



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada

The Effectiveness of Public Services at the Department of Population and Civil Registration of Ngada Regency

Gabriela Katharina Karen Segu^{1*}, Cataryn V. Adam², Jim Briand Koliana³

^{1,2,3} Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nusa Cendana, Jl. Adisucipto – Nusa Tenggara Timur – Indonesia

***Corresponding Author: E-mail: segukaren3@gmail.com**

Artikel Penelitian

Article History:

Received: 11 Jan, 2026

Revised: 02 Feb, 2026

Accepted: 22 Feb, 2026

Kata Kunci:

Efektivitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Kompetensi Pegawai, Sarana Prasarana, Partisipasi Masyarakat

Keywords:

Service Effectiveness, Public Service, Employee Competence, Facilities And Infrastructure, Community Participation

DOI: 10.56338/jks.v9i2.10464

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada dengan menggunakan teori Komponen Pelayanan Publik oleh Sinambela (2010). Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik belum berjalan optimal. Dari aspek prosedur pelayanan, ketepatan dan kecepatan layanan masih rendah karena informasi belum tersosialisasi secara merata dan waktu penyelesaian dokumen sering melebihi standar pelayanan. Dari aspek sarana dan prasarana, ketersediaan fasilitas masih terbatas, beberapa peralatan mengalami kerusakan, serta ruang pelayanan kurang memadai. Dari aspek kompetensi pegawai, kemampuan dan keterampilan masih bervariasi akibat keterbatasan pelatihan dan jumlah SDM. Partisipasi masyarakat juga masih rendah karena kurangnya kesadaran dalam mengurus dokumen kependudukan. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan sistem, peningkatan sarana, penguatan kompetensi pegawai, serta peningkatan kesadaran masyarakat guna mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan berkualitas.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effectiveness of public services at the Department of Population and Civil Registration of Ngada Regency using Sinambela's (2010) Public Service Component theory. The research employed a descriptive qualitative method through observation, interviews, and documentation. The findings indicate that public service effectiveness has not been fully optimized. In terms of service procedures, accuracy and timeliness remain inadequate due to uneven information dissemination and service completion times exceeding established standards. Regarding facilities and infrastructure, supporting equipment is limited, some tools are damaged, and the service room is insufficient to accommodate citizens comfortably. Employee competence varies due to limited

training opportunities and human resource constraints. Community participation is also relatively low, as many citizens only process administrative documents when urgently needed. Therefore, improvements in service systems, infrastructure provision, employee competence development, and public awareness enhancement are necessary to achieve effective and high-quality public services.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada sektor pemerintahan merupakan wujud dari fungsi aparatur negara dalam bentuk pengabdian kepada masyarakat serta pengabdian terhadap negara. Pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam suatu pemerintahan yang dapat menentukan kualitas jasa dan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan pemerintah pusat maupun daerah adalah pelayanan publik (*public service*), karena jika pelayanan kepada publik terjadi stagnasi, maka dapat dipastikan akan berdampak pada hampir semua sektor seperti terjadinya kemacetan atau kekacauan pada pelayanan publik. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan publik merupakan salah satu parameter untuk menentukan dan menilai kualitas administrasi pemerintahan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Pemberian pelayanan publik menjadi indikator untuk melihat seberapa baik kinerja administrasi publik dalam memenuhi tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah sebagai pengelola pelayanan publik harus dapat memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas serta memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan. Standar pelayanan publik menjadi pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan agar kualitas pelayanan dapat diukur dan ditingkatkan. (Nurdin, 2019) Pada konteks negara modern, pelayanan publik menjadi tuntutan yang semakin penting bagi lembaga pemerintah dan bukan lagi sekadar aktivitas sambilan. (Alfionita & Gunawan, 2020)

Kabupaten Ngada merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Nusa Tenggara Timur yang dalam pelaksanaan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 hakikat pelayanan publik merupakan kewajiban aparatur pemerintah sebagai wujud pengabdian kepada masyarakat. Sejalan dengan pelaksanaan kebijakan publik, pemerintah daerah dapat melaksanakan pelayanan publik secara efektif sesuai dengan kebutuhan wilayah masing-masing (Jamaluddin et al., 2017).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan lembaga resmi pemerintah yang menangani peristiwa kependudukan seperti pencatatan kelahiran, kematian, dan dokumen identitas lainnya yang memiliki aspek hukum. Setiap peristiwa penting perlu didaftarkan dan dibukukan agar masyarakat memiliki bukti autentik yang memberikan kepastian hukum atas status keperdataannya. Sebagai instansi pelaksana kewenangan desentralisasi di bidang administrasi kependudukan, pegawai dituntut bekerja secara efektif dan efisien guna memberikan kepuasan kepada masyarakat serta meningkatkan citra organisasi.

Namun berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada, masih ditemukan berbagai permasalahan dalam efektivitas pelayanan publik. Waktu pengurusan dokumen seperti Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, dan akte kelahiran tidak sesuai dengan standar waktu pelayanan ± 7 menit, bahkan dalam praktiknya dapat memakan waktu hingga 2 jam atau lebih. Selain itu, keterbatasan jumlah pegawai, rendahnya kedisiplinan pegawai, serta

rendahnya kesadaran masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan turut mempengaruhi optimalisasi pelayanan.

Permasalahan lain yang ditemukan yaitu akses internet yang kurang optimal dalam mendukung sistem digitalisasi pelayanan, serta sarana dan prasarana yang belum memadai seperti ruang pelayanan yang sempit, tidak tersedianya papan informasi dan kotak saran, serta jaringan internet yang kurang stabil. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan belum berjalan secara efektif dan maksimal. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada menggunakan teori Komponen Pelayanan Publik oleh Sinambela tahun 2010.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menganalisis efektivitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada. Pendekatan ini dipilih karena mampu memahami fenomena yang dialami subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan secara holistik melalui deskripsi dalam bentuk kata-kata pada konteks yang alamiah (Miles, 2016). Melalui metode ini, peneliti dapat menggali permasalahan pelayanan publik secara lebih mendalam serta memperoleh gambaran faktual mengenai kondisi pelayanan yang berlangsung.

Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada yang beralamat di Kelurahan Kisanata, Kecamatan Bajawa, Kabupaten Ngada, Nusa Tenggara Timur. Objek penelitian meliputi aparatur dinas serta masyarakat Kabupaten Ngada sebagai penerima layanan publik. Penentuan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di instansi tersebut dinilai belum optimal sehingga relevan dengan fokus penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif. Analisis dilakukan melalui proses pengorganisasian data, pengelompokan, sintesis, serta penarikan makna dari data yang diperoleh untuk menemukan hal-hal penting yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan publik (Sofwatillah et al., 2024). Hasil analisis kemudian disusun secara sistematis untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian berdasarkan kategori perilaku seksual pada remaja di SMA X Denpasar menunjukkan bahwa dari 190 responden, sebagian besar dikategorikan memiliki perilaku seksual berisiko dengan jumlah 137 responden (72,1%). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu instansi pemerintah yang bertanggung jawab atas kependudukan dan pencatatan sipil masyarakat. Disdukcapil bertugas untuk melakukan pencatatan dan penerbitan dokumen kependudukan seperti KTP, akta kelahiran, akta kematian, dan lain sebagainya. Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara, pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada mengalami beberapa hambatan dan tantangan terutama pada keempat fokus utama peneliti yaitu prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pegawai, serta partisipasi atau keterlibatan masyarakat sehingga memengaruhi efektivitas pelayanan publik di dinas ini.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menemukan masalah-masalah baik yang ada di lingkungan kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada, maupun masyarakat yang menjadi sasaran pelayanan juga sebagai pengguna layanan publik khususnya pada berkas-berkas kependudukan dan dokumen catatan sipil. Beberapa permasalahan yang sering terjadi pada proses pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Ngada yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk menilai seberapa efektif pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada, peneliti menggunakan teori Komponen Pelayanan Publik oleh Sinambela tahun 2010 yang memiliki empat komponen inti yang menjadi fokus utama dalam penelitian.

Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan tahapan-tahapan dalam pelayanan publik yang dilakukan secara sistematis dan mudah dimengerti dalam proses pelayanan sehingga pelayanan publik menjadi efisien dan efektif. Pelayanan akan terasa mudah apabila prosedur pelayanan disusun sesederhana mungkin demi menunjang terciptanya pelayanan publik yang efisien dan efektif.

Prosedur pelayanan merupakan salah satu komponen utama yang menjadi penunjang kegiatan pelayanan publik dalam hal ini pelayanan publik yang meliputi dokumen-dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Kemampuan untuk memberikan layanan dengan akurat dan tepat sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, dan sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan adalah indikator kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Disdukcapil Kabupaten Ngada kepada masyarakat yang membutuhkan layanan administrasi kependudukan.

Para pegawai di Disdukcapil sekaligus pelayan publik dalam hal ini memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait dokumen kependudukan dan pencatatan sipil tentunya harus melakukan tugas dan tanggung jawab termasuk dalam hal pelayanan yang mudah, cepat, terjangkau dan akurat serta mengupayakan agar masyarakat yang menerima layanan merasa puas akan pelayanan yang diberikan, sebagaimana dijelaskan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada, Bapak Gerardus Reo, SE, M.Si pada saat wawancara pada tanggal 4 November 2025 bertempat di ruang kerja Kepala Disdukcapil Kabupaten Ngada

“Terkait dengan prosedur pelayanan, secara aturan ada tahapan-tahapannya mulai dari verifikasi berkas serta langkah-langkah selanjutnya. Semua dokumen kependudukan yang akan diurus harus memenuhi syarat-syarat administratif sesuai dengan kebutuhan aturan dari masing-masing jenis layanan dan persyaratannya masing-masing. Kami terus berupaya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan selalu mengutamakan kemudahan bagi para penerima layanan publik”.

Berdasarkan hasil penelitian, prosedur pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Ngada belum cukup efektif karena beberapa kendala dan masalah yang ditemukan dilapangan maupun pada tempat pelayanan, yaitu:

Ketepatan Pemberi Layanan.

Ketepatan pemberi layanan menjadi salah satu indikator yang menentukan efektivitas pelayanan publik sebagaimana dijelaskan dalam Teori komponen pelayanan oleh Sinambela (2010), dimana prosedur harus jelas, serta mudah dipahami oleh masyarakat agar dapat memperlancar proses pelayanan publik dan memperbaiki kualitas pelayanan publik. Namun, berdasarkan hasil observasi dan wawancara dalam penelitian ini, ketepatan pemberi layanan masih jauh dari optimal karena sering terjadi masalah seperti informasi yang tidak merata terkait jadwal pelayanan dan kurangnya informasi yang diterima oleh masyarakat terkait beberapa persyaratan yang dibutuhkan untuk mengurus dokumen kependudukan.

Peneliti menemukan fakta bahwa masyarakat dengan akses jaringan terbatas sering ketinggalan informasi-informasi terbaru mengenai jadwal pelayanan administrasi kependudukan, karena Disdukcapil biasanya menggunakan media sosial untuk mengumumkan informasi, sehingga masyarakat yang tidak bisa mengakses media sosial akibat kesusahan jaringan terlambat untuk mendapatkan informasi penting berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Disdukcapil. Hal ini selaras dengan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Esi Meo (19 November 2025) mengatakan :

“Ketepatannya kurang bagus, ade. Jadwal pelayanan sering berubah tapi tidak diumumkan merata ke kami di desa. Saya pernah datang urus akta kelahiran anak ke Disdukcapil, eh tutup duluan karena petugas bilang ada rapat mendadak. Persyaratan juga tidak jelas, harus bawa ini-itu tapi pas sampai sana baru dibilang kurang satu surat. Harusnya mereka kasih info lengkap biar kami tidak

bolak-balik sia-sia apalagi kami jauh dari kota harus butuh uang transportasi lagi. Kalau tepat waktu dan informasinya jelas, pasti lebih baik pelayanannya”.

Sedangkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Maria Wio (19 November 2025) mengatakan:

“ ... Informasinya tidak merata sama sekali. Di desa kami ini jauh dari kota, sinyal HP jelek. Saya dan banyak tetangga di ujung desa jarang dapat info. Kadang dengar dari saudara di kota, baru tahu ada perubahan jadwal”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti menyimpulkan bahwa ketepatan pemberi layanan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dinilai tidak tepat sasaran karena tidak dapat menjangkau seluruh masyarakat Kabupaten Ngada. Ketidakmerataan informasi pelayanan publik khususnya bagi masyarakat dengan akses jaringan terbatas sering tertinggal informasi penting karena Dinas Dukcapil Kabupaten Ngada lebih mengandalkan media sosial untuk pengumuman. Hal ini menyebabkan perubahan jadwal mendadak, tidak tersosialisasikan secara merata sehingga warga mengalami kerugian waktu dan biaya transportasi.

Wawancara dengan Ibu Esi Meo mengungkapkan pengalaman konkret dimana ia datang untuk mengurus akta kelahiran anak, tetapi layanan tutup lebih awal akibat rapat mendadak tanpa pemberitahuan, ditambah ketidakjelasan persyaratan yang memaksa harus bolak balik. Demikian pula Ibu Maria Wio, menyatakan bahwa sinyal HP yang lemah di ujung desa membuat informasi yang didapat dari saudara di kota, memperburuk kesenjangan akses. Hal ini jelas sangat mempengaruhi proses pelayanan publik sehingga berjalan tidak efektif.

Ketidaktepatan pemberi layanan ini memberikan dampak tidak hanya pada administratif, seperti penumpukkan antrian dan memperhambat pelayanan, tetapi juga ekonomi bagi masyarakat miskin yang harus menanggung biaya perjalanan berulang. Untuk mengatasi hal ini diperlukan evaluasi mendalam terkait strategi peningkatn informasi seperti pengadaan papan informasi desa, layanan keliling, peningkatan jaringan agar dapat menjangkau seluruh masyarakat Kabupaten Ngada mendapatkan informasi yang merata.

Kecepatan Penerima Layanan

Kecepatan penerima layanan menurut Teori Komponen Pelayanan oleh Sinambela (2010) mengacu pada tingkat kelancaran dan durasi waktu yang dibutuhkan masyarakat untuk menerima layanan secara keseluruhan, mulai dari pendaftaran, verifikasi berkas, proses teknis hingga penerimaan dokumen jadi seperti KTP, KK, akta kelahiran dan dokumen kependudukan lainnya yang idealnya tidak melebihi standar waktu pelayanan yaitu ± 7 menit per jenis layanan agar meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses pelayanan tanpa membuat pengguna menunggu lama yang dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan proses pelayanan kecepatan pemberi layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada masih rendah. Pelayanan yang diterima oleh masyarakat sering terlambat dikarenakan masih banyak pegawai yang belum disiplin masuk kerja, sehingga proses pelayanan menjadi tertunda. Kedisiplinan pegawai perlu ditingkatkan agar dapat menunjang proses pelayanan. Ketika masyarakat membutuhkan pelayanan, para pegawai seringkali tidak berada di tempat pelayanan sehingga membuat masyarakat harus menunggu dan membuang waktu. Selain itu, proses administrasi yang memakan waktu yang lama sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan dokumen kependudukan. Hal ini didukung oleh hasil wawancara peneliti dengan Bapak Tius Lodo (18 November 2025) mengatakan:

“ ... kemarin ketika mengurus akte kelahiran anak saya, ketika tiba di tempat pelayanan petugas yang melayani tidak ada ditempat saya harus tunggu sekitar 2 jam sampe petugas itu datang”.

Sedangkan hasil wawancara dengan Bapak Yohanes Lobo (19 November 2025) mengatakan :

“Ketika saya antar anak saya untuk urus KTP untuk keperluan Test Polri, proses administrasi penerbitan KTP di kantor Dukcapil terlalu lama sampe memakan waktu 1 hari, dan besoknya kami harus kembali untuk ambil KTP yang sudah jadi. Menurut saya prosesnya terlalu lama, apalagi untuk hal-hal mendesak seperti yang kami alami kemarin”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti menyimpulkan bahwa kecepatan penerima layanan publik di Disdukcapil Kabupaten Ngada masih belum optimal. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat selesai dalam waktu lebih dari 7 menit bahkan lebih dari 24 jam menurut hasil wawancara kepada masyarakat.

Wawancara dengan Bapak Tius Lodo mengungkap masalah kedisiplinan pegawai sebagai penghambat utama kecepatan layanan yang tentunya melanggar standar dari Teori Sinambela (2010) yang menuntut kelancaran sejak awal proses pelayanan. Ini bukan hanya ketidakdisiplinan individu, namun masih lemahnya pengawasan pada Dinas Dukcapil Kabupaten Ngada yang harusnya menuntut dengan ketegasan kedisiplinan pegawai terutama sebagai pelayan publik agar tidak memperhambat proses pelayanan, sehingga masyarakat yang menanggung konsekuensi waktu luang yang seharusnya dapat berjalan produktif.

Wawancara dengan Bapak Yohanes Lobo menyoroti lambatnya proses administrasi yang mencerminkan ketidakmampuan sistem dan pegawai menangani kebutuhan masyarakat. Hal ini juga bisa terjadi karena beberapa hal teknis seperti jaringan yang error saat pelayanan sedang berlangsung, listrik yang tiba-tiba padam saat pelayanan yang sedang berlangsung sehingga mengganggu proses pelayanan yang seharusnya cepat menjadi terhambat. Tentu hal ini perlu menjadi prioritas bagi Dinas Dukcapil Kabupaten Ngada untuk memperbaiki dan mengupayakan solusi terbaik untuk mengatasi hambatan-hambatan seperti ini yang tentunya menjadikan pelayanan yang dilakukan tidak berjalan efektif. Ditambah lagi pengeluaran dari masyarakat yang merasa dirugikan terkait waktu, sehingga menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan faktor pendukung penting dalam proses pelayanan publik. Sarana dan prasarana merupakan segala bentuk sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam menunjang segala bentuk dan jenis pelayanan sesuai dengan fungsi sarana dan prasarana tersebut. Dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik membutuhkan sarana dan prasarana yang memadai demi terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien yang memuaskan bagi masyarakat saat menerima pelayanan.

Ketersediaan Sarana

Ketersediaan sarana mencakup kelengkapan fasilitas operasional fisik dan teknis seperti komputer, mesin perekam, printer dan alat cetak, serta perangkat pendukung digital lainnya yang harus tersedia dalam jumlah yang cukup, dalam keadaan yang baik serta berfungsi normal untuk mendukung kegiatan pelayanan publik.

Aset sarana prasarana kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada belum mencukupi dari segi jumlah karena tuntutan dan beban kerja yang semakin bertambah, dari segi kondisi aset sarana dan prasarana kantor sebagian besar berada dalam kondisi baik namun masih ada beberapa yang rusak.

Beberapa sarana dan prasarana yang rusak dan tidak bisa digunakan lagi tentunya dapat mengganggu proses pelayanan publik, apalagi jika alat-alat yang digunakan untuk proses pelayanan publik setiap hari kerja seperti komputer dan alat lainnya yang mengalami kerusakan, maka ini dapat

memperlambat proses pelayanan. Hal ini didukung dengan hasil wawancara dengan Bapak Irngrad Antonius Awa, S.Sos sebagai Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk (11 November 2025) mengatakan :

“kalau dilihat, kondisi sarana yang ada sekarang ini menurut saya belum memadai. Alasannya karena pengadaan barang ini dari tahun 2014/2015, bahkan ada peralatan yang dari 2012 semenjak diberlakukannya E-KTP perdana ditahun 2012 itu. Alat-alat yang masih digunakan dari tahun 2012 seperti peralatan server, perekaman KTP, peralatan cetak KTP. Sampai kondisi hari ini peralatan-peralatan itu banyak yang rusak dan tidak bisa digunakan lagi, sehingga menghambat kegiatan pelayanan apalagi kalau antriannya banyak, kami selalu kewalahan karena peralatan yang kurang. Sehingga ini membuat pelayanan selama ini menjadi belum efektif dari segi waktu”.

Lebih lanjut penjelasan dari Ibu Kabid Pelayanan Catatan Sipil ibu Mariana Kristina Supit, SE, M.A.P (5 November 2025) dibawah ini :

“Dinas dukcapil ini sejak 2020 sudah tidak dapat DAK (Dana Alokasi Khusus) lagi dari pusat, sehingga kami dapatnya hanya dari daerah, tapi di daerah dengan segala keterbatasan, efisiensi yang lagi besar-besaran sehingga dana yang masuk ke dinas sedikit. Kendalanya itu lebih ke kekurangan pasokan ATK, peralatan kantor juga beberapa sudah rusak. Karena anggarannya terbatas, jadi mau pengadaan yang baru juga susah. Jadi kami memaksimalkan sarana yang ada”.

Dengan demikian, sarana dan prasarana yang dimiliki tentunya mempengaruhi proses pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan tidak efektif dan mempengaruhi kualitas pelayanan publik di dinas terkait. Dengan sarana dan prasarana yang memadai maka akan membantu masyarakat dalam menerima pelayanan yang maksimal.

Dalam penggunaan dan penerapan teknologi informasi dan digitalisasi tentunya tidak terlepas dari kendala dan hambatan yang sering terjadi saat pelayanan berlangsung, dari sisi pelayanan teknis seperti gangguan jaringan atau pun ketika pelayanan sedang berlangsung listrik tiba-tiba padam sehingga mengganggu proses pelayanan yang sedang dilakukan. Hal ini didukung oleh hasil wawancara Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada

“Kendala-kendala yang kami alami sampai hari ini yaitu, kendala teknis seperti saat masyarakat datang dan membutuhkan pelayanan, tiba-tiba listrik padam, ataupun terkait jaringan yang kurang stabil saat proses pelayanan berlangsung sehingga mengganggu dan menghambat jalannya pelayanan. Kami juga telah menggunakan jaringan SLAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) untuk mendukung pelayanan kepada masyarakat. Ketika jaringan ini lagi terganggu atau maintenance biasanya masyarakat harus menunggu dan membutuhkan lebih banyak waktu sampai jaringan kembali stabil”.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyimpulkan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada belum memadai dan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Sarana yang kurang dan tidak memadai dapat meperlambat proses pelayanan publik menjadi tidak efektif. Pengadaan sarana-sarana penting seperti papan informasi, kotak saran, petunjuk tertulis yang dipasang di area pelayanan Disdukcapil untuk menampilkan jadwal, prosedur, persyaratan ataupun standar waktu pelayanan yang seharusnya sangat penting sebagai bagian dari penunjang layanan publik belum diperhatikan oleh Dinas Dukcapil sehingga tidak tersedia di ruang pelayanan. Hal ini sangat disayangkan, dan tentunya menjadi faktor penghambat proses pelayanan. Selain itu peningkatan penggunaan teknologi untuk menunjang proses pelayanan publik harus dilakukan dengan perbaikan jaringan internet, pengadaan genset untuk mengantisipasi listrik padam saat pelayanan sedang berlangsung.

Kenyamanan Ruangan

Hasil penelitian yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada menunjukkan bahwa dari segi kebersihan ruangan pelayanan setiap harinya bersih dan cukup nyaman, namun dari luas ruangan pelayanan terlalu sempit untuk menampung masyarakat yang datang untuk menerima pelayanan. Tidak ada ruang khusus untuk pelayanan, sehingga pelayanan digabung dengan ruangan pegawai. Hal ini tentunya mempengaruhi proses pelayanan, masyarakat merasa kurang nyaman, dan juga dapat mengganggu kegiatan para pegawai yang sedang bekerja.

Hal ini didukung dengan hasil wawancara peneliti kepada Bapak Pit Liu (11 November 2025) dibawah ini

“.. ruang pelayanan terlalu sempit makanya ketika masyarakat yang datang banyak, kami harus berdesakan didalam. Kursi juga mereka sediakan sedikit, lebih banyak yang berdiri pas antri”.

Lebih lanjut hasil wawancara peneliti kepada Ibu Umi Sobo (11 November 2025) mengatakan:

“.. kami sedikit tidak nyaman kalo harus tunggu lama-lama dan tidak dapat kursi untuk duduk”.

Ruang pelayanan memiliki tempat duduk untuk antrian namun tempat yang disediakan terbatas, sehingga masyarakat yang tidak mendapat tempat harus berdiri untuk menunggu giliran mendapat pelayanan. Selain itu, Disdukcapil belum menyediakan papan informasi dan kotak saran bagi masyarakat sehingga masyarakat tidak dapat menyampaikan keluhan dan juga melihat informasi-informasi terkait pelayanan. Dari segi lingkungan, cukup aman bagi masyarakat selama di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada.



Gambar 1. Ruang Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Ngada
Sumber : Dokumentasi Penulis, 2025



Gambar 2. Suasana Antrian Masyarakat Yang Menunggu Pelayanan

Sumber : Dokumentasi Penulis, 2026

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana merupakan salah satu penunjang proses pelayanan publik untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada. Jika sarana dan prasarana tidak mendukung, maka proses pelayanan publik akan terhambat dan masyarakat yang menerima pelayanan menjadi tidak nyaman karena kekurangan fasilitas pendukung di tempat pelayanan.

Kompetensi Pegawai

Kompetensi pegawai merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang pelayan publik dalam melaksanakan semua tugasnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kompetensi pegawai harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pada keahlian, pengetahuan, sikap, keterampilan dan perilaku yang dibutuhkan guna terselenggaranya pelayanan publik yang efektif dan memuaskan masyarakat.

Kemampuan dan Keterampilan Pegawai

Suatu pelayanan dapat dikatakan baik jika para pegawai dalam suatu organisasi dapat merespon dan mengenali berbagai kebutuhan masyarakat secara baik sehingga pelayanan yang diberikan tersebut sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Kemampuan dan daya tanggap pegawai dalam pelayanan publik merupakan hal penting dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dimengerti. Kemampuan daya tanggap dalam suatu lembaga sangat bergantung pada bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang ada di lembaga tersebut.

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan harus mengutamakan aspek pelayanan yang dapat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dimengerti. Kemampuan daya tanggap dalam suatu lembaga sangat bergantung pada bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang ada di lembaga tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kemampuan dan daya tanggap pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada, kemampuan pegawai masih bervariasi. Ada yang paham betul mengenai pekerjaan yang diberikan sesuai bidang masing-masing, namun banyak juga yang masih standar bahkan kurang pengetahuan terlebih ketika menjelaskan terkait pelayanan publik kepada masyarakat. Hal ini didukung oleh hasil wawancara dengan Bapak Pius Liu (19 November 2025) mengatakan:

“... pada umumnya semua pegawai yang layani kami itu baik, cuma ada beberapa yang begitu kami tanya mereka jelaskan kadang kami tidak paham maksudnya apa”.

Kondisi SDM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada dengan kondisi beban kerja serta tingginya tingkat kepengurusan administrasi kependudukan oleh masyarakat setiap hari, menyebabkan jumlah pegawai yang ada saat ini masih kurang, dilihat dari masih adanya beberapa formasi jabatan yang kosong dan belum terisi. Hal ini dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan menjadi kurang efektif karena keterbatasan jumlah pegawai yang ada. Hal ini didukung oleh kutipan wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada (4 November 2025) dibawah ini:

“Kalau kompetensi pegawai, kami di dinas ini pegawai masih terbatas, terutama pegawai yang secara khusus membidangi IT sangat terbatas dimana proses dan tuntutan kerja saat ini yang semakin bertambah dan berat”.

Kompetensi dan keterampilan pegawai tentunya harus didukung dengan pelatihan-pelatihan yang dapat membantu meningkatkan kemampuan dan pengetahuan pegawai, sehingga mereka dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Dengan pelatihan yang tepat, pegawai dapat memperbarui pengetahuan mereka tentang prosedur dan regulasi terbaru, mengembangkan keterampilan yang dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai-pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada menghadapi kendala dalam meningkatkan kompetensi dikarenakan efisiensi anggaran yang terjadi saat ini. Hal ini didukung oleh hasil wawancara dengan Bapak Gerardus Reo, S.E, M.Si Kepala Disdukcapil Kabupaten Ngada (4 November 2025) mengatakan :

“Dari sisi kompetensi dan kapasitas para pegawai beragam ada yang mampu dan sesuai dengan bidang ilmu, ada juga yang masih standar dan bahkan dibawah rata-rata. Kami kekurangan dana karena pemangkasan anggaran ini makanya para pegawai tidak pernah lagi ikuti diklat dan pelatihan. Padahal ini sebenarnya penting untuk peningkatan kemampuan keterampilan, cuma itu tadi kami maksimalkan kemampuan yang ada, belajar otodidak juga untuk meningkatkan kualitas kami sebagai pelayan publik”.

Lebih lanjut penjelasan dari Bapak Viktorianus Pea, S. Kom PLT Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (5 November 2025) mengatakan bahwa :

” ...tantangan yang dialami dalam penggunaan teknologi informasi yaitu dari sisi SDM yang terbatas, namun kami tetap mengoptimalkan para pegawai yang ada dengan upaya yang dilakukan seperti belajar secara otodidak untuk mendukung pengembangan SDM”.

Berdasarkan hasil pengamatan, peneliti menemukan fakta bahwa sebagian besar pegawai Disdukcapil telah melaksanakan tugas dan pekerjaan setiap hari sebagai pelayan publik dengan baik sesuai dengan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki. Hal ini terlihat dari hasil pengamatan pada operator ketika menjalankan tugas sebagai pelayan publik dengan keterampilan yang dimiliki sehingga dinas ini dapat menggunakan teknologi sebagai penunjang pelayanan publik untuk semakin maju. Hal ini didukung dengan pernyataan dari PLT Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dibawah ini

“Secara kompetensi, kalau dilihat dari pengelola sistem aplikasi seperti SIAK yang digunakan disini, operator kami memiliki kompetensi yang baik untuk mengoperasikan sistem yang ada”.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa peningkatan kualitas dan keprofesionalisme aparatur negara adalah salah satu cara dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Agar masyarakat yang menerima layanan publik merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, dibutuhkan kompetensi pegawai yang dapat ditingkatkan melalui kemampuan para pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan, SDM para pegawai yang perlu ditingkatkan, juga keterampilan para pegawai yang perlu ditingkatkan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi efektif dan efisien sehingga kualitas pelayanan publik dapat meningkat.

1. Sikap dan Perilaku pegawai

Sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan tentunya mempengaruhi masyarakat untuk mengikuti proses pelayanan publik dengan baik. Cara para pegawai menanggapi permasalahan dan keluhan dari masyarakat dapat mendorong kepercayaan masyarakat pada pemerintah. Jika ada masyarakat yang datang untuk berkonsultasi mengenai suatu permasalahan, para pegawai tentunya dapat menerima dan menjelaskan sebaik mungkin soal masalah yang masyarakat hadapi. Hal ini dapat meningkatkan antusias masyarakat untuk berpartisipasi dalam seluruh kegiatan pelayanan publik terutama pelayanan dokumen-dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.

Hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi dalam standar kompetensi petugas pemberi layanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada menunjukkan bahwa dalam proses pelayanan, petugas telah memberikan pelayanan dengan sopan dan santun kepada masyarakat, namun masih ada juga pegawai yang kurang sopan saat melayani hal ini terlihat ketika ada masyarakat yang bertanya dan bingung, sebagian pegawai memaklumi dan menanggapi dengan baik dan sebagiannya lagi menjawab dengan nada agak tinggi. Hal ini didukung oleh hasil wawancara kepada Ibu Yanti Molo (19 November 2025) mengatakan :

“saya kemari dilayani dengan baik disana, ada beberapa pegawai yang ketika masyarakat datang mereka sambut dengan ramah, mereka bantu menjelaskan hal-hal yang kami tidak paham. Ada juga beberapa pegawai yang masa bodoh ketika kami tanya. Mungkin situasi saat itu sedang ramai masyarakat yang antri makanya ibu yang satu pusing dan kewalahan makanya muncul sikap seperti itu”.

Sikap dan perilaku para pegawai menjadi salah satu faktor penting untuk meningkatkan pelayanan publik. Sebab, keluhan-keluhan dari masyarakat yang menilai pelayanan publik yang diberikan bisa terkendala akibat sikap dan perilaku yang kurang profesional yang ditunjukkan oleh para pegawai. Oleh karena itu, diperlukan aparatur yang profesional dengan sikap dan budaya melayani dengan tulus sehingga mengurangi keluhan-keluhan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan.

Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik adalah keterlibatan aktif warga dalam pelaksanaan pelayanan publik. Semakin tinggi partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik, semakin besar transparansi dan akuntabilitas yang dapat terwujud dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Namun, rendahnya kesadaran dan keterlibatan masyarakat dalam kegiatan pelayanan publik masih menjadi tantangan yang perlu diatasi. Masyarakat seringkali lalai dalam menjalankan kewajiban sebagai warga negara dalam hal ini untuk mengurus dokumen-dokumen kependudukan yang diperlukan.

Keterlibatan Masyarakat dalam Proses Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan masyarakat hanya akan mengurus berkas atau dokumen kependudukan hanya ketika butuh dan dalam keadaan mendesak, sehingga para petugas pelayanan publik merasa kewalahan disituasi dan kondisi tertentu akibat masyarakat yang membutuhkan pelayanan ketika urusan mendesak. Kurangnya pemahaman dari masyarakat juga menjadi salah satu masalah yang

dihadapi oleh para pegawai di Disdukcapil, sehingga pada saat mengurus dokumen sebagian dari mereka tidak membawa persyaratan dengan lengkap dan membuat proses pelayanan menjadi terhambat, efisiensi waktu menjadi terganggu. Hal ini didukung oleh hasil wawancara dengan Ibu dengan Kabid Pelayanan Catatan Sipil ibu Mariana Kristina Supit, SE, M.A.P (5 November 2025) mengatakan :

“kendala selama proses pelayanan yang selama ini kami alami, itu kurang pemahaman dari masyarakat. Banyak kami temukan masyarakat yang masih anggap berkas-berkas ini belum penting, mungkin karena belum butuh jadi mereka lebih banyak masa *bodoh*”.

Lebih lanjut pernyataan dari Bapak Gerardus Reo, S.E, M.Si Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (4 November 2025) mengatakan :

“Jujur bahwa masyarakat sadar ketika mereka bersentuhan dengan urusan-urusan yang berhubungan dengan dokumen kependudukan secara situasional. Tapi kesadaran yang utuh dari dalam diri bahwa urusan dokumen kependudukan ini sangat penting, menurut pengamatan saya masih sangat rendah”.

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti menyimpulkan bahwa keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan publik terutama dalam pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada masih belum maksimal. Kesadaran yang masih belum dimiliki oleh masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan membuat kualitas pelayanan publik menjadi belum efektif. Padahal dokumen kependudukan merupakan persyaratan penting untuk mengurus banyak keperluan.

Selain itu, dokumen kependudukan menandakan identitas sebagai warga negara yang harus dimiliki. Kurangnya kesadaran ini mempengaruhi proses pelayanan seperti saat membutuhkan pelayanan, berkas-berkas yang diperlukan untuk mengurus dokumen lainnya tidak lengkap sehingga memunculkan masalah baru seperti proses pelayanan menjadi terhambat dan efisiensi waktu menjadi terganggu. Perlunya peningkatan kesadaran agar masyarakat semakin sadar akan kewajiban sebagai warga negara memiliki dokumen kependudukan sebagai identitas warga negara.

Upaya Peningkatan Partisipasi Masyarakat

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada telah berupaya membangun kesadaran masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan bukan hanya saat diperlukan tapi ini merupakan kewajiban sebagai warga negara yang harus memiliki identitas dan kelengkapan dokumen yang membuktikan status seseorang resmi sebagai warga negara dengan cara melakukan pendekatan melalui perangkat pemerintah terdekat seperti kepala desa, lurah dan juga membuat inovasi layanan sebagai upaya untuk membangun kesadaran masyarakat akan pentingnya pengurusan dokumen kependudukan dan dokumen pencatatan sipil yaitu inovasi Kado Dukcapil.

Pemerintah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada telah berkolaborasi dan menjalin kerja sama dengan pihak keagamaan pada momen pernikahan warga dengan tujuan menyerahkan dan memberikan dokumen akta perkawinan secara langsung kepada warga dihari pernikahan mereka jika persyaratan yang dibutuhkan telah dipenuhi oleh warga yang baru menikah tersebut. Ini dilakukan agar masyarakat tidak lagi menunda untuk mengurus dokumen kependudukan dan membangun kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen-dokumen kependudukan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada belum berjalan secara optimal dan masih memerlukan berbagai perbaikan. Ditinjau dari aspek prosedur pelayanan, ketepatan dan kecepatan layanan dinilai belum efektif karena informasi mengenai prosedur dan persyaratan belum

tersosialisasi secara merata, terutama bagi masyarakat yang berada jauh dari pusat kota dan mengalami kendala jaringan. Selain itu, proses pelayanan sering kali melebihi standar waktu 7 menit per jenis dokumen kependudukan. Dari aspek sarana dan prasarana, ketersediaan fasilitas belum memadai, baik dari segi alat penunjang pelayanan yang mengalami kerusakan maupun keterbatasan ruang pelayanan yang kurang nyaman dan belum mampu menampung kebutuhan masyarakat secara optimal.

Ditinjau dari aspek kompetensi pegawai, kemampuan dan keterampilan pegawai masih bervariasi, meskipun secara umum mereka telah berupaya memberikan pelayanan yang baik dan profesional di tengah keterbatasan sumber daya manusia. Sikap dan perilaku pegawai dalam melayani masyarakat tergolong cukup baik, namun masih terdapat beberapa pegawai yang perlu meningkatkan profesionalitas dalam pelayanan. Sementara itu, dari aspek partisipasi dan kesadaran masyarakat, keterlibatan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan masih rendah karena kurangnya kesadaran akan pentingnya dokumen tersebut dan cenderung mengurusnya hanya ketika dalam keadaan mendesak. Meskipun demikian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat melalui pendekatan kepada pemerintah setempat dan pihak gereja guna mendorong partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

DAFTAR RUJUKAN

- Alfionita, M., & Gunawan, I. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Jayanti. *Progress: Jurnal Pendidikan, Akuntansi dan Keuangan*, 3(1), 1–13. <https://doi.org/10.47080/progress.v3i1.761>
- Jamaluddin, J., Saggaf, S., & Rahayu, S. (2017). Kedisiplinan aparatur sipil negara pada Kantor Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), 25–34. <https://doi.org/10.26858/jiap.v7i1.3436>
- Miles, H. M. (2016). Data analysis qualitative. *Nursing Standard (Royal College of Nursing (Great Britain))*, 30(25).
- Nurdin, I. (n.d.). *Publik*.
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sofwatillah, S., Risnita, R., Jailani, M. S., & Saksitha, D. A. (2024). Teknik analisis data kuantitatif dan kualitatif dalam penelitian ilmiah. *Jurnal Genta Mulia*, 15(2), 79–91.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009).