

## Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran bagi Warga Masyarakat Kabupaten Timor Tengah Utara

**Maria Silvana Efi**

Fakultas Hukum, Universitas Nusa Cendana  
Korespondensi penulis: [ivanaefi40@gmail.com](mailto:ivanaefi40@gmail.com)

**Yohanes G. Tuba Helan**

Fakultas Hukum, Universitas Nusa Cendana

**Norani Asnawi**

Fakultas Hukum, Universitas Nusa Cendana

**Abstract.** *The purpose of this research is to analyze the services of the population and civil registration offices towards ownership of identity cards, family cards and birth certificates for citizens of North Central Timor District. This research method is empirical juridical legal research, which is field research that examines the applicable legal provisions and the reality that occurs in the community. The aspects to be researched in this research are conducted through interviews, observation and documentation. The results showed that the service of DISDUKCAPIL TTU Regency was good enough, so that there was an increase in residents who wanted to take care of population documents, by looking at indicators of the five dimensions of public services, namely Tangible (Physical Evidence), Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. Factors that hinder, namely: public awareness, distance, power outages resulting in disrupted networks, damage to tools/machines. Efforts of DISDUKCAPIL TTU Regency; conducting socialization related to the importance of ownership of population documents, conducting online ball pick-up activities, providing special services to people with disabilities, coordinating with parties related to public services to be able to get services from DISDUKCAPIL.*

**Keywords:** *Services, Identity Card, Family Card, Birth Certificate.*

**Abstrak.** Tujuan penelitian ini ialah menganalisis pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil terhadap kepemilikan kartu tanda penduduk, kartu keluarga dan akta kelahiran bagi warga masyarakat Kabupaten Timor Tengah Utara. Metode penelitian ini merupakan penelitian hukum yuridis empiris, yaitu penelitian secara lapangan yang mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta kenyataan yang terjadi dimasyarakat. Aspek-aspek yang akan diteliti dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan DISDUKCAPIL Kabupaten TTU sudah cukup baik, sehingga ditemukan adanya peningkatan pada warga yang mau mengurus dokumen kependudukan, dengan melihat indikator lima dimensi pelayanan publik, yaitu Tangible (Bukti Fisik), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati). Faktor yang menghambat, yaitu: kesadaran masyarakat, jarak, listrik padam mengakibatkan jaringan terganggu, kerusakan pada alat/mesin. Upaya DISDUKCAPIL Kabupaten TTU; melakukan sosialisasi terkait dengan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan, melakukan kegiatan jemput bola online, memberikan pelayanan khusus kepada kaum disabilitas, melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait pelayanan umum untuk bisa mendapatkan pelayanan dari DISDUKCAPIL.

**Kata Kunci:** Pelayanan, KartuTanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran.

### LATAR BELAKANG

Kependudukan adalah salah satu modal dan isu strategis dalam pembangunan nasional. Keadaan atau kondisi kependudukan mempengaruhi dinamika pembangunan dalam berbagai sektor atau bidang. Hal ini terjadi karena penduduk merupakan pusat dari seluruh kebijaksanaan dan program pembangunan yang dilakukan.

Untuk memastikan kualitas, pemerintah melakukan upaya-upaya pembangunan kependudukan. Pembangunan sumber daya manusia melalui pencantuman komponen kependudukan dalam perencanaan pembangunan, khususnya pembangunan daerah, dikenal dengan istilah pembangunan kependudukan. Pembangunan pendudukan dilakukan melalui penataan proses administrasi Kependudukan, yang dilakukan di bawah kerangka desentralisasi, untuk mencapai penyatuan administrasi kependudukan nasional.

Pemerintah bertanggung jawab atas administrasi kependudukan dan memiliki tugas untuk melakukannya. Untuk itu, pemerintah Republik Indonesia telah menetapkan aturan hukum guna menjamin terlaksananya proses administrasi kependudukan, yakni melalui Undang-Undang Administrasi Kependudukan Nomor 23 Tahun 2006 kemudian diubah dengan Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Undang-Undang Administrasi Kependudukan Nomor 24 Tahun 2013.

Administrasi kependudukan didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi, administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya, sesuai Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Selanjutnya, dijelaskan pula bahwa yang dimaksud dengan penduduk adalah Warga Negara Indonesia dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia. Adapun Warga Negara Indonesia adalah orang-orang bangsa Indonesia asli dan orang-orang bangsa lain yang disahkan dengan undang-undang sebagai Warga Negara Indonesia, dan Orang Asing adalah orang bukan Warga Negara Indonesia.

Secara formal, pelaksanaan administrasi kependudukan yang menyeluruh mencakup tiga unsur utama, yakni Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, serta Data dan Dokumentasi Kependudukan. Data agregat individu dan/atau populasi membentuk data populasi. Data populasi ini adalah hak milik atau tidak terkait dengan data demografis milik penduduk setempat lainnya. Nomor Kartu Keluarga (KK), Nomor Induk Kependudukan (NIK), nama lengkap, jenis kelamin, tempat lahir, hari, bulan, dan tahun lahir, golongan darah, agama, status perkawinan, dan detail lainnya membentuk data kependudukan. Dokumen Kependudukan, di sisi lain, adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh lembaga pelaksana dan memiliki kedudukan hukum bukti asli sebagai hasil dari pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dokumen kependudukan ini meliputi akta pencatatan sipil, surat keterangan tinggal, kartu keluarga (KK), kartu tanda penduduk (KTP), dan biodata penduduk.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan guna memenuhi hak-hak dasar warganya, termasuk pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan itu sendiri berguna dalam pemanfaatan untuk perencanaan pembangunan, alokasi anggaran, pembangunan demokrasi, serta pencegahan hukum dan tindakan kriminal, sebagaimana diatur dalam Pasal 58 Ayat 4 UU Nomor 24 Tahun 2013. Berbagai bentuk pemanfaatan tersebut dimungkinkan karena administrasi kependudukan menghasilkan database kependudukan yang akan dijadikan sebagai landasan pelayanan publik oleh negara melalui unsur-unsur pemerintahannya.

Setelah disahkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, negara memberikan kewenangan lebih kepada Pemerintah Daerah untuk menegakkan hak-hak dasar individu dalam konteks desentralisasi. Hal ini dimaksudkan untuk mengoptimalkan peran pemerintah daerah dalam pembangunan nasional, terutama dalam pemenuhan hak-hak dasar warga negara. Dalam hal administrasi kependudukan, kewenangan pemerintah daerah dalam menjalankan fungsi pelayanannya sebagai penyelenggara diatur dalam Pasal 7 Ayat 1 UU Nomor 24 Tahun 2013. Sementara itu, tugas dan wewenang instansi pelaksana diatur dalam Pasal 8 UU Nomor 24 Tahun 2013. Hasil pelayanan administrasi kependudukan itu wajib dilaporkan dan dipublikasikan setiap semester, yakni setiap Tanggal 30 Juni (Semester I) dan 31 Desember (Semester II).

Timor Tengah Utara (selanjutnya disingkat 'TTU') merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Nusa Tenggara Timur. Menurut struktur formal yang dijelaskan di atas, Pemerintah Kabupaten TTU sebagai penyelenggara juga menjalankan pelayanan administrasi kependudukan bagi seluruh warga. Pelayanan administrasi kependudukan ini dilakukan secara menyeluruh dengan mencakup tiga unsur utama, yakni 1). Pendaftaran Penduduk, 2). Pencatatan Sipil, serta 3). Data dan Dokumentasi Kependudukan, yang hasilnya dilaporkan dan dipublikasikan secara berkala setiap semester.

Laporan Penduduk Semester II Tahun 2022 yang dirilis oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten TTU menampilkan beberapa data penting tentang hasil pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten TTU. Hal ini terbukti dari penelitian bahwa penduduk Kabupaten TTU adalah 268.716 jiwa yang tersebar di 24 Kecamatan dan 195 Desa dan Kelurahan. Sementara itu, jumlah Kepala Keluarga di Kabupaten TTU adalah 71.846, dan jumlah penduduk wajib KTP mencapai 190.199 jiwa. Berkaitan dengan dokumen kependudukan, laporan tersebut menyebutkan bahwa total Kartu Keluarga ber-QRCODE yang belum dicetak mencapai 23,17 % (16.650 Kartu Keluarga). Sementara itu, masih 42,21 %

(113.429 jiwa) penduduk yang belum memiliki Akta Kelahiran. Laporan yang sama mencatat bahwa untuk penduduk wajib KTP di Kabupaten TTU, 8,48 % (16.124 jiwa) belum melakukan perekaman E-KTP (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten TTU, 2022).

Data dokumen kependudukan Kabupaten TTU di atas menunjukkan bahwa dalam hal kepemilikan dokumen kependudukan, walau secara persentase angkanya relatif kecil, namun secara nominal masih cukup banyak, yakni berada pada angka belasan hingga ratusan ribu dokumen. Jika dikaitkan dengan tuntutan dan harapan UU Nomor 24 Tahun 2013, Pemerintah Kabupaten TTU belum sepenuhnya menjalankan kewajibannya dalam pemenuhan hak-hak warga dalam hal kepemilikan dokumen kependudukan. Dengan kata lain, walau Pemerintah Kabupaten TTU sudah menjalankan kewajiban tersebut, namun kondisi yang ideal belum tercapai, sehingga diperlukan berbagai peningkatan layanan publik kepada masyarakat.

Menurut Pasal 8 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (disingkat "Disdukcapil") adalah badan pelaksana di Kabupaten TTU untuk dokumen kependudukan. Penelitian yang dilakukan oleh Nadiyahanti, et.al. (2022) menunjukkan bahwa upaya Disdukcapil TTU Kabupaten untuk membuat kartu keluarga belum efektif karena masih terdapat sejumlah kekurangan, yakni masih ada anggota masyarakat yang belum mau mengurus kartu keluarga karena tidak membutuhkannya; banyak yang tidak memahami prosedur pelayanan administrasi; petugas dan staf yang melayani manajemen tidak terlalu kompeten; mesin cetak tidak tersedia; dan ruang tunggu layanan tidak diterima oleh pengguna layanan.

Penelitian tersebut memperkuat kesimpulan penelitian yang dilakukan oleh Leltakaeb dan Kolne (2022), yang menyatakan bahwa peningkatan kualitas kinerja staf Disdukcapil Kabupaten TTU dalam 5 dimensi (berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati) akan meningkatkan tingkat kepemilikan dan kualitas layanan E-KTP di masyarakat Kabupaten TTU. Penelitian ini juga menyebutkan secara spesifik tiga masalah dalam hal pelayanan E-KTP di Kabupaten TTU, yakni belum adanya sistematisasi pelayanan, tidak adanya jaminan kepastian waktu, serta kurangnya kegiatan sosialisasi dan pendekatan pelayanan di tingkat kecamatan dan desa/kelurahan sebagai upaya jemput bola dalam pelayanan pengurusan E-KTP.

Sesuai deskripsi ringkas di atas, Kedua penelitian tersebut ditemukan hanya terfokus pada layanan dokumen kependudukan, seperti Kartu Keluarga dan E-KTP. Terlepas dari dua dokumen kependudukan yang disebutkan di atas, Akta Kelahiran juga memegang kepentingan yang signifikan sebagai dokumen tempat tinggal mendasar dan merupakan persyaratan yang diperlukan untuk penanganan dokumen kependudukan lainnya. Selain itu, kedua penelitian di

atas tidak mendalami implementasi pengurusan dokumen kependudukan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten TTU secara mendalam, dan juga upaya yang dilakukan untuk meningkatkan layanan. Faktor penghambat dalam kepemilikan dokumen kependudukan dari sisi masyarakat juga tidak dianalisis secara mendalam.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil terhadap kepemilikan kartu tanda penduduk, kartu keluarga, dan akta kelahiran bagi warga masyarakat kabupaten timor tengah utara.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian hukum empiris atau metode penelitian yuridis empiris yang merupakan metode penelitian hukum yang mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataan di masyarakat atau penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya yang terjadi di masyarakat.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yaitu mencakup keterangan dan aktivitas dari para informan yang diperoleh melalui wawancara dan observasi mendalam dalam pengurusan dokumen kependudukan. Data Sekunder mencakup studi kepustakaan, berbagai dokumentasi baik yang bersifat legal formal seperti kesepakatan dan kerjasama dengan lembaga pemerintah, serta berbagai pemberitaan oleh media massa dan hasil dokumentasi lainnya yang relevan dengan tema penelitian.

Teknik pengumpulan data menggunakan tiga teknik, yaitu observasi, dokumentasi, dan wawancara. Observasi dilakukan melalui pengamatan terhadap objek yang diteliti, baik secara langsung maupun tidak langsung. Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini meliputi wawancara dan dokumentasi.

Teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data interaktif menurut Miles dan Huberman. Teknik ini terdiri dari empat komponen utama, yakni pengumpulan, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan data. Proses analisis data ini dilakukan pada saat pengumpulan data sampai berakhirnya kegiatan lapangan dan setelah kegiatan lapangan (Miles dan Huberman, 2014)

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terhadap Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran di Kabupaten Timor Tengah Utara**

Pemerintah bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara ataupun daerah. Salah satu pelayanan pemerintahan yang paling menjadi perhatian masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013) menyebutkan Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Dokumen kependudukan yang diterbitkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil beragam, mulai dari Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Perceraian, Akta Pengakuan Anak dan lain-lain. Namun dalam penelitian ini, dokumen seperti Kartu Keluarga, KTP elektronik dan Akta Kelahiran yang diprioritaskan karena ketiga dokumen ini yang sering diurus oleh warga masyarakat. Ketiga dokumen ini menjadi penting dalam keseharian warga, di mana menjadi syarat mutlak bagi warga masyarakat dalam urusan-urusan di wilayahnya. Misalnya KTP menjadi sangat penting untuk urusan pemerintahan dan juga urusan keuangan (pinjaman), Kartu Keluarga menjadi penting untuk urusan kesehatan, pendidikan dan penerimaan bantuan, sedangkan Akta Kelahiran menjadi penting dalam urusan pendidikan. Walau ketiga dokumen ini lebih sering dibutuhkan warga masyarakat, namun dokumen yang lain juga tetap menjadi penting sesuai peruntukannya.

Pelayanan Publik menurut Ibrahim, A. (2008), menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat dalam meningkatkan pelayanan umum. Oleh karena itu, pertumbuhan layanan publik selalu terdiri dari tiga komponen berikut: komponen kelembagaan penyedia layanan, proses layanan, dan sumber daya manusia penyedia layanan. Ketiga faktor tersebut harus dipertimbangkan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan standar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu agenda reformasi birokrasi yang menyoroti

keadaan faktual kualitas pelayanan publik yang kurang baik, yang sebagian besar didikte oleh sikap dan karakter pejabat pemberi pelayanan yang biasa-biasa saja, serta korupsi, nepotisme, dan tidak bertanggung jawab.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara adalah organisasi pemerintah daerah yang menjaga komunikasi konstan dengan masyarakat dengan menangani berbagai dokumen kependudukan, termasuk akta kelahiran, kartu keluarga, dan E-KTP.

Struktur organisasi Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Utara meliputi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang bertugas melaksanakan perumusan dan penyusunan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, pencatatan sipil, informasi administrasi kependudukan, dan pencatatan penduduk, melaksanakan pembinaan, pengawasan dan pengendalian administrasi kependudukan, melaksanakan tugas pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, melaksanakan koordinasi dan kerjasama serta pemantauan, monitoring dan evaluasi.

Kepala Dinas DUKCAPIL Kabupaten TTU Richard Erwin Taolin SE, mengatakan bahwa “terdapat 26 produk layanan di dinas DUKCAPIL Kabupaten TTU. Namun 6 yang menjadi primadona, diantaranya: 1) KTP, 2) Kartu Keluarga, 3) Akta Kelahiran, 4) Akta Perkawinan, 5) Kartu Identitas Anak, 6) Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia. Semua layanan pengurusan dokumen kependudukan merujuk kepada setiap produk layanan yang diminati atau diajukan oleh masyarakat”.

### **Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP)**

Penyelenggaraan Kartu Tanda Penduduk, sebagaimana dimuat dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, merupakan salah satu cara pemerintah melayani masyarakat sebagai pelayan publik. Kartu Tanda Penduduk elektronik merupakan nama resmi kartu identitas warga di Indonesia yang diperoleh setelah seseorang berusia di atas 17 tahun. Sederhananya, e-KTP adalah dokumen kependudukan dengan teknologi informasi dan sistem keamanan / kontrol administrasi yang dibangun di sekitar database nasional. Semua penduduk Republik Indonesia wajib memiliki KTP, yang merupakan identitas penduduk resmi mereka.

KTP menjadi salah satu syarat administrasi yang harus dipenuhi dalam berbagai urusan. Lodofikus Susar, salah seorang warga desa Letneo, Kecamatan Insana Barat ketika dijumpai menyampaikan bahwa” Sebagai warga negara Republik Indonesia kita harus punya KTP,

karena kalau ada urusan akan gampang. Misalnya untuk mendapat bantuan Pemerintah, atau urusan anak kuliah kita harus punya KTP”.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 yang berisi, Kartu Tanda Penduduk Elektronik dikenal dengan dengan nama elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) yang memiliki masa berlaku seumur hidup. Pada tahun 2013 ditetapkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas UU Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan . Dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) diubah nama menjadi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) mengacu pada Ejaan Yang Disempurnakan (EYD) dalam bahasa Indonesia dan berlaku seumur hidup sedangkan untuk warga negara asing disesuaikan dengan masa ijin tinggal.

Laporan kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten TTU untuk semester kedua tahun 2022 memberikan informasi penting tentang hasil layanan administrasi kependudukan yang disediakan di kabupaten tersebut. Dalam laporan tersebut diketahui bahwa jumlah penduduk di Kabupaten TTU adalah 26.716 jiwa yang tersebar di 24 Kecamatan dan 195 Desa dan Kelurahan. Berkaitan dengan dokumen kependudukan khususnya KTP, laporan tersebut menyebutkan bahwa untuk penduduk wajib KTP di Kabupaten TTU masih terdapat 8,48% (16.124 jiwa) yang belum melakukan perekaman E-KTP. Ini menunjukkan bahwa masih cukup banyak yang belum mau untuk mengurus KTP. Meski pemerintah Kabupaten TTU sudah menjalankan kewajibannya, namun belum tercapainya kondisi yang ideal sehingga diperlukan berbagai peningkatan layanan publik kepada masyarakat.

Data terbaru yang diperoleh saat penelitian di DISDUKCAPIL Kabupaten TTU menunjukkan bahwa terjadi peningkatan cakupan layanan dalam pengurusan E KTP. Pada tahun 2022 terjadi peningkatan sejumlah 8.293 orang sedangkan pada semester pertama tahun 2023 terjadi peningkatan sejumlah 4.554 orang.

### **Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga**

Dalam kerangka layanan publik, negara memiliki kewajiban untuk menyediakan kebutuhan dan hak mendasar setiap warga negara dan penduduk. Membangun kepercayaan publik terhadap pelayanan publik melalui pelaksanaannya merupakan tugas yang perlu diselesaikan sesuai dengan harapan dan permintaan seluruh warga negara dan warga untuk peningkatan pelayanan publik. Melayani kepentingan publik adalah tujuan utama lembaga pemerintah, dan telah berkembang menjadi tugas untuk menyediakan layanan dengan menciptakan produk berbasis masyarakat. Selain itu, adalah tanggung jawab pemerintah untuk memenuhi persyaratan konstituenya dengan menawarkan layanan publik kelas satu, yang mungkin mencakup apa saja mulai dari pengaturan hingga layanan lain.



Sebagai manifestasi dari orang yang menciptakan kesejahteraan publik, pejabat pemerintah memikul tanggung jawab besar untuk penyampaian layanan publik, memastikan bahwa masyarakat menerima perawatan sebesar mungkin. Selain fakta bahwa masyarakat telah menyumbangkan uang dalam bentuk pajak, retribusi, dan retribusi lainnya, juga layak bagi pemerintah untuk memberikan layanan sebesar dan seefisien mungkin. Hal ini dikarenakan sistem demokrasi saat ini menguntungkan masyarakat masyarakat. Namun, di zaman modern, meskipun negara didirikan terutama untuk melayani kepentingan para pendirinya, pelayanan publik kepada negara kadang-kadang dapat menggantikan melayani masyarakat umum. Artinya, pejabat memiliki kewajiban untuk melayani masyarakat sebaik mungkin. melayani Administrasi Kependudukan untuk Pencatatan Sipil.

Proses pelayanan administrasi kependudukan khususnya pelayanan penerbitan Kartu Keluarga (KK) dinyatakan pada UU No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga serta identitas anggota keluarga. Warga negara asing pemegang izin tinggal tetap dan WNI wajib melaporkan susunan keluarganya kepada Disdukcapil melalui kepala Desa/Lurah dan Kecamatan. Pelaporan berfungsi sebagai dasar untuk penerbitan KK. Mengingat setiap kepala rumah tangga harus memiliki KK sebagai data kependudukan, manajemen KK menjadi krusial.

Karena setiap kepala keluarga harus memiliki KK sebagai data kependudukan, administrasi kartu keluarga sangat penting. Meskipun Kartu keluarga terutama merupakan dokumen administratif, perannya sangat penting dan berharga karena informasi yang dikandungnya dapat digunakan untuk memverifikasi identifikasi individu dan hubungan keluarga. Setiap orang membutuhkan KK untuk menangani beberapa masalah terkait populasi seperti KTP, paspor, akta kelahiran, pendaftaran sekolah, administrasi beasiswa, dan layanan masyarakat.

Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil memiliki prosedur dan persyaratan penanganannya KK. Berikut disebutkan dalam Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Syarat dan Tata Cara Pencatatan Sipil dan Kependudukan: (a) mengisi formulir KK yang telah ditandatangani oleh kepala keluarga dan diketahui oleh RT, RW, dan Lurah; (b) fotokopi akta kelahiran, kutipan akta perkawinan, akta nikah, atau akta nikah yang telah dilegalisir oleh instansi penerbit atau dengan menunjukkan aslinya; (c) surat keterangan pindah atau surat keterangan pindah bagi penduduk yang pindah wilayah Republik Indonesia; (d) Surat pindahan berasal dari lokasi asalnya, yaitu di tanah Republik Indonesia. Diperlukan layanan yang efektif

untuk memudahkan pengumpulan data karena masih banyak anggota keluarga yang belum terdata dalam proses pembuatan kartu keluarga.

Laporan penduduk semester II tahun 2022 menunjukkan bahwa total Kartu Keluarga ber-QRCODE yang belum dicetak mencapai 23,17% (16.650 Kartu Keluarga). Data dokumen kependudukan Kabupaten TTU menunjukkan bahwa dalam kepemilikan dokumen kependudukan, walau persentase angkanya relatif kecil, namun secara nominal masih cukup banyak, yakni berada pada angka belasan hingga ratusan ribu dokumen.

### **Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran**

Akta kelahiran dicatat oleh negara, akta tersebut sangat penting bagi warga negara untuk menerima kepastian hukum, perlindungan, pengakuan, dan jaminan. Selain itu, akta tersebut mengikat kewarganegaraan, status pribadi, serta hak dan kewajiban hukum seseorang. Anak yang tidak memiliki status yang jelas secara hukum juga rentan terhadap pelanggaran hak asasi manusia. Inisiatif lain untuk mengurangi insiden kekerasan terhadap anak adalah pencatatan kelahiran. Kurangnya akta kelahiran juga mencegah banyak anak memenuhi syarat untuk mendapatkan manfaat jaminan sosial seperti pendidikan. Ketika berbicara tentang Anak yang Berkonflik dengan Hukum (ABH), penentuan usia yang dibuat oleh sistem pengadilan menggunakan akta kelahiran juga dapat membahayakan anak-anak dan mencabut hak-hak mereka.

Data dokumen kependudukan khususnya akta kelahiran pada laporan penduduk semester II Tahun 2022 yang diperoleh dari DISDUKCAPIL TTU menunjukkan bahwa masih terdapat 42,21% (113.429 jiwa) yang belum memiliki akta kelahiran. Sedangkan data terbaru yang diperoleh dari DISDUKCAPIL TTU pada laporan penduduk semester I Tahun 2023 menunjukkan bahwa terdapat 109.913 jiwa yang belum memiliki akta kelahiran. Data ini menunjukkan bahwa terjadi peningkatan 3,516 jiwa dalam proses pengurusan dokumen kependudukan khususnya pengurusan Akta Kelahiran.

### **Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Terhadap Kepemilikan KTP, KK, Akta Kelahiran Sehingga Warga di Kabupaten TTU Enggan Mengurus Dokumen Kependudukan**

Kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Timor Tengah Utara khususnya KTP, KK dan Akta Kelahiran sudah cukup baik walau disadari masih belum memenuhi target (100%). Hal ini dipengaruhi oleh faktor kesadaran warga dalam pengurusan dokumen kependudukan maupun hambatan dari DISDUKCAPIL TTU sendiri sehingga warga masyarakat enggan mengurus dokumen kependudukan.

Ungkapan "faktor penghambat" terdiri dari istilah "faktor" dan "penghambat," yang memiliki definisi berbeda. Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan faktor sebagai situasi, objek, atau kejadian yang mempengaruhi atau menyebabkan sesuatu terjadi. Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan penghambat sebagai sesuatu yang menghambat; Ini juga bisa merujuk pada keadaan, objek, atau alasan lain yang menghambat (menghalangi, menahan, menghalangi). Sementara pengertian hambatan dapat mencegah seseorang bergerak maju atau mencapai tujuan mereka.

Kata hambat, berasal dari akar kata penghambat, kemudian berarti membuat sesuatu menjadi lambat atau goyah. Kutipan yang disebutkan di atas membawa seseorang pada kesimpulan bahwa apa pun yang memiliki kemampuan untuk mencegah, menghambat, atau membatasi terjadinya sesuatu adalah faktor penghambat.

Beberapa faktor penghambat dalam hal mengurus dokumen kependudukan di Kabupaten Timor Tengah Utara adalah:

a. Kesadaran Masyarakat

Kesadaran masyarakat yang dimaksudkan di sini adalah kesadaran untuk memiliki dokumen kependudukan tanpa diminta oleh siapapun termasuk pihak manapun seperti pemerintah. Kesadaran untuk memiliki dokumen kependudukan harus ditempatkan sebagai sebuah kebutuhan dasar oleh warga masyarakat itu sendiri. Walau demikian, masih dijumpai di kalangan warga yang enggan untuk mengurus dokumen kependudukan. "Kadang-kadang kalau sudah ada bantuan atau warga membutuhkan karena sakit, urusan anak sekolah maka mereka akan datang cepat-cepat untuk kita urus dokumennya. Mereka (warga) tidak tahu kalau urusan untuk mendapat dokumen seperti KTP, KK dan akta kelahiran membutuhkan syarat-syarat tertentu". Untuk itu, sebagai Ketua RT saya selalu menghimbau kepada warga saya untuk mempersiapkan segala sesuatu yang menjadi persyaratan dalam urusan dokumen kependudukan. (Lodofikus Susar, Ketua RT 014 desa Letneo, Kecamatan Insana Barat).

Berbicara tentang kesadaran warga, Kepala Bidang PIAK pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten TTU mengatakan: "faktor pengetahuan masih menjadi kendala bagi warga dalam pengurusan dokumen kependudukan. Meskipun warga itu berpendidikan, namun pengetahuannya rendah dalam hal pentingnya memiliki dokumen kependudukan akan mempengaruhi cara pandang warga untuk mengurus dokumen kependudukannya" (Viktorianus Lake, SH). Oleh karena itu, Pelaksana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten TTU sebagai penyelenggara pelayanan akan tetap berkoordinasi dengan para pihak termasuk warga

masyarakat untuk meningkatkan pengetahuan warga serta membenahi strategi pelayanan untuk memenuhi kebutuhan warga dalam urusan kepemilikan dokumen kependudukan.

b. Jarak

Jarak kantor yang tergolong jauh bagi masyarakat yang tinggal di pedesaan, menjadi salah satu faktor yang menyebabkan warga enggan mengurus dokumen kependudukan. Misalnya salah satu kecamatan yang jaraknya sekitar 72 Km. dari Kefamenanu adalah kecamatan Mutis. Selain jarak yang cukup jauh ditambah lagi dengan kondisi jalan yang kurang baik menyebabkan minimnya sarana angkutan umum yang beroperasi menuju kecamatan Mutis yakni sehari hanya sekali perjalanan. Hal ini berdampak pada keengganan warga kecamatan Mutis untuk datang dan mengurus dokumen kependudukan di kantor Disdukcapil Kabupaten TTU sebab memerlukan biaya akomodasi perjalanan yang cukup besar.

Permasalahan sebagaimana diungkapkan diatas diakui oleh Pelaksana pada kantor DISDUKCAPILTTU. Hasil wawancara bersama bapak Arinto Widyarso, S.Sos.,Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Disdukcapil TTU mengatakan bahwa: Faktor jarak menjadi kendala yang menduduki urutan pertama dalam hal kepengurusan dokumen kependudukan. Jika warga harus datang ataupun petugas yang turun ke lokasi sama-sama menemui kesulitan. “pertama yang jelasnya jarak,karena transportasi jarak dari desa ke kota kan lumayan jauh, medan perjalanan ke desa juga masih susah jadi kita kadang masih sulit menjangkau”

Hal yang sama diungkapkan oleh bapak Viktor Lake, SH; Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administratif Kependudukan dan Pemanfaatan Data (PIAK) pada kantor DISDUKCAPIL TTU. Beliau mengatakan bahwa: faktor jarak merupakan penghambat dalam proses pengurusan dokumen kependudukan.” Jarak yang jauh cukup berpengaruh, apalagi kendaraan terbatas menyebabkan warga harus bermalam di Kefa sehingga membutuhkan biaya tambahan untuk memenuhi kebutuhan warga”

c. Listrik Padam Mengakibatkan Jaringan Terganggu

Faktor lain yang turut berpengaruh adalah padamnya listrik. Jika warga mengetahui jadwal pemadaman maka warga akan menyesuaikan kedatangannya, namun jika tidak mengetahui jadwal pemadaman maka warga akan datang dan berdampak pada kekecewaan warga. Padamnya listrik tidak sebatas mengecewakan warga, namun mengakibatkan terganggunya jaringan yang juga menghambat pelayanan. “Lampu padam berakibat pada terganggunya jaringan juga merupakan salah satu faktor

penghambat dalam memberikan pelayanan pengurusan dokumen kependudukan”, demikian diungkapkan oleh bapak Viktorianus Lake, SH; Kepala Bidang PIAK DISDUKCAPIL TTU.

Tentang padamnya listrik juga dikeluhkan warga yang datang untuk mengurus dokumen kependudukan. Lodofikus Susar, warga desa Letneo, Kecamatan Insana Barat mengatakan: “Kalau kita datang saat listrik padam kita harus menunggu sampai batas waktu yang tidak pasti. Kadang terlalu lama menunggu terpaksa kita harus kembali ke rumah karena sudah lapar”. Baik Pelaksana pada DISDUKCAPIL TTU maupun warga TTU sangat berharap agar pemadaman listrik dapat diminimalisir sehingga tidak menimbulkan keresahan bagi warga yang sudah datang dan lama menunggu. Terkadang sebulan bisa empat kali terjadi pemadaman dengan durasi 2-4 jam sekali pemadaman, namun Disdukcapil memiliki sebuah genset yang akan digunakan sebagai sarana alternatif ketika terjadi pemadaman. Biasanya ada informasi/pengumuman dari PLN apabila akan terjadi pemadaman.

d. Kerusakan Pada Alat/Mesin Perekaman dan Percetakan

Infrastruktur dan fasilitas memiliki peran utama dalam menentukan kaliber pelayanan publik. Menurut wawancara bersama bapak Kabid PIAK DISDUKCAPIL TTU (Viktorianus Lake, SH), selain hambatan-hambatan yang telah diuraikan di atas masih terdapat hambatan lain yang turut mempengaruhi proses pelayanan kepada warga. “Selain hambatan-hambatan di atas, terdapat hambatan lain yang sering terjadi dalam memberikan pelayanan dokumen kependudukan. Hambatan itu datang dari sarana atau alat yang rusak. Untuk hambatan yang berhubungan dengan kerusakan mesin atau alat jarang dijumpai (biasanya hambatan ini jarang terjadi).” Situasi ini karena didukung dengan ketersediaan alat/sarana serta sumber daya yang merawat fasilitas-fasilitas dimaksud.

Kerusakan pada alat/mesin terjadi karena usia mesin yang sudah tua, juga kondisi listrik padam serta tegangan naik turun yang menyebabkan peralatan menjadi rusak. Untuk kondisi mesin yang rusak, langsung dicarikan tempat servis untuk diperbaiki agar mesin bisa digunakan kembali. Dukcapil belum mempunyai anggaran untuk membeli mesin yang baru, sehingga ini juga menjadi salah satu faktor penghambat dalam pengurusan dokumen kependudukan.

## **Upaya Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Utara dalam Meningkatkan Pelayanan Bagi Warga Untuk Memiliki Dokumen Kependudukan**

Setiap usaha untuk membuat sesuatu yang lebih sukses dan efektif sejalan dengan tujuan, fungsi, dan keuntungan dari tugas yang dilakukan dianggap sebagai usaha. Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III Tahun 2003 mendefinisikan "usaha" sebagai "upaya untuk menyelesaikan tugas, menyelesaikan dilema, atau menemukan solusi."

Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Utara melalui DISDUKCAPIL TTU melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi warga masyarakat agar masyarakat mengurus dan memiliki dokumen kependudukan. Dalam penelitian ini, Penulis menemukan beberapa upaya yang dilakukan oleh Pelaksana pada DISDUKCAPIL TTU diantaranya:

- a. Melakukan Sosialisasi Terkait Dengan Pentingnya Kepemilikan Dokumen Kependudukan

DISDUKCAPIL Kabupaten TTU, dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan terus berusaha meningkatkan pemahaman dan kesadaran kepada seluruh masyarakat TTU akan arti pentingnya memiliki dokumen kependudukan melalui sosialisasi yang diberikan kepada seluruh masyarakat. Masyarakat jadi lebih mengerti tentang pentingnya memiliki dokumen kependudukan dengan adanya kegiatan sosialisasi, "yang pertama kita melakukan sosialisasi terkait dengan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan dan berkaitan juga dengan penertiban dokumen kependudukan, kemudian kewajiban pemerintah untuk setiap warga negara itu harus didata penduduknya. Sosialisasi itu kita lakukan 2 kali dalam sebulan dengan cara kita datang ke desa-desa atau kadang kita datang ke kecamatan, atau misalnya datang ke sekolah-sekolah khususnya SD, SMP, SMA terkait dengan produk layanan kita. Misalnya ke SD dan SMP kita datang kesana itu, untuk memberikan sosialisasi tentang kartu identitas anak dan akta kelahiran. Sedangkan sosialisasi ke SMA, selain melakukan sosialisasi, yang kita langsung melakukan perekaman untuk anak yang umurnya 16-17 tahun sekaligus persiapan ketika mereka umur 17 tahun, tinggal datang dan daftar dukcapil untuk mencetak KTP dan tidak perlu melakukan perekaman lagi".(Richard Erwin Taolin, SE; Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara).

Ungkapan KADISDUKCAPIL TTU turut diamini oleh Sekretaris DISDUKCAPIL TTU, Stefanus Salu, S.IP. Ketika dijumpai di ruang sekretaris, Stefanus mengatakan: Sosialisasi tentang manfaat memiliki dokumen kependudukan sangat penting, karena melalui sosialisasi warga diingatkan tentang pentingnya memiliki

dokumen kependudukan. “Dalam sosialisasi, kami (Tim DISDUKCAPIL) selalu mengingatkan warga untuk mengurus berbagi dokumen kependudukan seperti : Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, sehingga saat dibutuhkan tidak ada kendala”

Aparatur Sipil Negara pada DISDUKCAPIL TTU, berkesimpulan bahwa meningkatkan kesadaran warga penting untuk melengkapi syarat-syarat dalam mengurus dokumen kependudukan. “Apalah artinya ketika sarana dan prasarana di kantor cukup memadai namun warga enggan untuk mengurus dokumen kependudukannya karena tidak mengerti akan pentingnya dokumen dimaksud” (Arwinto widiarso, S.Sos, Kepala Bidang SIAK DISDUKCAPIL TTU).

b. Melakukan Kegiatan Jemput Bola Online

Selain meningkatkan kesadaran warga untuk mengurus dokumen kependudukan melalui kegiatan sosialisasi, terdapat upaya lain yang dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) pada DISDUKCAPIL TTU. Untuk meningkatkan pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara menerapkan sistem jemput bola dalam mengurus administrasi kependudukan. Dengan mengunjungi dan menyediakan layanan di tempat, layanan sistem jemput bola berusaha untuk mempercepat dan mendekatkan layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kepada masyarakat. Tim penjemput bola melakukan perjalanan ke kecamatan, desa, dan tempat-tempat penting lainnya untuk menyediakan layanan jemput bola.

“maksud dari kegiatan jemput bola online adalah melakukan safari ke desa-desa itu, masyarakat terima dokumen di tempat, pelayanannya online. Jadi misalnya mereka di Desa A, dan sudah pengajuan di Desa A saya tanda tangan elektronik, mereka cetak di Desa A dan langsung serahkan kepada masyarakat”( Wawancara bersama bapak Kepala DISDUKCAPIL Kabupaten TTU)

Masih tentang metode “jemput bola” yang dirasakan sebagai upaya untuk lebih mendekatkan pelayanan kepada warga. Warga yang didatangi Tim DISDUKCAPIL merasa senang karena dengan metode ini warga tidak harus mengeluarkan biaya dan menyita waktu untuk datang mengurus sendiri di kantor DUKCAPIL. “ Kami senang kalau petugas yang datang ke desa karena kami tunggu di sini saja dan kalau syarat-syarat lengkap dan sudah benar kami langsung bawa pulang dokumen yang kami butuh. Jadi tidak lama-lama dan kami juga tidak keluaran biaya untuk transport maupun

makan dan minum” (Lodofikus Susar, warga desa Letneo, Kecamatan Insana Barat, kabupaten TTU)

Terdapat peningkatan misalnya pada pengurusan dokumen kependudukan khususnya E KTP melalui metode jemput bola yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara yakni dari 267.190 jiwa yang belum melakukan perekaman EKTP pada tahun 2022, menjadi 135.766 jiwa yang belum melakukan perekaman.

Adanya pelayanan melalui metode jemput bola ini diharapkan dapat membantu masyarakat yang berdomisili jauh, atau tidak memiliki kemampuan untuk mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten TTU di Kefamenanu.

c. Memberikan Pelayanan Khusus Kepada Kaum Disabilitas

Memberikan pelayanan khusus kepada kaum disabilitas adalah solusi yang menjadi salah satu upaya dari DISDUKCAPIL TTU dalam rangka memberikan layanan secara menyeluruh bagi warganya, Penulis berkesimpulan bahwa cara pandang Pelaksana pada DISDUKCAPIL TTU sudah mempertimbangkan aspek gender, disabilitas dan inklusi sosial. Ketika penyandang disabilitas menjadi bagian yang patut mendapatkan layanan dalam kepemilikan dokumen kependudukan, di situ menunjukkan bahwa penyandang disabilitas juga memiliki hak dan kesempatan yang sama untuk mengakses layanan yang diberikan Negara (Pemerintah maupun pihak lainnya) kepada warganya. Penyandang disabilitas adalah warga yang sama kedudukannya di mata hukum dan berhak untuk mendapatkan perlakuan yang sama dengan warga non disabilitas.

Penyandang disabilitas adalah setiap orang dengan keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik jangka panjang yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lain atas dasar persamaan hak. Merujuk pada definisi ini, maka Kepala DISDUKCAPIL TTU beserta segenap jajarannya mengupayakan layanan khusus bagi warga penyandang disabilitas di kabupaten TTU.

Ada banyak jenis disabilitas yang dihadapi orang setiap hari. Gangguan penglihatan, sulit mendengar atau tuli, masalah kesehatan mental, cacat intelektual, cedera otak yang diderita setelah lahir, penyakit spektrum autisme, dan cacat fisik adalah beberapa di antaranya. Disabilitas bukan hanya masalah kesehatan, tetapi juga merupakan kondisi di mana tubuh atau pikiran mengalami kesulitan dalam melakukan aktivitas tertentu dan berinteraksi dengan lingkungan di sekitarnya. Meski begitu,



pengidap disabilitas tetap memiliki kebutuhan dan hak yang sama dengan orang-orang tanpa keterbatasan, seperti imunisasi, pemeriksaan kesehatan, termasuk mendapatkan layanan dalam hal kepemilikan dokumen kependudukan dan sebagainya. Hanya saja, mereka membutuhkan bantuan lebih untuk beraktivitas. Jika disabilitas mengarah pada kondisi tertentu, maka difabel artinya mengarah pada orang dengan kondisi tersebut. Difabel adalah istilah yang lebih sopan digunakan pada penyandang disabilitas.

Menurut CDC, disabilitas dapat didefinisikan sebagai kondisi ketika tubuh atau pikiran mengalami keterbatasan yang menyebabkan pengidapnya kesulitan dalam melakukan aktivitas tertentu atau berinteraksi dengan lingkungan sekitarnya. Sebenarnya, disabilitas tidak hanya mengacu pada satu macam keterbatasan saja. Lebih luas dari itu, disabilitas merujuk pada sekelompok orang dengan beragam kebutuhan khusus. Pasalnya, satu orang dengan jenis disabilitas yang sama bisa saja merasakan dampak yang berbeda.

Berbicara soal penyandang disabilitas, Penulis sempat mewawancarai KADISDUKCAPIL TTU, tentang bagaimana perlakuan bagi warga penyandang disabilitas yang datang untuk mengurus dokumen kependudukannya. Pada prinsipnya layanan dilakukan kepada setiap warga negara tanpa kecuali termasuk penyandang disabilitas. “Di kantor kita siapkan loket khusus untuk melayani kaum disabilitas, tetapi karna kondisi masyarakat di kabupaten TTU untuk mendatangkan masyarakat dengan disabilitas misalnya: cacat, tuli, buta dll. termasuk Lansia agak sulit. Biasanya keluarga datang melapor ke kantor, petugas yang langsung ketempat mereka untuk melakukan perekaman. Jadi, petugas yang aktif datang ke rumah masyarakat sesuai dengan permintaan dari keluarga” (Richard Erwin Taolin, SE., Kadisdukcakil TTU).

Memberikan layanan kepada warga dengan disabilitas termasuk warga lanjut usia (LANSIA) merupakan kewajiban Negara untuk memenuhi hak-hak dasar warganya. Dengan memberikan layanan kepada warga penyandang disabilitas termasuk LANSIA maka tidak ada lagi warga yang dikesampingkan karena keterbatasannya.

- d. Melakukan Koordinasi Dengan Pihak-Pihak Terkait Pelayanan Umum Untuk Bisa Mendapatkan Pelayanan Dari DISDUKCAPIL

Pelaksana pada DISDUKCAPIL TTU tidak bekerja sendirian tetapi mengembangkan jejaring yang potensial dalam hal kepengurusan dokumen kependudukan. Selain Pemerintah Desa/Kelurahan, Pelaksana DISDUKCAPIL TTU juga berjejaring dengan OPD lain di TTU yang relevan semisal Dinas Kesehatan

(DINKES) Kabupaten TTU. DINKES TTU menjadi salah satu OPD yang relevan karena untuk pengobatan warga cukup dengan menunjukkan Kartu Tanda Penduduk(KTP).

“kita juga menginformasikan kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan pelayanan umum untuk bisa mendapatkan pelayanan dari DUKCAPIL, misalnya dinas Kesehatan, karena kita di TTU untuk berobat cukup tunjukkan KTP maka lewat Dinas Kesehatan kita harapkan ketika ada yang berobat ke PUSKESMAS dan lain-lain, segera arahkan mereka ke DUKCAPIL untuk membuat KTP bagi warga yang belum memiliki KTP. (Richard Erwin Taolin, SE., Kadisdukcapil TTU).

Tidak hanya Dinas Kesehatan yang menjadi target berjejaring. Pelaksana DISDUKCAPIL TTU juga membangun kemitraan dengan Dinas Sosial kabupaten TTU. “Kemudian di Dinas Sosial, misalnya ada yang masuk penerima-penerima bantuan sosial, BLT dan lain-lain kalau belum punya dokumen kependudukan, diarahkan ke DUKCAPIL untuk kita tuntaskan. Itu cara-cara kita”(Richard Erwin Taolin, SE., Kadisdukcapil TTU).

DISDUKCAPIL TTU terus berupaya dengan berbagai cara agar warganya mendapatkan dokumen kependudukan sebagai bentuk pemenuhan hak dasar warga negara Indonesia. “Kami berkomitmen agar semua warga TTU kelak mendapatkan dokumen kependudukannya tanpa kecuali” (Richard Erwin Taolin, SE, Kadisdukcapil TTU).

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan diperoleh bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara telah memberikan pelayanan yang baik terhadap kepemilikan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran. Hal ini ditandai dengan meningkatnya cakupan selama tiga tahun terakhir yakni pada tahun 2021, 2022 dan 2023: a. Kartu Tanda Penduduk, Tahun 2021 tercatat warga yang memiliki KTP sebanyak 165.782 dari 185.114 wajib KTP. Pada tahun 2022 tercatat warga yang memiliki KTP sebanyak 174.075 dari 190.199 wajib KTP, sedangkan pada semester pertama tahun 2023 tercatat warga yang memiliki KTP sejumlah 178.629 orang dari 189.199 wajib KTP; b. Kartu Keluarga, Tahun 2021 tercatat warga yang memiliki Kartu Keluarga sebanyak 62.671 keluarga dari 70.220 keluarga. Tahun 2022 tercatat 55.196 keluarga dari 71.846 keluarga, sedangkan pada semester pertama tahun 2023 tercatat 70.986 keluarga yang memiliki Kartu Keluarga dari target 72.778 keluarga di kabupaten Timor Tengah Utara; c. Akta Kelahiran, Tahun 2021

tercatat 135.766 orang yang memiliki akta kelahiran dari target 267.190 orang. Tahun 2022, tercatat 155.287 orang memiliki akta kelahiran dari target 268.716, sedangkan pada semester pertama tahun 2023 tercatat 159.884 orang yang sudah memiliki akta kelahiran dari target 269.797 orang warga di kabupaten TTU. Faktor penghambat yang mempengaruhi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga warga di Kabupaten TTU enggan mengurus dokumen kependudukan, yaitu : kesadaran masyarakat, jarak, listrik padam mengakibatkan jaringan terganggu, dan kerusakan pada alat/mesin perekaman dan percetakan. Upaya yang dilakukan Pemerintah Kabupaten TTU dalam meningkatkan pelayanan bagi warga untuk memiliki dokumen kependudukan, yaitu : melakukan sosialisasi terkait dengan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan, melakukan kegiatan jemput bola online, memberikan pelayanan khusus kepada kaum disabilitas, dan melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait pelayanan umum untuk bisa mendapatkan pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara.

## DAFTAR REFERENSI

- Atik dan Ratminto. 2013. *Manajemen Pelayanan, Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barata, Adya. 2014. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Basrowi & Suwandi, 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten TTU, 2022. Laporan Penduduk Semester II Tahun 2022.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten TTU, 2023. Laporan Penduduk Semester I Tahun 2023.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*.
- Leltakaeb, Eusabius & Kolne, Yakobus. 2022. Kinerja Pegawai terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) (Studi Penelitian pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara). Dalam Jurnal Poros Politik, Vol.4, No.1. Hal. 52-59.
- Mansyur, Achmad, 2010. *Teori-Teori Mutakhir Administrasi Publik*. Yogyakarta: Rangkang Education.
- Mertokusumo, Sudikno. 2006, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Liberty, Yogyakarta.
- Miles, M., & Huberman, A.M., & Saldana, J. 2014. *A Methods Sourcebook Ed.3*. America: Sage publications.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Penerbit Bumi Aksara. Jakarta.

- Nadiyanti, S., & Pala, A., & Bekun, S. 2022. Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Timor Tengah Utara. Dalam Jurnal PESIRAH: Jurnal Administrasi Publik, Vol. 3, No. 2, Hal. 55-70.
- Nubatonis, D., & Neolaka M.N.B.C., & Djani, W. 2019. Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Timor Tengah Selatan (Kasus Pemilikan Akte Kelahiran 0-18 Tahun di Kabupaten Timor Tengah Selatan Provinsi Nusa Tenggara Timur). Dalam Jurnal VISIONER: Jurnal Administrasi Publik, Vol. 11 No. 4 Hal. 587-607
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil
- Putra, Fadhilla. 2012. *New Public Governance*. Malang: UB Press.
- Ridwan, Juniarso dan A. Sodik Sudrajat. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan kebijakan Pelayanan Publik*. Nuansa. Bandung.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik