

BAB IV

**ANALISIS PELAYANAN ATAS PENYELENGGARAAN A
DMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERDASARKAN
PASAL 79A UNDANG-UNDANG NOMOR 24 TAHUN 2013
TENTANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI
KECAMATAN PANIMBANG**

**A. Pelayanan dalam Menyelenggarakan Administrasi
Kependudukan di Kecamatan Panimbang**

Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Sedangkan pengertian pelayanan dalam kamus umum bahasa indonesia, pelayanan ialah menolong menyediakan segala segala apa yang diperlukan orang lain. Mengenai pelayanan, kondisi yang terjadi didalam masyarakat Panimbang menunjukkan bahwa pelayanan pemerintah dalam bentuk pelayanan Administrasi Kependudukan khususnya dalam pembuatan KTP dikecamatan Panimbang belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan masih ditemui hambatan. Hal ini di karenakan kurangnya sosialisasi oleh Instansi Pelaksana maupaun

kecamatan terkait pentingnya Administrasi Kependudukan kepada masyarakat sehingga masih banyak warga yang sudah cukup umur belum memiliki KT P. Hal ini juga disampaikan oleh Bapak Mahmud selaku warga Kecamatan Panimbang yang mengatakan bahwa:

“Kalo untuk sosialisasi di kampung saya si ga pernah ngedengar neng, ya mungkin karena kita orang pelosok kali jalannya juga jelek jadi malas buat sosialisai, saya juga kadang mau ngurus dokumen-dokumen kaya gitu itu harus nanya dulu sama tetangga atau sama yang tau, jadi saya kadang kesulitan, udahmah jauh ke kecamatannya.”¹

Dari wawancara tersebut bersama narasumber Bapak Mahmud (Warga) bahwasannya kurang adanya sosialisasi ke kampung pelosok-pelosok yang rumahnya jauh dari jalan raya di tambah jalannya yang kurang memadai, sehingga masyarakat kesulitan dalam mengurus dokumen. Sosialisasi itu sangat penting agar masyarakat tahu dan paham dalam pembuatan dokumen kependudukan. Namun menurut Bapak Amir Mahmud (Sekmat) jumlah penduduk yang belum memiliki KTP sudah meminimalisir tidak seperti tahun 2015 yang penduduknya hampir 60% belum memiliki KTP.

¹ Mahmud, Selaku warga Panimbang, narasumber wawancara dengan penulis pada tanggal 22 juni 2021.

Menurut Bapak Amir Mahmud selaku Sekretariat Camat (Sekmat) menyatakan bahwa:

“Dulumah lebih parah neng tahun 2015 kalo ga salah hampir 60% nan lah yang belum memiliki KTP, dikarenakan kurang sosialisasi terhadap masyarakat, tapi Alhamdulillah untuk sekaranag ini kesadaran masyarakat mulai meningkat dalam pembuatan KTP ya hampir 10%nan, Kita sudah melakukan sosialisasi kepada masyarakat seperti dipengajian, kenaikan sekolah, tapi kita tidak berhenti disini saja kita akan lebih berusaha lagi untuk meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat terkait pentingnya dokumen administrasi kependudukan.”²

Dari hasil wawancara dengan Bapak Amir Mahmud selaku Sekmat bahwasannya sudah terjadi peningkatan kesadaran masyarakat terkait pembuatan Kartu Tanda Penduduk di bandingkan pada tahun 2015.

Hal ini bisa di lihat dari tabel data kependudukan Kecamatan Panimbang 2021 sebagai berikut:

² Amir Mahmud, Sekretariat Camat Panimbang, wawancara dengan penulis di kantor, Pada tanggal 22 Juni 2021.

Tabel 4.1
Jumlah Penduduk Perdesa Menurut Jenis Kelamin
Kecamatan Panimbang Tahun 2021³

No.	Desa	Jumlah Penduduk	
		Laki- Laki	Perempuan
	Panimbang Jaya	7, 454	8,046
	Mekar Jaya	2. 599	2,601
	Gombong	2.193	2,133
	Mekarsari	5. 901	5, 759
	Citeureup	4, 356	4,274
	Tanjung Jaya	3, 459	3,438
	JUMLAH	25, 965	26,521

Dari tabel 1 bisa di lihat bahwa jumlah penduduk menurut jenis kelamin dengan jumlah penduduk laki-laki 25, 965 orang dan jumlah penduduk perempuan 26, 521 orang, itulah jumlah penduduk Kecamatan Panimbang pada tahun 2021.

³ Data kependudukan kecamatan Panimbang tahun 2021.

Tabel 4.2
Jumlah Penduduk Wajib Kartu Tanda Penduduk
Kecamatan Panimbang Tahun 202⁴

No	DESA	Wajib KTP	Telah memiliki KTP	Belum memiliki KTP
1	Panimbang Jaya	10, 232	9, 950	282
2	Mekar Jaya	4, 156	3,850	306
3	Gombang	3, 097	2,947	150
4	Mekarsari	7, 955	7,752	203
5	Citeureup	6, 814	6,615	199
6	Tanjung Jaya	5, 234	4,933	301
JUMLAH		37,488	36,074	1,441

Dari tabel 2 di atas bisa di lihat bahwa dari jumlah Penduduk yang wajib KTP ada 37, 488 orang, dan yang sudah memiliki KTP ada 36,074 orang, dan yang belum memiliki KTP ada 1,441 orang. Dengan hal ini adanya peningkatan dalam kesadaran masyarakat terkait pentingnya membuat KTP.

Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah nama resmi kartu identitas di Indonesia yang diperoleh ketika seseorang berusia

⁴ Data kependudukan kecamatan Panimbang tahun 2021.

di atas 17 tahun, KTP juga berfungsi sebagai simbol atau kartu tanda penduduk.⁵ Apalagi sekarang Undang-undang No 24 Tahun 2013 Perubahan atas Undang-undang No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dengan berlakunya KTP seumur hidup disebut KTP-el, yang tadinya berlaku 5 tahun menjadi seumur hidup. Hingga saat ini, penduduk hanya dapat memiliki satu KTP saja yang berisi Nomor Induk Kependudukan (NIK), dan nomor NIK yang sudah ada sebelumnya ini nantinya bisa dijadikan sebagai dasar penerbitan pasport, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) , Sertifikat hak atas tanah, dan lain-lain. Tidak hanya itu saja, tetapi KTP juga memiliki banyak kegunaan ataupun manfaat dalam kehidupan. Adapaun Manfaat kegunaan KTP dalam kehidupan sebagai berikut:

1. KTP digunakan sebagai Kartu Identitas Diri.
2. KTP merupakan persyaratan utama dalam banyak hal.
3. KTP sebagai kartu multi fungsi.
4. KTP sebagai proses penerimaan bantuan.

⁵ Fulthoni, *Memahami Kebijakan...* h. 19.

5. KTP dapat mempermudah proses evakuasi.
6. KTP dapat dipakai sebagai kartu suara dalam pemilu atau pilkada, dll.

Itulah manfaat memiliki KTP dalam kehidupan, dengan memiliki KTP tersebut berarti kita sudah mendukung program pembangunan pemerintah dan mempermudah urusan dalam segala hal.

Administrasi Kependudukan merupakan pelayanan yang harus di jalankan oleh Instansi Pelaksana maupun pemerintah guna mewujudkan ketertiban masyarakat serta mensejahterakan hidup masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh kecamatan Panimbang masih banyak menimbulkan permasalahan seperti lambatnya dalam pembuatan KTP, dan sering terjadi pemungutan liar terhadap masyarakat dengan meminta biaya lebih yang ditetapkan oleh petugas dengan meminta jumlah uang sebesar 100 ribu kepada masyarakat, mungkin hal ini juga yang menjadi salahsatu faktor masyarakat malas membuat KTP dan dokumen lainnya, Hal ini disampaikan oleh Bapak Huri

selaku warga Panimbang desa Citeureup dengan mengatakan bahwa:

“Di kampung saya banyak neng yang belum memiliki KTP, karena dikecamatan harus bayar lebih kalo ga bayar lebih suka lambat neng keluarnya 3 mingguan kali harus nunggu tapi kalo bayarmah 1 mingguan juga beres, padahal manfaatnya banyak banget, buat dapet bantuan dari pemerintah, ngelamar kerja, pokonya banyak. Setau saya dimintanya itu 100 ribuan kalo mau seminggu jadimah.”⁶

Dari hasil wawancara tersebut bahwasannya dalam membuat Kartu Tanda Penduduk sering di adakannya bayaran lebih oleh petugas, jika tidak ada bayaran lebih maka akan di perlambat, adapaun jumlah uang yang diminta menurut warga kisaran 100 ribu dengan menjanjikan 1 minggu beres dalam membuat KTP tanpa melihat status warga. Sedangkan warga butuh ktp untuk kepentingan hidupnya seperti untuk melamar kerja dan lain sebagainya. Hal ini juga di sampaikan oleh warga yang akan mengambil KTP dikecamatan Panimbang. Menurut Ibu Saadah selaku warga Desa Tanjung Jaya Kecamatan Panimbang mengatakan bahwa:

⁶ Muhamamad Bagus Mashuri, selaku warga kecamatan Panimbang desa citeureup, wawancara dengan penulis pada tanggal 22 Juni 2021.

“Menurut saya pelayanannya kurang baik atau ramah, Anak saya udah hampir sebulan KTP nya belum jadi-jadi neng, ini sekarang mau saya tanyain, soalnya mau nyari kerja juga susah, sekarang kalo mau kerja kemana-mana juga harus ada KTP, padahal saya sudah bayar 150 ribu sama petugasnya tapi keluarnya lama.”⁷

Dari hasil wawancara dengan Ibu Saadah (Warga) menyatakan bahwa dalam pelayanan yang diberikan oleh kecamatan kurang baik lambatnya dalam pembuatan KTP yang seharusnya menunggu 2 mingguan tapi nyatanya satu bulanan, serta adanya pemungutan liar (Pungli) yang dilakukan oleh petugas kecamatan dengan tarif yang tidak wajar, seharusnya hal ini tidak terjadi. Tidak hanya pelayanannya saja yang kurang ramah tapi fasilitas pun kurang memadai. Hal ini di tunjukkan dari hasil wawancara dengan masyarakat.

Menurut Ibu Arnamah selaku warga Panimbang yang menyatakahan bahwa :

“Menurut saya sejauh ini pelayanannya kurang baik, pas saya bikin ktp juga petugasnya malah gaada jadi saya harus nunggu lama sampe petugasnya datang, kalo untuk fasilitas dan kebersihan itu kurang, kurangnya kursi kadang saya sering nunggu diluar, kalo syarat untuk pembuatan KTP

⁷ Sa'adah, selaku warga Desa Tanjung Jaya Kecamatan Panimbang, wawancara dengan penulis pada tanggal, 22 Juni 2021.

itu tidak berbelit-belit tapi kenapa selalu harus bayar setiap pembuatan dokumen ntah itu KTP, KK, Akte pasti bayar, saya aja bikin KTP bayar 100 ribu, dapet semingguan langsung jadi.”⁸

Hasil wawancara dengan Ibu Arnamah (Warga) bahwasanya fasilitas yang ada dikantor kecamatan kurang memadai seperti kurangnya kursi tempat duduk sehingga harus nunggu diluar serta kebersihan yang kurang terjaga, lagi-lagi mengadakan pemungutan liar yang dilakukan oleh pegawai kecamatan Panimbang dengan meminta tarif 100 ribu dan menjanjikan KTP akan beres dengan waktu semingguan. padahal di dalam Undang-undang No 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dalam pasal 79A sudah ditegaskan bahwa “Pengurusan dan Penerbitan Dokumen tidak dipungut biaya (Gratis)”.

Dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk dikecamatan Panimbang itu hanya bisa perekaman saja, seperti mengisi data, foto serta sidik jari yang dilakukan oleh pegawai, namun dalam penerbitannya itu di keluarkan oleh

⁸ Arnamah, selaku warga Panimbang, wawancara dengan penulis pada tanggal, 14 Juni 2021.

Disdukcapilnya. Hal ini di sampaikan oleh Bapak Kosasih selaku Camat Panimbang menyatakan:

“Kecamatan itu sebenarnya tangan kanan Disdukcapil dalam artian hanya membantu Disdukcapil saja, dikecamatan hanya bisa perekaman, seperti foto, sidik jari pengisian formulir namun untuk menerbitkan dokumennya tetap itu dari pusat Disdukcapil, dengan menunggu 2 mingguan maka KTP sudah jadi, adapauun untuk persyaratan membuat KTP itu hanya membawa surat pengantar dari desa dan membawa kartu keluarga ke kecamatan, nanti dari sini akan diadakannya perekaman.”⁹

Menurut hasil wawancara dengan Bapak Kosasih (Camat Panimbang) bahwasannya kecamatan itu hanya bisa perekaman saja namun penerbitannya dari Disdukcapil, yang nantinya bisa di ambil ke kecamatan dengan menunggu lamanya 2 minggu, adapun syarat membuat Kartu Tanda Penduduk itu hanya membawa surat pengantar dari desa dan membawa Kartu Keluarga ke kecamatan dan disanan nantinya akan perekaman, seperti pengambilan foto, sidik jari, iris mata dan pencatatan data, setelah perekaman data akan dikirim ke Disdukcapil Pandeglang untuk di terbitkan dengan menunggu dua mingguan tanpa bayar.

⁹ H. Kosasih, Camat Panimbang Kabupaten Pandeglang, wawancara dengan penulis di kantor Kecamatan Panimbang, tanggal 14 Juni 2021.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di kecamatan Panimbang tersebut dapat diketahui bahwa masyarakat sebagai pengguna layanan publik dalam bidang Administrasi Kependudukan belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Panimbang karena adanya pemungutan liar yang dilakukan oleh pegawai kecamatan kepada masyarakat yang akan membuat KTP serta dokumen lainnya, dan ini salah satunya yang membuat masyarakat malas membuat KTP.

B. Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pelaksanaan pelayanan Administrasi Kependudukan di kecamatan Panimbang

Pelaksanaan tugas pelayanan dalam struktur organisasi tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, terkadang aparatur pemerintah mengalami kendala atau faktor penghambat, namun ada juga faktor yang mendukung kelancaran prosedur pelayanan. Demikian juga dengan pelaksanaan pelayanan pemerintah yang ada di kecamatan Panimbang juga di pengaruhi oleh beberapa faktor

penghambat dalam melakukan pelayanan. Berikut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan di kecamatan Panimbang:

1. Faktor Pendukung

a) Sarana Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan segala macam perlengkapan. Tim kerja dan fasilitas lain yang berperan sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, serta fungsi sosial untuk kepentingan masyarakat yang berhubungan dengan Pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan, di kecamatan Panimbang sarana dan prasarana dalam membuat KTP atau dokumen lainnya sudah mulai lengkap baik itu dari alat perekaman membuat KTP, komputer, kamera, dan lain sebagainya yang mendukung berjalannya kegiatan dalam membuat dokumen kependudukan, namun memang ada beberapa yang kurang dalam fasilitas di kecamatan Panimbang. Hal ini di ungkapkan oleh Bapak Maman selaku pegawai di kantor Kecamatan Panimbang.

“Alhamdulillah untuk peralatan dalam membuat ktp sudah ada, tapi ada beberapa barang yang kurang seperti kursi, warga sering nunggu di luar jika sedang mengurus dokumen. Karena ada beberapa kursi yang rusak, tapi kan sekarang lagi PPKM jadi kalo ada masyarakat yang mau membuat dokumen kependudukan harus secara onlinen, sehari itu paling ada 10 orang yang membuat dokumen tapi kalo tidak PPKM bisa sampe 20 orang perhari dalam membuat dokumen.”¹⁰

Dari hasil wawancara bersama Bapak Maman bahwasannya untuk alat pembuatan KTP itu sudah lengkap tidak ada yang kurang, namun ada beberapa kursi yang rusak namun tidak menjadi masalah karena saat ini pelayanan Administrasi Kependudukan dilakukan secara online. Namun peneliti melihat dalam fasilitas ruangan itu masih di temukan kekuarangan, kurangnya air conditioning (AC) yang membuat pegawai kurang nyaman dalam bekerja karena kepanasan. Adapun alat dalam pembuatan KTP sebagai berikut:

¹⁰Maman, Kasi Pemerintahan di kantor kecamatan Panimbang, wawancara di kantor kecamatan Panimbang antara penulis dengan narasumber pada tanggal 14 juni 2021.

Tabel 4.3
Alat Dalam Pembuatan Dokumen
Kependudukan Kecamatan Panimbang¹¹

Nama barang	Jumlah
Iris mata	2
Sidik jari	2
Kamera	2
Laptop	1
Komputer	1
Printan	2

b) Sumber daya manusia

Optimalisasi sumberdaya manusia dan infrastruktur betul-betul menjadi komitmen pemerintah daerah, sumber daya yang tersedia dikecamatan Panimbang sudah memenuhi persyaratan sesuai peraturan yang ada seperti dalam hal rekrutmen kepegawaian, intervensi, dan distribusi staff. Hal ini menjadi pendukung besar dalam

¹¹ Data yang di sampaikan oleh bapak Maman selaku kasi pemerintahan.

melaksanakan pelayanan Administrasi Kependudukan yang berada di Kecamatan Panimbang. Berikut nama jabatan serta jumlah pegawai yang bekerja dikecamatan Panimbang tahun 2021.

Tabel 4.5
Jumlah Pegawai Kecamatan Panimbang Tahun
2021¹²

No	Jabatan	Jumlah
	Camat	1
	Sekmat	1
	Sub. Bagian keuangan	2
	Sub. Bagian umum	2
	Seksi trantib	2
	Seksi pendapatan daerah	6
	Seksi pemerintahan	3
	Seksi kensos	3
	Seksi pembangunan & pemberdayaan	2

¹² Data kepegawaian kecamatan Panimbang tahun 2021.

Itulah jumlah pegawai yang bekerja dikecamatan Panimbang yang berjumlah 23 orang dengan jabatannya masing-masing, Sumber manusia sangat penting sebab dia adalah pelaku atau dalam hal ini penyedia layanan baik dibidang Administrasi Kependudukan maupun dibidang lainnya, dikecamatan Panimbang sendiri mengenai pegawai sudah cukup baik tidak ada yang kurang disetiap bidangnya. Dengan hal ini maka pelayanan akan berjalan dengan lancar karena adanya pegawai.

2. Faktor Penghambat

a) Tingkat kesadaran masyarakat

Kecamatan Panimbang sebagai penyedia layanan selalu berupaya memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, namun masih kurang mendapat perhatian dari masyarakat karena kurangnya kesadaran dan pengetahuan akan pentingnya pembuatan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akte Kelahiran dan lain-lain

secara langsung sebagai tertib Administrasi Kependudukan. Kebanyakan masyarakat lebih memilih jasa calo dari pada mengurus sendiri karena tidak mau repot dalam pengurusan. Padahal dalam pengurusan dokumen kependudukan pemerintah saat ini telah mengupayakan agar tidak mempersulit masyarakat, dan sifat apatis inilah yang kemudian menjadi penyebab ketidaktahuan tentang bagaimana prosedur pengurusan dokumen kependudukan. Adapaun jumlah yang sudah membuat ktp dan yang belum membuat KTP bisa di lihat dari tabel berikut.

Tabel 4.6

**Jumlah Penduduk Yang Telah Memiliki
dan Belum Memiliki KTP Perdesa Tahun 2021¹³**

No	DESA	Telah memiliki KTP	Belum memiliki KTP
1	Panimbang Jaya	9, 950	282
2	Mekar Jaya	3,850	306

¹³ Data kependudukan kecamatan Panimbang tahun 2021.

3	Gombong	2,947	150
4	Mekarsari	7,752	203
5	Citeureup	6,615	199
6	Tanjung Jaya	4,933	301
JUMLAH		36,074	1,441

Dari tabel di atas mengatakan bahwa jumlah warga yang sudah membuat ktp ada 36, 074 dan yang belum membuat ktp ada 1, 441 dari 6 desa tersebut.

Menurut Bapak Kosasih (Camat Panimbang):

“Salah satu faktor penghambat dalam pelayanan administrasi kependudukan ya kurangnya kesadaran masyarakat, padahal sosialisasi sudah kami lakukan, tapi mungkin masyarakat masih kurang mengerti, sehingga masyarakat lebih memilih menggunakan calo.”¹⁴

Dari hasil wawancara bersama Bapak Kosasih (Camat Panimbang) bahwasannya pihak kecamatan sudah memberikan sosialisasi kepada masyarakat terkait Administrasi Kependudukan, baik itu prosedurnya, persyaratannya dan lain sebagainya. Namun seharusnya sosialisasi itu di tingkatkan lagi

¹⁴ H. Kosasih, Camat Panimbang Kabupaten Pandeglang, wawancara dengan penulis di kantor Kecamatan Panimbang, tanggal 14 Juni 2021.

supaya masyarakat benar-benar mengerti dan paham dalam mengurus dokumen kependudukan agar tidak mengguankan calo untuk mengurusnya, Budaya terima beres ini mestinya di hilangkan agar masyarakat juga bisa aktif berperan dan berpartisipasi dalam program ataupun kebijakan pemerintah. Dengan begitu peran masyarakat benar-benar tercipta dan terealisasikan untuk pembangunan khususnya daerah dan pada umumnya negara.

Secara umum kebanyakan masyarakat yang kurang mampu atau tinggal dipedasaan atau pelososok-pelosok tidak memiliki KTP, disisi lain karena kesulitan ekonomi serta jarak tempuh yang jauh di tambah jalannya yang rusak dalam pembuatannya, kurangnya kesadaran merupakan akan pentingnya dokumen kependudukan.

b) Faktor Budaya

Penggunaan jasa calo di kalangan masyarakat di pandang sebagai proses yang lumrah untuk dilakukan

yang kemudian memicu munculnya pemungutan ilegal yang di pandang sebagai uang administrasi dari masyarakat yang memerlukan pelayanan. Prilaku tersebut di anggap sebagai tindakan korupsi dalam perspektif hukum, namun di terima masyarakat sebagai ucapan terimakasih apalagi masyarakat yang buta hukum. Banyak warga Kecamatan Panimbang yang memang memilih menggunakan jasa calo, hal tersebut di sampaikan oleh Ibu Martinah selaku warga Panimbang:

“Kalo Sayakan gak ngerti ngurus-ngurus dokumen seperti itu, jadi lebih memilih untuk membayar orang lain ketimbang harus ke kecamatan mengurus dokumen-dokumen seperti itu.”¹⁵

Senada dengan Ibu Susi warga Panimbang yang mengatakan:

“Dari dulu kalo ngurus dokumen-dokumen kaya ktp, kk, akte selalu sama orang lain karena saya gak mau pusing tinggal terima jadi, paling bayar 150 sampe 200an lah, dikampung sayamah rata-rata kaya gitu neng ga mau pusing orangnya.”¹⁶

¹⁵ Martinah , selaku warga kecamatan Panimbang wawancara bersama penulis, pada tanggal 26 juli 2021.

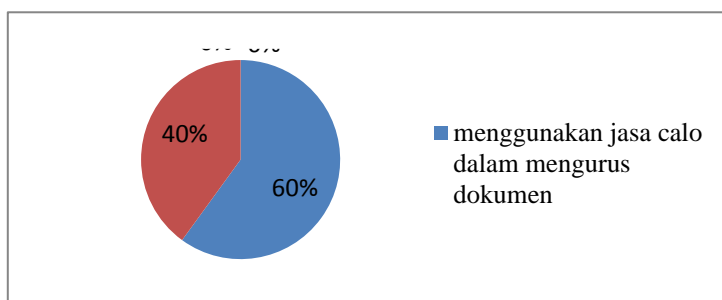
¹⁶ Susi , selaku warga kecamatan Panimbang wawancara bersama penulis, pada tanggal 26 juli 2021.

Dari hasil yang di sampaikan oleh Ibu Martinah dan Ibu Susi mereka sama-sama pengguna calo karena tidak mau ribet dalam mengurus dokumen kependudukan, hal ini seharusnya tidak terjadi agar masyarakat juga paham dan ikut berpartisipasi dalam mengurus dokumen kependudukan. Menurut Bapak Maman selaku Kasi Pemerintahan dikecamatan Panimbang mengatakan bahwa:

“Penggunaan calo itu pasti ada disetiap desanya atau kampungnya, ya 60 persenanlah dari 100 persen orang yang menggunakan calo, ya karena mereka tidak mau ribet dalam mengurus dokumen makanya lebih memilih membayar orang lain, seharusnya warga sendiri yang mengurusnya, sehingga kami mudah mengambil datanya jika dalam mengurus dokumen.”¹⁷

Grafik 4.1

Masyarakat Pengguna Calo Kecamatan Panimbang



Sumber : Wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Panimbang

¹⁷ Maman, selaku kasi pemerintahan Kecamatan Panimbang, wawancara dengan penulis di kantor Kecamatan Panimbang, tanggal 26 Juli 2021.

Bisa di lihat dari diagram lingkaran tersebut ada 60% warga yang memang lebih memilih jasa calo untuk mengurus dokumen kependudukan, dan ada 40% warga yang memang lebih memilih untuk mengurusnya sendiri. Budaya penggunaan jasa calo ini harusnya di tiadakan agar masyarakat sendiri yang mengurus dan ikut berperan berpartisipasi dalam mengurus dokumen kependudukan.

c) Kurang kedisiplinan pegawai

Disiplin merupakan sikap yang mencerminkan dari perilaku seseorang berupa kepatuhan, ketaatan, terhadap hukum serta norma yang berlaku dan di laksanakan secara sadar dan ikhlas. Dalam kehidupan sehari-hari, kita dapat mengamati bahwa seseorang yang disiplin pada umumnya memiliki prestasi yang lebih tinggi. Disiplin karyawan perannya sangat penting dalam manajemen departemen secara keseluruhan. Berhasil tidaknya kegiatan pelayanan publik sebagian besar ditentukan tingkat disiplin pegawainya. Menurut Ibu Nafsiah selaku warga Kecamatan Panimbang mengatakan bahwa:

“Kedisiplinan yang diberikan oleh pegawai itu sangat penting neng apalagi disiplin waktu, saya waktu itu ke kecamatan udah 2 minggu yang lalu pas jam 10an kalo ga salah, mau ngurus kartu keluarga, pas nyampe malah petugasnya gaada katanya belum nyampe ada urusan, terpaksa saya nunggu sampai datang, sering banget kaya gitu.”¹⁸

Tingkat kedisiplinan yang tinggi bisa menciptakan konsistensi sikap dalam pemeberian pelayanan yang efektif. Namun pada kenyataanya tingkat kedisiplinan pegawai Kecamatan Panimbang masih kurang, hal ini di buktikan masih seringnya pegawai yang datang terlambat, sibuk urusan luar kantor pada saat jam kantor pegawai terhadap masyarakat. Diharapkan semua pegawai memiliki konsistensi berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.

¹⁸ Nafsiah , selaku warga kecamatan Panimbang wawancara bersama penulis, pada tanggal 26 juli 2021.

Tabel 4.8**Berikut Jadwal Masuk Kerja Kecamatan Panimbang¹⁹**

Hari	Jam masuk	Jam Istirahat	Jam keluar
Senin	08:00 WIB	11:30 - 13:00 WIB	15:00 WIB
Selasa	08:00 WIB	11:30 - 13:00 WIB	15:00 WIB
Rabu	08:00 WIB	11:30 - 13:00 WIB	15:00 WIB
Kamis	08:00 WIB	11:30 - 13:00 WIB	15:00 WIB
Jumat	08:00 WIB	11:30 - 13:00 WIB	15:00 WIB

Dari tabel tersebut harusnya pegawai datang pada tepat waktu, agar warga tidak menunggu berlama-lama, jika akan keluar di jam kerja maka seharusnya keluar di jam waktu istirahat karena dengan disiplinnya waktu ataupun perilaku seorang pegawai akan mencerminkan keramahan dan kinerja yang baik terhadap masyarakat.

Untuk menghindari hambatan ini supaya pelayanan berjalan dengan lancar, seharusnya kecamatan Panimbang menerapkan implementasi kebijakan publik yang dikemukakan oleh George C. Edward III yang

¹⁹ Data jadwal masuk kerja kecamatan Panimbang 2021.

mengatakan bahwa sebuah implementasi akan berjalan dengan lancar jika memenuhi 4 variabel penting.

- a. Adanya komunikasi, dimana seharusnya kecamatan panimbang mengadakan sosialisasi kepada masyarakat dalam arti pentingnya administrasi kependudukan. Sehingga masyarakat bisa mengurus dokumen kepedudukannya sendiri tanpa menggunakan jasa calo.
- b. Adanya sumber daya, sumber daya disini berkaitan dengan fasilitas yang ada di kecamatan Panimbang baik itu pegawai maupun alat-alat dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan, sehingga dengan adanya sumber daya yang lengkap maka pelayananpun berjalan dengan lancar.
- c. Sikap pelaksana, sikap pelaksana sangat besar pengaruhnya dalam implementasi kebijakan, jika pegawai kecamatan Panimbang memiliki sikap yang baik serta disiplin waktu maka masyarakat akan merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan,

sebaliknya jika pegawai kecamatan kurang baik serta tidak disiplin waktu maka pelayananpun akan terhambat karena adanya pegawai yang sering datang terlambat serta adanya pegawai yang keluar disaat jam kerja sehingga masyarakat harus menunggu berjam-jam untuk membuat atau mengurus dokumen kependudukan.

- d. Struktur birokrasi, struktur birokrasi disini merupakan struktur organisasi di kecamatan panimbang yang sesuai tugasnya serta berpacu kepada peraturan yang berlaku. Sehingga tidak ada penyimpangan dalam menjalankan tugasnya.