

INKONSISTENSI PELAYANAN PUBLIK : CATATAN PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN BURU

Muhammad Tahir Karepesina

**Fisip universitas terbuka
Tahir@ut.ac.id**

Abstrak

Pelayanan publik sangat penting dilakukan oleh pemerintah dalam usaha untuk mensejahterakan rakyatnya. Usaha tersebut dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan di bidang pemerintahan baik berupa pelayanan kesehatan, pendidikan, perumahan, transportasi, listrik, air bersih dan sebagainya. Dalam kehidupan bernegara dan bermasyarakat, pelayanan publik merupakan fenomena yang dapat dijumpai dan disaksikan dalam kehidupan manusia dan berbagai interaksi kegiatan pelayanan antara warga negara dan pemerintah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang sejauhmana Penerapan Transparansi Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Buru. Untuk mencapai tujuan tersebut dilakukan sebuah penelitian untuk menganalisis Transparansi Pelayanan Publik dari variable 1) Prosedur pelayanan. 2) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan. 3) Rincian biaya pelayanan. 4) Waktu penyelesaian pelayanan. 5) Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab. 6) Lokasi pelayanan. 7) Janji pelayanan. 8) Standar pelayanan publik. Responden dalam Penelitian ini adalah pelanggan/masyarakat dan informan kunci yaitu staf pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Buru, selanjutnya data dianalisis dengan menggunakan metode diskriptif kualitatif dengan bantuan tabel frekuensi. Setelah dilakukan analisis, data menunjukkan bahwa Transparansi Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Buru kurang berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Kata Kunci : Transparansi, Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

PENDAHULUAN

Ruang lingkup jasa pelayanan umum yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah sangat luas, menjangkau segala aspek kehidupan manusia. Contohnya jasa pelayanan di bidang pemerintahan, baik yang dilakukan oleh instansi, badan, kantor dan lembaga pemerintah dalam berbagai pelayanan yang menjadi unit tugas pokok dan fungsinya. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat untuk dapat hidup layak adalah sangat banyak, dan di jaman sekarang ini dimana tuntutan kebutuhan pelayanan menjadi sangat vital dan mendesak.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Wasistiono (2001) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Menurut Ashilah (2003) kesederhanaan adalah kegiatan pelayanan secara bentuk, sifat dan proses sederhana dilakukan, tidak menyusahkan dan tidak memberatkan, sehingga kegiatan operasionalnya dalam suatu organisasi akan mudah diterapkan secara operasional, manajerial dan secara teknis, yang sering diungkapkan bahwa kegiatan pelayanan yang sederhana yaitu kegiatan yang tidak terlalu kontras dan berbelit-belit.

Wahyudi (2004: 29) menyatakan bahwa pelayanan yang sederhana adalah pelayanan yang memahami dan mengerti keinginan orang yang dilayani pada dasarnya tidak menyenangi adanya suatu pelayanan yang berbelit-belit, sering terjadi antrian dan adanya prosedur pelayanan yang panjang dan memakan waktu yang lama.

Pemahaman standar pelayanan publik ketepatan waktu, merupakan suatu penilaian bahwa suatu kegiatan pelayanan yang telah terorganisir

dalam suatu kegiatan organisasi tidak dapat dipisahkan dari adanya kegiatan penggunaan waktu yang sesuai dengan rencana yang telah dijadwalkan, rencana yang akan dilaksanakan dan pengukuran waktu pelayanan yang sesuai dengan pelaporan, sehingga evaluasi terhadap standar pelayanan publik yang tepat waktu dinilai untuk mengembangkan dan memajukan kegiatan-kegiatan pelayanan saat ini dan di masa akan datang. Kegiatan pelayanan merupakan suatu hal yang penting bagi pengambil kebijakan di dalam memberikan suatu ukuran-ukuran dari target dan realisasi kegiatan yang harus dilakukan dan dapat disesuaikan dengan penggunaan waktu kegiatan pelayanan yang telah ditetapkan (Moenir, 2006).

Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendalian serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi. Transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik utamanya meliputi (Rasminto dan Winarsi, 2007):

a. Prosedur pelayanan.

Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan. Prosedur pelayanan publik haruslah sederhana tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan serta diwujudkan dalam bentuk bagan alur (*flowchart*) yang dipampang dalam ruangan pelayanan. Bagan alur sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berfungsi sebagai: 1) Petunjuk kerja bagi pemberi pelayanan. 2) Informasi bagi penerima pelayanan. 3) Media publikasi secara terbuka pada semua unit kerja pelayanan mengenai prosedur pelayanan kepada penerima pelayanan. 4) Pendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien. 5) Pengendali (*control*) dan acuan bagi masyarakat dan aparat pengawas untuk melakukan penilaian/pemeriksaan terhadap konsistensi pelaksanaan kerja.

b. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan.

Untuk memperoleh pelayanan masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai ketentuan

perundang-undangan. Dalam menentukan persyaratan baik teknis maupun administratif harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar sesuai dan relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan. Harus dihilangkan segala persyaratan yang bersifat duplikasi dari instansi yang terkait dengan proses pelayanan. Persyaratan tersebut harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak (tiga meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan)

c. Rincian biaya pelayanan.

Rincian biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kepastian dan rincian biaya pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum tiga meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

d. Waktu penyelesaian pelayanan.

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses persyaratan.

e. Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab.

Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan atau menyelesaikan keluhan/persoalan/sengketa diwajibkan memakai tanda pengenalan dan papan nama di meja/tempat kerja petugas. Pejabat/petugas tersebut harus ditetapkan secara formal berdasarkan surat keputusan/surat penugasan dari pejabat yang berwenang. Pejabat/petugas yang memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan harus dapat menciptakan citra positif terhadap penerima pelayanan dengan memperhatikan: 1) Aspek psikologi dan komunikasi serta perilaku melayani. 2) Kemampuan menyatakan rasa empati terhadap penerima pelayanan dan dapat mengubah keluhan pelayanan menjadi seniman. 3) Menyelesaikan cara penyampaian layanan melalui nada, tekanan dan kecepatan suara,

sikap tubuh, mimik dan pandangan mata. 4) Mengenal siapa dan apa yang menjadi penerima pelayanan. 5) Berada ditempat yang ditentukan pada waktu dan tempat pelayanan.

f. Lokasi pelayanan.

Tempat dan lokasi pelayanan diusahakan harus tetap dan tidak berpindah-pindah, mudah dijangkau oleh pemohon pelayanan, dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang cukup memadai termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan informatika (telematika)

g. Janji pelayanan.

Fakta atau janji pelayanan merupakan komitmen tertulis unit kerja pelayanan instansi pemerintah dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Janji pelayanan tertulis secara jelas, singkat dan mudah dimengerti, menyangkut hal-hal yang esensial saja dan informasi yang akurat termasuk di dalamnya mengenai standar kualitas pelayanan

h. Standar pelayanan publik.

Setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib menyusun standar pelayanan masing-masing sesuai dengan tugas dan kewenangan dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran kualitas kinerja yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji/komitmen yang dibuat dapat dipenuhi jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayanan.

Kedelapan faktor tersebut diatas harus dilaksanakan secara simultan karena antara faktor yang satu dengan lainnya mempunyai hubungan yang erat. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Buru adalah suatu institusi publik (Satuan Kerja Perangkat Daerah) yang memiliki tugas pokok membantu Bupati untuk melaksanakan berbagai tugas di bidang Kependudukan, Catatan Sipil termasuk di dalamnya tugas-tugas yang berkaitan dengan pelayanan publik, termasuk pelayanan Kartu Tanda Penduduk.

Data penelitian diolah dengan menggunakan pendekatan diskriptif kualitatif dengan bantuan tabel frekuensi. Dalam penelitian ini, peneliti terjun langsung ke lapangan untuk meneliti objek kajian dengan melakukan interaksi dengan responden masyarakat dan wawancara dengan informan. Lokasi penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kebudayaan Kabupaten Buru. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pegawai yang berada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Buru yang berjumlah 54 orang. Oleh karena populasi tersebut sangat luas dan tidak dapat dijangkau semuanya maka sampel difokuskan pada bagian pelayanan KTP sebanyak 9 orang (Purposif Sampling) dan 28 responden masyarakat yang diambil secara accidental ketika melakukan pengurusan KTP. Instrumen penelitian yang digunakan adalah : 1) Daftar pertanyaan tertutup dimana setiap pertanyaan memiliki empat kemungkinan jawaban dan responden hanya memiliki satu kemungkinan jawaban. 2) Wawancara berstruktur yang dimaksudkan untuk memperbaiki jawaban responden yang tidak jelas dalam daftar pertanyaan. 3) Daftar isian, dipergunakan disini dengan maksud untuk mengamati keadaan yang berhubungan dengan masalah yang dihadapi dalam penelitian ini. 4) Observasi tidak terlibat, dimaksudkan untuk mengamati keadaan pada lokasi penelitian yang berhubungan dengan masalah yang dihadapi dalam penelitian ini. Data yang digunakan adalah Data primer, digunakan untuk menguji hipotesis dan bersumber dari penelitian lapangan. Data Sekunder, Data sekunder akan diperoleh melalui penelitian pustaka dan observasi dokumenter.

Setelah data dikumpulkan selanjutnya dianalisis dengan menggunakan analisis Diskriptif Kualitatif dengan bantuan tabel Frekuensi. Adapun tahapan-tahapan pengolahan data adalah sebagai berikut : 1) *Editing*, yaitu memeriksa seluruh kuesioner yang terkumpul dari responden untuk memastikan kesesuaian pengisian dengan petunjuk pengisian, termasuk mengecek ulang ke responden bila ada jawaban yang tidak jelas. 2) *Coding*, memberi kode dari nomor responden untuk memudahkan tabulasi data. 3) *Tabulasi Data*, yaitu mencatat semua jawaban responden mulai dari responden pertama sampai terakhir. Dari hasil tabulasi data tersebut diperoleh variasi jawaban berdasarkan pembobotan (skor) dari masing-masing pilihan jawaban.. Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan analisis Diskriptif Kualitatif dengan bantuan tabel frekuensi. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Nilai} & : \text{Bobot} \times \text{Frekuensi} \\ \text{Rata-rata skor} & : \frac{\sum \text{Nilai}}{N} \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan diatas disimpulkan sesuai dengan persepsi responden dengan kategori sebagai berikut : 1) Paling Sesuai/Sejenisnya – rata-rata skor 3.26 – 4.00 dengan rata-rata persen 81.50% - 100 %. 2) Sesuai/Sejenisnya – rata-rata skor 2.76 – 3.25 dengan rata-rata persen 69.00% - 81.49 %. 3) Kurang Sesuai/Sejenisnya – rata-rata skor 2.26 – 2.75 dengan rata-rata persen 56.50% - 68.99 %. dan 4) Tidak Sesuai/Sejenisnya – rata-rata skor 1.75 – 2.25 dengan rata-rata persen 43,75 % - 56,49%

(Abdullah,2003)

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Identitas Informan Kunci

Identitas informan kunci menurut jenis kelamin, agama, tingkat pendidikan, dan masa kerja dapat dilihat secara jelas pada table sebagai berikut.

Tabel 1
Identitas informan kunci menurut jenis kelamin, agama, tingkat pendidikan, dan masa kerja

Tabel jenis Kelamin			Tabel Agama			Tabel Umur			Tabel Pendidikan		
No	Jenis Kelamin	Jumlah	No	Agama	Jumlah	No	Tingkat umur	Jumlah	No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	Laki-laki	3	1	Islam	9	1	17 – 25 Tahun	5	1	SMA/SMK	7
			2	Kristen	-	2	26 – 45 Tahun	4	2	S1/Sarjana	2
2	perempuan	6	3	Katholik	-	3	46 – 50 Tahun	0	3	S2/Magister	0

		4	Hindu	-	4	51 – 55 Tahun	0	4	S3/Doktor	0
		5	Budha	-						
Jumlah	9	Jumlah	9	Jumlah	9	Jumlah	9	Jumlah	9	

2. Identitas Responden

Identitas responden masyarakat menurut jenis kelamin, agama, umur dan tingkat pendidikan dapat dilihat secara jelas pada table sebagai berikut.

Tabel 2

Identitas informan kunci menurut jenis kelamin, agama, tingkat pendidikan, dan masa kerja

Tabel jenis Kelamin			Tabel Agama			Tabel Umur			Tabel Pendidikan				
No	Jenis Kelamin	Jumlah	No	Agama	Jumlah	No	Tingkat umur	Jumlah	No	Tingkat Pendidikan	Jumlah		
1	Laki-laki	17	1	Islam	26	1	17 – 25 Tahun	7	1	SD	4		
			2	Kristen	1	2	26 – 35 Tahun	8	2	SMP	7		
2	perempuan	11	3	Katholik	1	4	36 – 45 Tahun	6	4	45 keats	3	SMA	15
			4	Hindu	-						4	Sarjana	2
			5	Budha	-								
Jumlah	28	Jumlah	28	Jumlah	28	Jumlah	28	Jumlah	28				

Paparan Hasil Penelitian

Transparansi Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Buru dianalisis meliputi Prosedur Pelayanan, Prasyarat Pelayanan, Perincian Biaya Pelayanan, Waktu Penyelesaian Pelayanan, Pejabat Yang Berwenang dan Bertanggungjawab, Janji Pelayanan, Standar Pelayanan, dan Lokasi Pelayanan sebagai indikator pengukur, yang dideskripsikan sesuai dengan pernyataan/persepsi informan kunci (Pejabat/pegawai yang bertugas dalam pelayanan) dan jawaban responden

(Pelanggan/masyarakat) tentang transparansi pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Buru.

A. RESPONDEN INFORMAN KUNCI

Matriks 1.
Persepsi Pejabat/Pegawai Tentang Prosedur Pelayanan Air Minum

No	Indikator	Jenis Pelayanan	Persepsi
1	Prosedur Pelayanan	Kejelasan Prosedur Pelayanan	Prosedur Pelayanan tidak ditampilkan secara jelas dan tertulis, namun komunikasi secara lisan akan diberikan kepada masyarakat ketika melakukan pengurusan.
		Kesederhanaan Prosedur Pelayanan	Prosedur pelayanan memang tidak ditampilkan, pelayanan secara sederhana kami lakukan sehingga masyarakat bisa pahami dan dipatuhi ketika melakukan pengurusan .
		Kelengkapan Prosedur Pelayanan	Masyarakat yang melakukan pengurusan KTP ketika tidak memenuhi kelengkapan persyaratan kami sarankan untuk melengkapinya, setelah dilengkapi baru kami lakukan pelayanan KTP.
2	Persyaratan Teknis dan Administrasi Pelayanan	Kejelasan Persyaratan Teknis dan Administrasi Pelayanan	Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan tidak ditampilkan secara jelas dan tertulis, dan hanya dijelaskan secara terperinci kepada pelanggan/masyarakat ketika melakukan pengurusan KTP
		Kemudahan Persyaratan Teknis dan	Kemudahan persyaratan teknis dan administrasi pelayanan akan didapatkan

		Administrasi Pelayanan	ketika melakukan pengurusan .
		Kelengkapan Persyaratan Teknis dan Administrasi Pelayanan	Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan walau tidak ditampilkan secara lengkap dan terincikan sesuai dengan ketentuannya namun mudah di penuhi oleh pelanggan/masyarakat.
3	Perincian Biaya Pelayanan	Kejelasan Perincian Biaya Pelayanan	Dalam pelayanan diberitahukan perincian biaya pelayanan dan ditampilkan secara jelas dan tertulis, serta dijelaskan secara terperinci kepada pelanggan/masyarakat.
		Ketepatan Perincian Biaya Pelayanan	Biaya pelayanan diperincikan secara tepat sesuai dengan ketentuan perincian dan perhitungan biaya dan ditampilkan secara nyata kepada pelanggan/masyarakat untuk mengetahui secara jelas dan tepat perincian biaya pelayanan.
4	Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan	Kejelasan Jangka Waktu Pelayanan	Pelayanan yang dijalankan berdasarkan jangka waktu pelayanan yang telah di tetapkan dengan mempertimbangkan kebutuhan pelayanan dan ketercapaian pelayanan secara optimal. Disampaikan kepada kepada pelanggan/masyarakat yang membutuhkan pelayanan.
			Dalam proses pelayanan selalu disesuaikan dengan

		Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan	jangka waktu yang telah ditentukan dalam melayani pelanggan/masyarakat, sehingga pelanggan/masyarakat merasakan proses pelayanan yang diberikan konsisten dengan jangka waktu penyelesaian pelayanan.
5	Pejabat yang Berwenang dan Bertanggung jawab	Kejelasan Pejabat yang Berwenang dan bertanggung jawab	Pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam pelayanan yang dijalankan selalu mengedepankan kepentingan dan kebutuhan pelanggan/masyarakat melalui tindakan dan keputusan yang diambil dalam memenuhinya dan bertanggung jawab penuh atas konsekuensi tindakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan/masyarakat.
		Kepedulian Pejabat yang Berwenang dan bertanggung jawab	Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam pelayanan selalu membangun kepedulian kepada pelanggan/masyarakat dan mewujudkan kepercayaan pelanggan/masyarakat dalam menangani berbagai keinginan dan keluhan masyarakat dalam pelayanan.
		Kejelasan Janji Pelayanan	Dalam menjalankan pelayanan mengedepankan komitmen dan memberikan jaminan kepastian serta kejelasan dalam memenuhi kepentingan dan kebutuhan

6	Janji Pelayanan		pelanggan/masyarakat.
		Ketepatan Janji Pelayanan	Dalam pelayanan diwujudkan pelaksanaan dan penyelesaian penanganan kepentingan pelanggan/masyarakat sesuai dengan komitmen yang dibangun dalam pelayanan.
		Keterpenuhan Janji Pelayanan	Dalam pelayanan yang dilakukan selalu diupayakan untuk memenuhi janji pelayanan sesuai dengan ketetapan pelayanan yang telah digariskan dalam melayani pelanggan/masyarakat.
7	Standar Pelayanan	Kejelasan Standar Pelayanan	Pelayanan yang dijalankan menggunakan standar pelayanan yang jelas sebagai ukuran bagi pelayanan yang diberikan dan dicapai dalam melayani pelanggan/masyarakat.
		Ketepatan Standar Pelayanan	Standar pelayanan yang digunakan dalam pelayanan sangat tepat bagi pelaksanaan dan pencapaian pelayanan pelanggan/masyarakat.
		Kejelasan Standar Pelayanan	Pelayanan yang dijalankan menggunakan standar pelayanan yang jelas sebagai ukuran bagi pelayanan yang diberikan dan dicapai dalam melayani pelanggan/masyarakat.
		Kejelasan Lokasi Pelayanan	Lokasi pelayanan yang tersedia cukup ideal dan dapat menjamin

8	Lokasi Pelayanan		keberlangsungan pelayanan secara efektif dalam melayani pelanggan/masyarakat.
		Kelengkapan Lokasi Pelayanan	Lokasi pelayanan yang digunakan sangat tepat bagi pelaksanaan dan pencapaian pelayanan pelanggan/masyarakat, karena dilengkapi dengan loket pelayanan dan fasilitas pendukung yang cukup lengkap dalam menunjang proses pelayanan.

Sumber : Hasil Wawancara 2015

B. RESPONDEN MASYARAKAT/PELANGGAN

Pernyataan ini meliputi indikator-indikator Transparansi pelayanan Publik. Jawaban yang disampaikan sebagaimana dijelaskan dalam tabel rekapitulasi jawaban responden berikut ini:

Tabel 3
Rekapitulasi jawaban responden

No	Prinsip-Prinsip Pelayanan	Jenis Pelayanan	Nilai	Kategori
1	Prosedur	Prosedur pelayanan	1,53	Tidak jelas
		Kesederhanaan Prosedur Pelayanan KTP	2,26	Kurang sesuai
		Kelengkapan prosedur pelayanan	2,28	Kurang lengkap

2	Persyaratan Teknis dan Administrasi Pelayanan	Tentang Kejelasan Persyaratan Teknis dan Administrasi Pelayanan KTP	2,20	Tidak jelas
		Kemudahan Persyaratan Teknis dan Administrasi Pelayanan KTP	2,46	Kurang Mudah
		Tentang Kelengkapan Persyaratan Teknis dan Administrasi Pelayanan KTP	2,32	Kurang lengkap
3	Perincian biaya pelayanan	Kejelasan Perincian Biaya Pelayanan KTP	2,92	Jelas
		Ketepatan Perincian Biaya Pelayanan KTP	2,67	Kurang jelas
4	Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan	Kejelasan Jangka Waktu Pelayanan KTP	3,03	Jelas
		Tentang Kesesuaian Jangka Waktu penyelesaian Pelayanan KTP	2,46	Kurang sesuai
5	Pejabat yang Berwenang dan Bertanggungjawab	Kejelasan Pejabat yang Berwenang dan Bertanggung Jawab dalam Pelayanan KTP	2,5	Kurang Jelas
		Kepedulian Pejabat yang Berwenang dan Bertanggung jawab dalam Pelayanan KTP	2,46	Kurang peduli
6	Janji Pelayanan	Kejelasan Janji Pelayanan KTP	2,14	Tidak jelas
		Ketepatan Janji Pelayanan KTP	1,96	Tidak tepat

		Keterpenuhan Janji Pelayanan KTP	2,17	Tidak Terpenuhi
7	Standar Pelayanan	Kejelasan Standar Pelayanan KTP	2,21	Tidak jelas
		Ketepatan Standar Pelayanan KTP	2,25	Tidak tepat
8	Lokasi Pelayanan	Kejelasan Lokasi Pelayanan KTP	3,32	Sangat Jelas
		Kelengkapan Lokasi Pelayanan KTP	2,85	lengkap
Jumlah			46,65	
Rata-rata			2,45	Kurang

Data rekapitulasi jawaban responden tentang prinsip-prinsip pelayanan public secara keseluruhan dengan rata-rata skor 2,45 sehingga dapat dikatakan Transparansi Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Buru masih **Kurang** dalam pelaksanaannya

Selanjutnya data pengurusan Kartu Tanda Penduduk dikonfrontir dengan dokumen pengurusan KTP dalam enam bulan terakhir dan diverifikasi lagi dengan data pengamatan lapangan sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 23
Jumlah Pengurusan KTP pada 1 Juli sampai 22 Agustus 2015

No	JUMLAH PENGURUSAN KTP SETIAP BULAN			
	Juli		Agustus	
	Tanggal	Jumlah	Tanggal	Jumlah
1	1	14	1	53
2	2	21	3	66
3	4	19	4	83
4	6	32	5	50
5	7	30	6	76
6	8	24	7	36
7	9	5	8	42
8	10	30	10	61
9	11	9	11	57

10	13	20	12	45
11	15	21	13	56
12	22	32	14	26
13	23	20	18	47
14	24	31	19	47
15	25	36	20	34
16	27	23	21	37
17	28	39	22	8
18	29	74		
19	30	35		
20	31	27		
	JUMLAH	542	JUMLAH	824
	RATA-RATA	27,1	RATA-RATA	48,47
	PEMBULATAN	28	PEMBULATAN	49

Data tersebut diatas menunjukkan bahwa Jumlah Pengurusan KTP pada bulan Juli sebanyak 547 selama 20 hari kerja atau rata-rata pengurusan 1 hari sebanyak 27,1 atau dibulatkan menjadi 28. Sementara pada Bulan Agustus sebanyak 824 pengurusan KTP selama 17 hari kerja atau rata-rata pengurusan setiap hari sebanyak 48, 47 atau dibulatkan menjadi 49. Hasil Interview dengan petugas pelayanan, tentang kenaikan pengurusan KTP bulan Agustus bila dibandingkan dengan bulan Juli yang terjadi kenaikan sangat signifikan dikarenakan banyaknya lulusan SMA yang mengurus KTP untuk pertama kalinya.

Selanjutnya kenaikan ini dihubungkan dengan tingkat pelayanan KTP, informasi yang didapat bahwa kemampuan fasilitas perekaman dan pencetakan KTP dalam sehari bisa melayani hanya 30 KTP. Hal ini tentunya berpengaruh secara signifikan tentang pelayanan pada bulan Agustus tersebut.

Namun apabila dianalisis tingkat pelayanan KTP dalam hubungannya dengan tingkat distribusi pada bulan bulan sebelumnya (sebelum Agustus) ternyata ditemui ketidak konsistenan aparatur pelayanan KTP, maka pada bulan bulan tersebut jumlah pengurusan KTP perhari berkisar antara 25-26 orang yang mengurus KTP namun tidak langsung mendapatkan KTP hari itu juga. Tabel berikut ini akan memberikan perbandingan bagaimana petugas pelayanan KTP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 24
Jumlah Pengurusan KTP pada tanggal pengambilan data lapangan

No	Nama	Alamat	Tanggal	
			Pengurusan	Pengambilan
1.	Irwan Toisuta	Namlea	04-07-2015	04-07-2015
2.	Muh. Nawawi Marasabessy	Namlea	04-07-2015	04-07-2015
3.	La Ode Abundu	Wapalau	04-07-2015	04-07-2015
4.	Nurya Tomia	Namlea	04-07-2015	04-07-2015
5.	La Arafi	Namlea	04-07-2015	07-07-2015
6.	Muhammad Fauzi	Namlea	04-07-2015	07-07-2015
7.	Salma Wati	Namlea	04-07-2015	06-07-2015
8.	Lawi la apa	Namlea	04-07-2015	07-07-2015
9.	Siti Chumairah	Namlea	04-07-2015	04-07-2015
10.	Firman Mualim Wael	Kayeli	04-07-2015	10-07-2015
11.	Noviyani Hentihu	Kayeli	04-07-2015	07-07-2015
12.	Omi Waimesse	Kayeli	04-07-2015	-
13.	Agus Anggoro	Waeleman	04-07-2015	07-07-2015
14.	Selestunus Tasidjawa	Namsina	04-07-2015	-
15.	Serly Latuperissa	Namsina	04-07-2015	-
16.	Maya Patiekon	Namlea	04-07-2015	04-07-2015
17.	Suria Tasidjawa	Waspait	04-07-2015	04-07-2015
18.	Wa Anti	Namlea	04-07-2015	04-07-2015
19.	Adinda Sumadi	Namlea	04-07-2015	-
20.	Muhammad Fahri Hentihu	Namlea	06-07-2015	06-07-2015
21.	Muhammad Arif Candra	Namlea	06-07-2015	06-07-2015
22.	Syahjuan Umasugi	Lilialy	06-07-2015	06-07-2015
23.	Fita Buamona	Lilialy	06-07-2015	06-07-2015
24.	Zulfikar Salwa Aidindi	Namlea	06-07-2015	06-07-2015
25.	Juriauli	Namlea	06-07-2015	-
26.	Pairin	Savanajaya	06-07-2015	06-07-2015
27.	Yustina Lestari	Waikasa	06-07-2015	06-07-2015
28.	Jalil Loilatu	Lamahang	06-07-2015	09-07-2015
29.	Hasan Takimpo	Waihani	06-07-2015	08-07-2015
30.	Wa Wia	Waihani	06-07-2015	08-07-2015

31	Wa Rohian Takimpo	Waihani	06-07-2015	08-07-2015
32	Lasupu Kakuangkea	Waihani	06-07-2015	08-07-2015
33	Halima Kamarudin	Kayeli	06-07-2015	06-07-2015
34	Yusuf Buku	Jamilu	06-07-2015	-
35	Abdullah Gay	Namlea	06-07-2015	06-07-2015
36	Raib Buton	Namlea	06-07-2015	-
37	Indriani	Kakialy	06-07-2015	06-07-2015
38	Ahmad Wala	Kakialy	06-07-2015	06-07-2015
39	Salim Takimpo	Ilath	06-07-2015	-
40	Wa Pina	Ilath	06-07-2015	-
41	Yon Tasidjawa	Waekose	06-07-2015	06-07-2015
42	Rony Tasidjawa	Waekose	06-07-2015	06-07-2015
43	Umar Syukur	Namlea	06-07-2015	06-07-2015
44	Mirsa Soamole	Kakialy	06-07-2015	06-07-2015
45	Raya Wael	Kayeli	06-07-2015	06-07-2015
46	Dwi Anita Saputra	Namlea	06-07-2015	06-07-2015
47	Yoga Rahmat Aji Nugroho	Namlea	06-07-2015	06-07-2015
48	Jufri Hukunala	Kayeli	06-07-2015	06-07-2015
49	Kawal	Jamilu	06-07-2015	06-07-2015
50	Imeldawati	Namlea	06-07-2015	06-07-2015
51	Abubakar Nace	Kaki Air	06-07-2015	06-07-2015

Dari data tabel tersebut diatas dapat dilihat ketidak konsistenan dalam pelayanan pemberian KTP kepada masyarakat. Bila mengikuti ketentuan system pelayanan dimana dalam sehari dapat dicetak sebanyak 30 KTP, maka seharusnya semua masyarakat harus mendapatkan KTP pada hari itu juga. Namun yang terjadi adalah pada tanggal 4 Juli dimana terdapat 19 orang yang mengurus KTP namun hanya delapan orang yang langsung mendapatkan KTP sementara sebanyak tujuh orang harus menunggu pengambilan KTP antara 2 – 3 hari bahkan terdapat empat orang yang tidak diketahui kapan pengambilannya.

hal yang sama juga terjadi pada pelayanan yang dilaksanakan pada tanggal 6 juli 2015. Dari total 32 orang yang melakukan pengurusan KTP terdapat 22 orang langsung mendapatkan KTP pada hari pengurusan sementara lima orang harus menunggu selama 2-3 hari baru mengambil KTP serta sebanyak 5 orang yang juga belum mengambil KTP.

SIMPULAN

Mengacu pada hasil analisis yang telah teruraikan, dapat dikemukakan beberapa kesimpulan pokok sebagai berikut : pertama Penerapan Transparansi Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Buru, belum sesuai dengan apa yang diharapkan dari segi prosedur pelayanan, persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, Pejabat berwenang, Janji Pelayanan dan standar pelayanan.

Kedua, Tingkat Transparansi Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Buru. Tingkat transparansi pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Buru, kenyataannya masih rendah meliputi prosedur pelayanan, persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, janji pelayanan, standar pelayanan. Hanya tingkat transparansi pelayanan yang tinggi, biaya pelayanan, jangka waktu pelayanan, dan lokasi pelayanan.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan-kesimpulan tersebut di atas, maka disarankan beberapa hal pokok sebagai berikut : 1) Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Buru maka transparansi dalam pelayanan hendaknya diwujudkan secara optimal. 2) Perwujudan transparansi pelayanan hendaknya ditekankan peningkatan transparansi pada prosedur pelayanan, persyaratan teknis dan administrasi, waktu penyelesaian pelayanan, Pejabat yang berwenang, janji pelayanan dan standar pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Moenir, (2006), Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, cetakan ke 1, Jakarta, Penerbit Erlangga.

Ratminto dan Winarsih, (2007). Manajemen Pelayanan, Penerbit Pustaka Pelajar. Jogjakarta.

412 *Indonesia yang Berkeadilan Sosial tanpa Diskriminasi*

Rusli Budiman, (2004). Pelayanan Publik Di Era Reformasi.
www.pikiranrakyat.com. [20-2-2014].

Wasistiono, Sadu. (2001). Esensi UU No. 22 Tahun 1999 tentang
Pemerintahan Daerah. Bunga Rampai. Alqaprint. Jatinangor.

Kep. Menpan. Nomor 63Tahun 2000, Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.

Kep. Bupati Buru No 25 tahun 2001

JURNAL, MAKALAH, ARTIKEL, DAN THESIS

Abdullah, Umar. (2003). Analisis Perilaku Birokrasi Dalam Memberikan
Pelayanan Perijinan Kepada Pengusaha Pariwisata Di Dinas Pariwisata
Kabupaten Kendari. Tesis Magister. Program Pasca Sarjana Universitas
Hasanuddin, Makassar.