

**DESENTRALISASI PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP MASYARAKAT DI KABUPATEN BOMBANA**

Hujrیمان

Program Studi Hukum Keluarga IAIN Sorong

Email : hujrیمان@iainsorong.ac.id

Diterima : 2023-09-20

Direvisi : 2023-10-12

Disetujui : 2023-11-15

Abstrak

Decentralization of public services in an effort to improve the quality of services to the community is an effort to realize prosperity in accordance with the constitutional mandate. The aim of this research is to determine the implementation and quality of public services in an effort to improve the quality of services to the community and to determine the obstacles and solutions in their implementation. The research method uses a sociological approach, data sources are primary and secondary data, with data collection methods in the form of literature study, observation and interviews. Then the data was analyzed using qualitative descriptive analysis. The results of this research show that the implementation of public services in the field of Population administration and civil registration in Bombana Regency, which includes Population Documents, Administrative Sanctions for Population and Civil Registration Events, and the Population Administration Information System (SIAK), the implementation and quality are not optimal. The obstacles faced are internal factors consisting of inadequate facilities and infrastructure and human resources, as well as external factors consisting of a lack of public awareness of the implementation of population administration, the vast administrative area of Bombana Regency and the limited budget for implementation (SIAK).

Keywords: Decentralization, Public Services, Quality Services

PENDAHULUAN

Hujrman

Di Negara sedang berkembang seperti Indonesia, penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu upaya dari pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan tujuan Negara Indonesia yang termaktub dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Permintaan akan pelayanan tersebut biasanya mengalami keterhambatan oleh pemerintah untuk dapat memenuhinya. Hal ini disebabkan karena pemusatan segala urusan publik hanya kepada Negara dan urusan pelayanan publik yang demikian kompleks mustahil dapat diurus secara menyeluruh oleh institusi Negara yang bersifat sentralisasi terutama Negara Indonesia yang merupakan Negara Kepulauan. Oleh sebab itulah kemudian pemerintah berupaya untuk melakukan perombakan dengan mencetuskan ide desentralisasi, dan otonomi daerah yang menjadi bagian terpenting dalam mengatasi problem pemerintahan yang sentralistik.

Implementasi desentralisasi dalam sistem pemerintahan memunculkan harapan besar pada terjadinya tata pemerintahan yang lebih baik di daerah-daerah. Harapan tersebut muncul karena sistem tersebut memungkinkan terjadinya pengambilan keputusan pada tingkat lokal yang lebih dekat dengan masyarakat. Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah bahwa prinsip otonomi daerah yang digunakan adalah prinsip otonomi seluas-luasnya dalam arti daerah diberikan kewenangan mengurus dan mengatur semua urusan pemerintahan di luar yang menjadi urusan pemerintahan yang sifatnya absolut. Daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberi pelayanan, peningkatan peran serta, prakarsa, dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat.¹

Salah satu tujuan diterapkannya kebijakan otonomi daerah adalah untuk meningkatkan dan optimalisasi kualitas pelayanan publik dari berbagai sector kepada daerah-daerah. Indonesia yang sedemikian luas wilayahnya dan beranekaragam kondisinya, maka pengelolaan dari pelayanan-pelayanan yang berkaitan dengan urusan-urusan yang menyangkut kesejahteraan rakyat itu memang harus tetap terdesentralisasi. Sebab penjabaran dari urusan-urusan tersebut dalam bentuk aneka jenis

¹ J. Kaloh, *Mencari Bentuk Otonomi Daerah (Suatu Solusi Dalam Menjawab Kebutuhan Lokal Dan Tantangan Global*, Rineka Cipta, Jakarta, 2007, hlm. 72-73.

Hujrman

pelayanan, merupakan suatu yang fundamental bagi kesejahteraan hidup penduduk.²

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang wajib diselenggarakan oleh Negara dalam memenuhi kebutuhan dasar atau hak-hak dasar setiap Warga Negara. Pemerintah sebagai penyelenggara Negara harus serius dalam memastikan pelayanan public bagi masyarakat sebagai bagian pemenuhan hak asasi dan sesuai dengan amanat konstitusi. Pelayanan publik harus diberikan pada setiap Warga Negara, tanpa adanya diskriminasi. Namun kualitas pelayanan publik sampai saat ini secara umum masih belum baik. Buruknya kualitas pelayanan publik akan berimplikasi pada krisis kepercayaan di masyarakat terhadap birokrasi publik.

Pelayanan publik di sektor kependudukan merupakan salah satu unsur terpenting dalam kehidupan bermasyarakat. Meskipun secara yuridis normatif masalah pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan; Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Daerah Kabupaten Bombana Nomor 6 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, dimana pasal 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan disebutkan bahwa: “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”.

Tujuan utama penyelenggaraan kegiatan Administrasi Kependudukan adalah terwujudnya tertib Administrasi Kependudukan, adanya kejelasan bukti diri dan kepastian hukum tentang peristiwa dan status kependudukan seseorang.

Namun faktanya problematika birokrasi pemerintah dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil masih sarat dengan kompleksitas permasalahan yang tidak hanya menyangkut persoalan pola hubungan kekuasaan saja, tetapi berbagai stigma negatif yang melekat pada birokrasi pemerintah masih menjadi kendala utama. Kondisi ini tentu saja akan berdampak negatif pada masyarakat, karena iklim tersebut akan

² *Ibid.*, hlm. 218.

Hujrman

menciptakan kondisi yang tidak kompetitif dan tidak sensitif terhadap perbaikan secara menyeluruh, dengan demikian keberadaan birokrasi pemerintah dalam pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil tidak hanya dilihat dalam teks normatifnya saja, melainkan juga dalam lingkup empirisnya sehingga kesenjangan terjadi para pengguna layanan public dapat terlaksana dengan maksimal.

Berdasarkan hal tersebut maka yang menjadi rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil di Kabupaten Bombana?
2. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil di Kabupaten Bombana?
3. Apa kendala dan upaya mengatasi pelaksanaan pemberian pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil di Kabupaten Bombana?

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan pendekatan sosiologis dengan spesifikasi penelitian deskriptif yang berusaha menggambarkan fenomena pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil di Kabupaten Bombana. Metode pengumpulan data yaitu observasi, dan wawancara. Adapun pengambilan sampel (informan) dilakukan dengan metode *purposive sampling*. Data yang telah terkumpul baik data primer maupun data sekunder akan diteliti kembali guna mengetahui kelengkapan data yang diperoleh, kejelasan rumusan maupun relevansinya bagi peneliti. Analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif dimaksudkan untuk memperoleh gambaran keadaan atau fenomena berdasarkan fakta-fakta yang ada di lapangan.

PEMBAHASAN

1. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil di Kabupaten Bombana

Pemerintah Kabupaten Bombana melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil secara umum melakukan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil guna tercapainya tertib administrasi meliputi Dokumen Kependudukan, Sanksi Administratif Peristiwa Kependudukan dan Catatan Sipil, serta Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sebagai berikut:

1. Dokumen Kependudukan

Dalam Pasal 1 ayat (11) Peraturan Daerah Kabupaten Bombana Nomor 6 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil bahwa, Dokumen Kependudukan adalah Dokumen sesuai yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dokumen Kependudukan meliputi Biodata Penduduk, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Kependudukan dan Akta Pencatatan Sipil. Pemberian Dokumen yang memberikan kepastian hukum serta menjamin kerahasiaan data pribadi penduduk, hal tersebut merupakan fungsi perlindungan (*protection function*).

Dalam proses pengurusan Dokumen Kependudukan maka masyarakat selaku pihak yang wajib untuk mendaftarkan diri guna memperoleh Dokumen Kependudukan harus melalui tahap-tahap yaitu, dengan mengajukan surat permohonan kepada RT/RW kemudian ditindaklanjuti oleh lurah/desa dan dilimpahkan ke Kecamatan yang kemudian diserahkan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil guna penerbitan Dokumen Kependudukan sesuai dengan yang dikehendaki oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian lapangan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil bahwa proses pengurusan Dokumen Kependudukan relatif mudah dan dapat selesai dalam waktu satu hari khususnya di beberapa kecamatan yang telah menerapkan SIAK secara tersambung melalui internet sehingga data bisa langsung dikirim ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, namun untuk beberapa kecamatan yang belum tersambung secara langsung oleh dinas masih memerlukan beberapa minggu karena pengiriman

Hujrman

data masih bersifat manual. Namun berbeda halnya dengan ungkapan Jusman yang merupakan warga yang berdomisili di wilayah Kepulauan Kabaena mengatakan bahwa, kami selaku masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Kabaena Barat sangat sulit untuk memperoleh Dokumen Kependudukan karena harus menunggu beberapa minggu.³

2. Sanksi Administratif Peristiwa Kependudukan dan Catatan Sipil

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bombana Nomor 6 Tahun 2009 tentang Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil pasal 83 sampai dengan pasal 85 menyatakan bahwa setiap penduduk dikenai sanksi administratif berupa denda apabila melampaui batas waktu pelaporan Peristiwa Kependudukan. Berdasarkan hasil penelitian lapangan bahwa terdapat perbedaan dalam menyikapi sanksi yang di berlakukan, dimana dinas kependudukan menerapkan sanksi sebagai upaya dalam menegakan hukum peraturan perundang-undangan sebagai konsekwensi dari Negara hukum yang menjunjung tinggi supremasi hukum. Sedangkan masyarakat sebagai subjek hukum cenderung mengatakan tidak peduli akan sanksi yang di berlakukan mengingat masih berbelit-belitnya pengurusan administrasi kependudukan dan catatan sipil di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Bombana.

Esmi Warassih berpendapat bahwa, hukum senantiasa dibatasi oleh situasi dan lingkungan yang dimana ia berada, sehingga tidak heran kalau terjadi ketidakcocokan antara apa yang seharusnya (*das sollen*) dengan apa yang senyatanya (*das sein*). Lebih lanjut dikatakan bahwa apabila kita melihat penegakan hukum sebagai suatu proses untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum menjadi kenyataan, maka proses tersebut selalu melibatkan para pembuat dan pelaksana hukum, serta masyarakatnya. Masing-masing komponen ingin mengembangkan nilai-nilai yang ada di lingkungan yang sarat dengan pengaruh faktor-faktor non hukum lainnya.⁴

3. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)

³ Hasil Wawancara Dengan Jusman Selaku Masyarakat Yang Tidak Memiliki Dokumen Kependudukan Lengkap.

⁴ Esmi Warassih, *Pranata Hukum Sebuah Telaah Sosiologis*, Universitas Diponegoro, Semarang, 2011, hlm. 72.

Hujrman

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) memiliki nilai strategis bagi penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat, sehingga perlu pengelolaan informasi administrasi kependudukan secara terkoordinasi dan berkesinambungan yang dapat dilakukan secara nasional. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bombana menerapkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sejak tahun 2012. Pemerintah membangun Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) secara bertahap. Tahapan pengembangan mulai dari program aplikasi yang dikembangkan oleh pemerintah pusat, kemudian pembangunan infrastruktur dan persiapan sumber daya manusia yang dilakukan oleh pemerintah daerah masing-masing.

Namun, karena sarana dan prasarana untuk penerapan SIAK masih relatif minim khususnya di beberapa kecamatan maka Dinas Kependudukan hanya menerapkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan tersambung pada 4 (empat) Kecamatan yaitu Kecamatan Kabaena, Kecamatan Rumbia, Kecamatan Kabaena Timur, dan Kecamatan Poleang, Sedangkan untuk Kecamatan yang lainnya masih menggunakan sistem manual yaitu terdiri dari 18 Kecamatan. Membicarakan keterkaitan antara hukum dan kebijaksanaan publik akan semakin relevan pada saat hukum diimplementasikan. Keadaan ini harus sungguh-sungguh disadari mengingat proses implementasi selalu melibatkan lingkungan dan kondisi yang berbeda-beda disetiap tempat, karena memiliki ciri-ciri struktur sosial yang tidak sama. Demikian pula, keterlibatan lembaga dalam proses implementasi selalu akan bekerja di dalam konteks sosial tertentu sehingga terjadi hubungan timbal balik yang dapat saling mempengaruhi.⁵

2. Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bombana

Pelayanan publik merupakan hal yang terpenting dalam menciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*), sehingga perlu upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Berbicara mengenai kualitas pelayanan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil dalam dimensi yuridis, maka tentu tidak terlepas dari pemahaman bahwa, hukum sebagai norma yang tertuang dalam bentuk

⁵ Esmi Warassih, *op. cit.*, hlm. 116-117.

Hujrman

pasal-pasal peraturan perundang-undangan. Berbagai peraturan perundang-undangan telah dikeluarkan oleh pemerintah sehubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik. Namun peraturan perundang-undangan tersebut seakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, dengan kata lain sejumlah besar perundang-undangan tersebut hanya melahirkan keadaan yang sama sekali jauh dari apa yang diharapkan oleh undang-undang itu sendiri. Hal ini mengakibatkan dalam kenyataannya, pelaksanaan undang-undang tersebut belum mampu menjawab tantangan akan kualitas pelayanan publik yang lebih baik.

Dari hasil penelitian lapangan tentang kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil di kabupaten bombana yang terdiri dari 10 (sepuluh) indikator berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu Kesederhanaan, Kejelasan (Transparansi), Kepastian waktu, Akurasi, Keamanan, Akuntabilitas, Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Kemudahan Akses, Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, dan Kenyamanan belum terlaksana secara maksimal karena berbagai hambatan-hambatan dalam proses pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat yang mempengaruhi kualitas pelayanan tidak terlaksanan secara efisien. Namun dalam hal prosedur pengurusan dan keamanan sudah relative baik.

Pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu akan menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan itu seringkali tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih menampilkan ciri-ciri yang berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan. Pemerintah milik masyarakat akan tercipta jika pemerintah dapat mendefinisikan ulang tugas dan fungsi mereka.⁶

3. Kendala-Kendala dan Solusi dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bombana

⁶ Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Nuansa, Bandung, 2009. hlm. 17.

1. Kendala-Kendala

Berdasarkan hasil wawancara dengan para narasumber pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bombana, diketahui bahwa hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan administrasi kependudukan dan catatan sipil yaitu sebagai berikut:

a. Faktor Internal

1) Sarana dan Prasarana yang Kurang Memadai

Kendala internal dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil di kabupaten bombana salah satunya adalah tidak memadainya sarana dan prasana yang dimiliki oleh dinas kependudukan dan catatan sipil baik dari mesin printer yang hanya terdiri dari 2 (dua) unit dan 8 (delapan) unit computer sehingga hal ini sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Belum lagi dalam sarana dan prasarana penerapan SIAK yang meliputi aplikasi dan jaringan tower dalam mengakses *database* secara online.

2) Sumber Daya Manusia

Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil di kabupaten bombana sangat dipengaruhi oleh kualitas sumberdaya manusia. Terbatasnya jumlah operatur komputer SIAK belum mampu untuk melakukan pelayanan secara maksimal jika dibandingkan dengan jumlah masyarakat yang harus dilayani. Kemampuan dan keterampilan personil dalam mengelola SIAK masih terbatas, hanya terdiri 4 (empat) orang yang pernah mendapatkan pelatihan teknis dasar bidang pengelolaan SIAK. Sehingga dengan terbatasnya personil operator tersebut kadang menjadi sebuah kendala dalam pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat.

b. Faktor Eksternal

1) Kurangnya Kesadaran Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Administrasi Kependudukan.

Sosialisasi selain perlu dilakukan juga harus dilakukan secara berkala. Kebijakan pemerintah yang selalu berubah mengharuskan sosialisasi harus dilakukan secara berkala dan berkesinambungan, dalam penerapan SIAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bombana hanya melakukan sosialisasi secara langsung dan melalui pembagian brosur yang berisi tentang informasi pelaksanaan SIAK kepada masyarakat selama 4 (empat) bulan pertama diterapkannya SIAK sehingga masih banyak warga

Hujrman

masyarakat yang tidak memahami dengan benar tatacara pendaftaran administrasi kependudukan. Menurut Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bombana bahwa, dalam kepemilikan Dokumen Kependudukan, ada masyarakat yang belum memiliki Dokumen Kependudukan, hal tersebut disebabkan oleh adanya beberapa paradigma dalam pemikiran masyarakat yang tidak membuat KTP atau administrasi kependudukan lainnya karena belum memiliki kepentingan yang membutuhkan dokumen tersebut.

2) Luasnya Wilayah Administrasi Kabupaten Bombana

Dengan luasnya wilayah administrasi Kabupaten Bombana yaitu terdiri dari 22 wilayah administrasi kecamatan menyebabkan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil sering mengalami keterhambatan. Pemusatan urusan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil menyebabkan Dinas Kependudukan tidak mampu untuk melayani masyarakat sesuai dengan harapan yang dikehendaki. Belum lagi kondisi regional Kabupaten Bombana yang memiliki wilayah kepulauan menyebabkan masyarakat daerah tersebut kesulitan mendapatkan pelayanan publik yang maksimal.

3) Terbatasnya Anggaran Pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK);

Biaya pelaksanaan dan pemeliharaan SIAK Daerah dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara, Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, dan sumber dana lain yang sah. Jumlah anggaran pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan masih kurang, sedangkan wilayah pelaksanaan Sistem Informasi dan Administrasi Kependudukan sangat luas yaitu terdiri dari 22 Kecamatan sehingga tidak dapat diperoleh hasil yang maksimal. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bombana bahwa masih dikeluhkan minimnya anggaran untuk pengadaan sarana dan prasarana SIAK, seperti pengadaan mesin printer maupun pembangunan *tower* yang masih terkendala anggaran. Selain anggaran yang minim kebutuhan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bombana tidak hanya untuk pembangunan sarana dan prasarana

infrastruktur SIAK tetapi untuk pengadaan berkas-berkas seperti KTP, KK dan Akta Catatan Sipil.⁷

2. Solusi

a. Faktor Internal

- 1) Pembangunan sarana prasarana teknologi informasi membutuhkan alokasi anggaran yang besar. Kekurangan jumlah sarana prasarana pendukung SIAK faktor utamanya adalah karena minimnya anggaran untuk pengadaan perangkat maupun perbaikan serta terkendalanya pembangunan infrastruktur seperti *tower* radio. Untuk itu perlu penambahan alokasi anggaran untuk penerapan SIAK.⁸
- 2) Untuk mengatasi permasalahan pada sumberdaya manusia, maka dalam kelembagaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bombana perlu dibentuk Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD), dengan terbentuknya UPTD akan sangat membantu kegiatan tertib administrasi kependudukan berdasarkan peraturan yang ada. Para Pegawai pada dinas tersebut juga perlu diberikan pelatihan khusus mengenai penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

b. Faktor Eksternal

- 3) Sosialisasi tentang penerapan SIAK seharusnya dilakukan secara berkala baik secara langsung maupun melalui pembagian brosur yang berisi tentang pentingnya tertib administrasi kependudukan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai perkembangan dan tatacara pendaftaran SIAK. Selain itu sosialisasi juga dilakukan sebagai bentuk pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakat karena tidak dapat dipungkiri pembangunan Infrastruktur SIAK menggunakan dana APBN maupun APBD yang cukup besar.
- 4) Upaya mengatasi kendala luasnya cakupan wilayah administrasi Kabupaten Bombana maka langkah yang harus dilakukan adalah pemerintah daerah Kabupaten Bombana harus mendirikan pusat-pusat pelayanan terpadu pada daerah-daerah yang relatif jauh dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Baik dengan cara mendirikan pusat pelayanan terpadu satu atap maupun pelayanan terpadu satu pintu.

⁷ Hasil Wawancara dengan Jumril selaku Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bombana.

⁸ Hasil Wawancara dengan Jumril selaku Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bombana,

Hujrman

Penerapan pusat-pusat pelayanan terpadu akan memungkinkan terciptanya kualitas pelayanan kepada masyarakat.

- 5) Upaya untuk mengatasi anggaran penerapan SIAK adalah dengan diadakannya penambahan anggaran dari APBD Kabupaten Bombana untuk pembiayaan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan agar program tersebut dapat berjalan dengan lancar sehingga dapat tercipta tertib administrasi kependudukan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka simpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bombana sebagai lembaga teknis daerah meliputi meliputi Dokumen Kependudukan, Sanksi Administratif Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting dan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam pelaksanaannya belum efektif karena adanya beberapa hambatan dalam pelaksanaannya baik secara internal maupun secara eksternal. Jadi secara keseluruhan tertib administrasi kependudukan di Kabupaten Bombana belum terwujud secara maksimal.
2. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dari beberapa indikator yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, dan kenyamanan masih relatif kurang baik. Hal ini ditandai dengan berbagai keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bombana.
3. Hambatan-hambatan dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan
 - a. Kendala-Kendala

Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil dalam rangka mewujudkan kualitas pelayanan administrasi belum dapat dilaksanakan secara maksimal. Ini ditandai dengan berbagai hambatan dalam proses pelaksanaan administrasi kependudukan dan catatan sipil yang meliputi faktor internal terdiri dari sarana dan prasarana yang kurang memadai dan sumberdaya manusia, serta faktor eksternal terdiri dari

Hujriman

kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pelaksanaan administrasi kependudukan dan catatan sipil, luasnya wilayah administrasi Kabupaten Bombana yang terdiri dari 22 Kecamatan dan terbatasnya anggaran dalam pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

b. Solusi

Upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah harus ada pengalokasian dana operasional yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan, seperti kegiatan sosialisasi, karena sosialisasi merupakan upaya untuk memberikan pengertian, wawasan serta menumbuhkan kesadaran masyarakat terhadap perlunya tertib administrasi kependudukan. Serta melakukan upaya mendekatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya di beberapa kecamatan yang relatif jauh dari akses pelayanan sehingga menghasilkan pelayanan yang berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Esmi, Warassih, *Pranata Hukum Sebuah Telaah Sosiologis*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang, 2011.
- HAW, Widjaja, *Penyelenggaraan Otonomi Daerah di Indonesia dalam Rangka Sosialisasi UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2013.
- J. Kaloh, *Mencari Bentuk Otonomi Daerah (Suatu Solusi Dalam Menjawab Kebutuhan Lokal Dan Tantangan Global)*, Rineka Cipta, Jakarta, 2007.
- Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Nuansa, Bandung, 2009.
- At Thariq, Alfian Nur, *Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malinau (Studi Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan)*, Nomor 1, Vol. 3, 2013.
- Lis Febrianda, *Rekonstruksi Regulasi Pelayanan Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Oleh Birokrasi Pemerintahan Dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara*, Disertasi Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, Semarang, 2009.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Hujriman

Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Kabupaten Bombana Nomor 6 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil.