dapat dilihat pada tabel.

<sup>8</sup> Wawancara dengan Kabid Pendaftaran Penduduk Dispenduk Kabupaten Rote Ndao, pada 29 september 2023

Tabel 2  
Jenis-jenis pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao

NO	Jenis Pelayanan
1	Permohonan E-KTP
2	Permohonan KK
3	Surat Keterangan Pindah Antar Kabupaten
4	Surat Keterangan Pindah Antar Provinsi
5	Surat Keterangan Datang Antar Kabupaten dan Provinsi
6	Akta Kelahiran
7	Akta Perkawinan didalam Kantor
8	Akta Perceraian
9	Akta Kematian
10	Akta Pengakuan dan Pengesahan Anak
11	Pencatatan Pengangkatan Anak
12	Pencatatan Perubahan Nama
13	Pencatatan Perubahan Akta
14	Pencatatan Peristiwa Penting Lainnya
15	Salinan Akta Pencatatan Sipil
16	Surat Keterangan Pencatatan Sipil
17	Pelaporan Tanda Bukti Kelahiran, Kematian

*Sumber data: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao*

Berikut Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Rote Ndao dimulai dari jam 8 pagi sampai jam 4 sore dan dibagi per kecamatan

Senin: Lobalain, Rote Selatan

Selasa: Rote Barat Laut, Pantai baru, Landu leko

Rabu: Rote Barat Daya, Ndao Nuse

Kamis: Loaholu, Rote Tengah

Jumat: Rote Barat, Rote Timur

Pelaksanaan Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pengurusan Administrasi Kependudukan

Penyelenggaraan perumusan kebijakan teknis di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;

Dalam perumusan kebijakan teknis membutuhkan kerja sama serta inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan yaitu dalam peningkatan pemanfaatan data kependudukan, meningkatkan pelayanan kepada wajib KTP-el dan KK dalam melakukan pelayanan keliling.

Penyelenggaraan adminstrasi kependudukan dan pencatatan sipil;

Meningkatkan pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, menata system pelayanan, meningkatkan pelaksanaan langsung kepada masyarakat, dan meningkatkan sosialisasi tentang pelayanan administrasi kependudukan.

Penyelenggaraan evaluasi dan pelaporan Dinas;

Berikut evaluasi dan pelaporan Dinas:

1. Pengelolaan kekurangan, perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik Negara
2. Penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk, pelayanan pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

### **Faktor yang Mempengaruhi Proses Pembuatan KTP-el dan KK**

Proses penyelenggaraan pelayanan public tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Rote Ndao mendapat beberapa kendala atau hambatan dalam penyelenggaraan proses pelayanan public dalam pembuatan KTP-el dan Kartu Keluarga.

Menurut Bapak Pit kamaleng di Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao mendapat mengatakan bahwa:

“Hambatan-hambatan yang terjadi berupa server/jaringan, saran prasarana yang belum memadai, dan pegawai yang masih kurangnya jumlahnya. Hambatan inilah yang menjadi yang membuat pelayanan belum maksimal dan mengalami keterlambatan dalam melayani masyarakat sehingga masyarakat belum merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Namun Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu berusaha melakukan perubahan kinerja dan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat kabupaten Rote Ndao”. Adapun hambatan yang dihadapi dalam Pembuatan KTP-el dan KK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Rote Ndao berdasarkan keterangan diatas.

Kurangnya jumlah pegawai pada bagian pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil tersebut mengakibatkan pelayanan administrasi menjadi lambat. Di samping itu juga mengalami. Hal tersebut di sampaikan oleh Admasci N. Detakiuk, A.Md selaku Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data yaitu: “Sumber Daya Manusia dari segi kualitas yang kurang, Sumber Daya Manusia minimal harus menguasai alat bantu dan memiliki kemampuan dalam bidang IT, karena Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil berhubungan dengan sistem online atau system terpusat. SDM dari segi kuantitas juga kurang, idealnya itu Kantor capil sebagai penyelenggara pelayanan terdapat jumlah pegawai sekitar 40 orang. Tetapi Kantor capil kabupaten Rote Ndao hanya terdapat 23 orang pegawai. Sehingga pegawai harus bekerja dengan ekstra dalam memberikan pelayanan dan kadang satu orang harus mengerjakan tugas ganda”. (Wawancara 29 September 2023).

Selain diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas dalam proses pelayanan, kedisiplinan juga menjadi hal yang perlu diperhatikan. Kedisiplinan pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan tugasnya sudah baik. Semua pegawai sudah datang tepat pada waktu yang telah ditetapkan. Selain itu, kadangkala pegawai ada kepentingan di luar secara mendadak maka waktu dalam memulai pelayanan pun menjadi tertunda.

### **Kesimpulan**

Hasil penelitian menunjukkan Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Penduduk di Kabupaten Rote Ndao sudah cukup baik dalam melakukan sosialisasi layanan web ke setiap kecamatan dan kelurahan, walaupun masih ada beberapa indikator yang belum maksimal dalam pelaksanaannya serta hambatan-hambatan yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao meliputi terbatasnya sumber daya manusia, kesadaran masyarakat yang masih kurang, serta fasilitas pelayanan yang belum memadai.

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melaksanakan tugas secara baik dalam mengoptimalkan Pelayanan di Disdukcapil Rote Ndao Dilihat dari Standar pelayanan Dalam penerapan standar pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Rote Ndao sejauh ini sudah cukup baik dalam melaksanakan pelayanan yang sudah menjadi standarisasi pelayanan yang sudah di buat sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan atau di sebut (SOP). Tentu hal ini menjadi dasar atau tolak ukur bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan pelayanan admintrasi kependudukannya secara lebih baik lagi.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melaksanakan fungsi sesuai dengan tugasnya masing-masing. Secara umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao pada Tahun 2023 telah melaksanakan tugas dan fungsi dalam penyelenggara administrasi umum pemerintahan, pelaksanaan pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat. Cerminan dari hasil pelaksanaan tugas tersebut secara operasional telah dapat dilihat dari pelaksanaan program dan kegiatan pada masing-masing Bidang dalam mencapai sasaran.
3. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait Apa sajakah faktor yang mempengaruhi pelaksanaan Tugas dan Fungsi (Disdukcapil) dalam pelayanan kartu tanda penduduk KTP- el di Kabupaten Rote Ndao.
  - a. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan bukti fisik, Fasilitas pendukung pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao belum memadai dan memuaskan masyarakat, Kurangnya kebersihan di lingkungan Disdukcapil dan kurangnya Fasilitas pendukung.
  - b. Diketahui bahwa pegawai Disdukcapil Kabupaten Sumbawa melayani masyarrakat dengan baik. 23 pegawai merespon hal-hal yang di tanyakan masyarakat dan memberi pengarahannya terkait dengan pertanyaan tersebut. Pegawai melayani dengan ramah dan sopan.
  - c. Kantor Disdukcapil Kabupaten Rote Ndao telah memberikan jaminan kemudahan layanan dan jaminan keamanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan Disdukcapil.

## Saran

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao harus lebih meningkatkan kinerja agar kualitas pelayanan kepada masyarakat bisa lebih maksimal dan memuaskan masyarakat.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao tidak perlu merasa puas dengan keadaan saat ini melainkan perlu berupaya terus menerus untuk meningkatkan layanan Kartu Keluarga dan E-KTP kepada masyarakat di Kabupaten Rote Ndao.
3. Rintih pusat atau pemerintah daerah harus lebih memperhatikan kebutuhan dinas-dinas yang ada untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, baik berupa sarana dan prasarana maupun yang lainnya

## Referensi

Disa Mulia Oktari 2020, Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada UPT Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil.

Edi Suharto 2011, Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik.

Juniarso Ridwan 2010, Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Layanan Publik.

Koko Angkat, Abdul Kadir, & Isnaini 2019, Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Miruddin dan Zainal Asikin 2013, Pengantar Metode Penelitian Hukum.

Ratminto, Winarsih, A. Septi 2012, Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan Yogyakarta.

Ratminto, Winarsih, A. Septi 2012, Manajemen pelayanan Administrasi Kependudukan Yogyakarta.

Ridwan 2010, Pelayanan Publik, jurnal Pemerintahan integratif

Tri Munarja 2021, Arah dan Tujuan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Wika Difa Kartini 2012, Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Komunitas

Yusnia Y 2019, Standar pelayanan publik dalam pengurusan kartu keluarga di Dina kependudukan dan catatan sipil kabupaten Enrekang.

### **Undang-undang**

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana diubah dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan Nomor Induk Kependudukan secara nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 124 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475)

Peraturan Bupati Rote Ndao Nomor 44 Tahun 2016 Tentang susunan dan Tata Kerja Dinas

Peraturan Daerah Kabupaten Rote Ndao Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi kependudukan.