

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK OLEH UNIVERSITAS TERBUKA DI
DAERAH 3T**

(INSTITUSI PUBLIK DISDUKCAPIL PROVINSI PAPUA)

Disusun untuk Memenuhi Tugas Mata Kuliah Manajemen Publik

Dosen Pengampu: Intan Fitri Meutia, S.A.N., M. A., Ph.D.



DISUSUN

Oleh

Nyimas Arum Bela Suhardi

2316041040

REG B

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
NEGARA FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN POLITIK UNIVERSITAS
LAMPUNG
2024**

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Papua yang bertanggung jawab atas pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) daerah 3T melibatkan beberapa aspek penting yang mempengaruhi implementasi dan efektivitas pelayanan publik di daerah tersebut.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) memiliki peran penting dalam mengurus administrasi kependudukan, termasuk pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP). Di Provinsi Papua, Disdukcapil bertanggung jawab atas pencatatan dan pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan pembuatan e-KTP sangat diperlukan dan sangat perlu diperhatikan dalam kualitas pelayanannya salah satunya di Provinsi Papua. Banyak Kota dan Kabupaten yang ada di Provinsi Papua yang masih dikatakan zona kuning yang artinya dengan Zona kuning dalam kualitas pelayanan publik salah satunya dalam pelayanan e-KTP. Zona kuning dalam pelayanan diartikan bahwa kurangnya kemaksimalan dalam pelayanan publik maka dibutuhkan strategi dan penanganan untuk dapat merubah menjadi Zona Hijau. Berikut adalah beberapa latar belakang terkait permasalahan yang dihadapi oleh Disdukcapil di daerah 3T:

1. Keterbatasan Akses dan Infrastruktur:

- a. Daerah 3T, termasuk Papua, memiliki kondisi geografis yang rumit dan jarak yang jauh antar wilayah. Aksesibilitas menjadi tantangan utama dalam menyediakan pelayanan publik.
- b. Kurangnya infrastruktur transportasi dan komunikasi memengaruhi distribusi sumber daya dan layanan.

2. Keanekaragaman Budaya dan Bahasa:

Papua memiliki lebih dari 250 bahasa daerah yang berbeda. Keanekaragaman budaya dan bahasa ini memengaruhi komunikasi antara pemerintah dan masyarakat serta implementasi program pelayanan publik.

3. Kesadaran Masyarakat dan Kendala Perekaman E-KTP:

Rendahnya angka pencatatan kelahiran dan kesadaran masyarakat tentang pentingnya Akta Kelahiran menjadi kendala.

4. Upaya Meningkatkan Pelayanan:

Disdukcapil harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ini termasuk memastikan bahwa proses perekaman e-KTP mudah diakses dan efisien bagi masyarakat.

Dengan memahami latar belakang ini, pemerintah dapat terus berupaya meningkatkan pelayanan publik dan memastikan bahwa setiap warga negara memiliki e-KTP sebagai identitas resmi di daerah 3T Papua.

BAB II ANALISIS PEMBAHASAN

A. Institusi Publik Pada Daerah 3T

1. Identifikasi Institusi Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Papua Daerah 3T

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) di Provinsi Papua bertanggung jawab atas administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Berikut adalah beberapa informasi terkait Disdukcapil di daerah 3T:

a. Tugas dan Fungsi Disdukcapil:

Disdukcapil memiliki tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dan memiliki Beberapa fungsi Disdukcapil meliputi:

1. Melaksanakan pencatatan kependudukan, seperti perekaman data penduduk, pendaftaran penduduk baru, dan pencatatan perubahan data kependudukan.
2. Melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, dan akta cerai.

3. Mengeluarkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan dokumen kependudukan lainnya.
- b. Pelayanan E-KTP di Papua:
1. E-KTP adalah identitas resmi bagi setiap warga negara. Disdukcapil di Papua bertanggung jawab untuk mencatat dan mendaftarkan penduduk serta mengeluarkan e-KTP.
 2. Sayangnya, perekaman e-KTP di Papua masih belum optimal. Rendahnya angka pencatatan kelahiran dan kesadaran masyarakat tentang pentingnya Akta kelahiran menjadi kendala yang perlu diatasi
- c. Upaya Meningkatkan Pelayanan:
1. Disdukcapil harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ini termasuk memastikan bahwa proses perekaman e-KTP mudah diakses dan efisien bagi masyarakat.
 2. Kesadaran masyarakat tentang pentingnya Akta Kelahiran juga perlu ditingkatkan agar lebih banyak penduduk melakukan perekaman.

Dengan memahami latar belakang ini, pemerintah dapat terus berupaya meningkatkan pelayanan publik dan memastikan bahwa setiap warga negara memiliki e-KTP sebagai identitas resmi di daerah 3T Papua seperti Kabupaten Jayawijaya, Nabire, Paniai, Puncak Jaya, Boven Digoel, dan lain – lain

2. Pelayanan Publik Yang Diberikan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) di Provinsi Papua bertanggung jawab atas pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP). Mari kita analisis pelayanan publik pembuatan e-KTP di daerah ini berdasarkan beberapa faktor:

1. Kualitas Pelayanan E-KTP di Kota Jayapura:

- a. Aspek Keandalan (Reliability): Meskipun pelayanan e-KTP di Jayapura telah berjalan sesuai prosedur dan peraturan yang berlaku, masih ada beberapa kekurangan. Salah satunya adalah kurangnya fasilitas kantor yang membuat masyarakat merasa kurang nyaman.
 - b. Daya Tanggap (Responsiveness): Upaya untuk mengatasi masalah kualitas pelayanan e-KTP di Jayapura termasuk mengadakan program-program dan menyediakan layanan yang tidak memberatkan dan sulit bagi masyarakat.
 - c. Jaminan (Assurance): Faktor pendukung kualitas pelayanan e-KTP meliputi transparansi layanan dan infrastruktur yang memadai.
 - d. Empati (Empathy): Penting untuk memperbaiki kenyamanan di ruang layanan.
 - e. Bukti Langsung (Tangible): Kekurangan fasilitas kantor menjadi perhatian utama.
2. Pengalaman di Kabupaten Biak Numfor:
- a. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Kabupaten Biak Numfor di Provinsi Papua Barat menghadirkan layanan pembuatan e-KTP secara mobile untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di daerah tersebut.
 - b. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan. Kinerja pegawai belum sepenuhnya mendukung pelaksanaan pelayanan publik
3. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan:
- a. Dalam mengatasi masalah kualitas pelayanan e-KTP, perlu terus memperbaiki fasilitas kantor dan meningkatkan kenyamanan ruang layanan.
 - b. Kesadaran masyarakat dalam menggunakan layanan juga perlu ditingkatkan.
 - c. Transparansi dan infrastruktur yang memadai tetap menjadi faktor pendukung yang relevan.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik, perlu terus memantau dan mengatasi kendala-kendala yang muncul agar masyarakat dapat memperoleh e-KTP dengan lebih baik dan efisien.

B. Penerapan Teori Resources Allocation Dan Jobs Characteristics Models

1. Teori Resources Allocation

Penerapan Teori Resources Allocation Models dapat membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) di daerah 3T dalam mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang tersedia. Dengan menggunakan model ini, Disdukcapil dapat mengidentifikasi jalur kritis yang memerlukan lebih banyak sumber daya dan mengalokasikan sumber daya yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dengan demikian, penerapan Teori Resources Allocation Models dengan institusi publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) di daerah 3T di Papua memiliki beberapa kaitan yang relevan dengan keterbatasan sumber daya, infrastruktur, akses pendidikan, informasi, sumber daya fisik, keterampilan guru, dan keterlibatan masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, diperlukan upaya yang lebih lanjut untuk mengatasi keterbatasan-keterbatasan tersebut.

2. Jobs Characteristic Models:

a. Teori Jobs characteristic Model ini berfokus pada karakteristik pekerjaan yang memengaruhi kepuasan dan kinerja individu. Dalam konteks pelayanan publik pembuatan e-KTP, karakteristik pekerjaan para pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) perlu diperhatikan. Dimensi-dimensi karakteristik pekerjaan yang relevan:

1. Keanekaragaman Keterampilan (Skill Variety): Dalam beberapa hal, pekerjaan di Dukcapil memerlukan keterampilan dan kemampuan yang berbeda-beda, sehingga membutuhkan individu karyawan yang memiliki variasi keterampilan dan kemampuan. Berikut adalah beberapa contoh

keterampilan dan kemampuan yang diperlukan dalam pekerjaan di Dukcapil Papua yaitu Keterampilan Administrasi, Keterampilan Komunikasi, Keterampilan Analisis dan Interpretasi, Keterampilan Teknis, Keterampilan Kerja Tim, Keterampilan Keamanan, Keterampilan Keuangan, Keterampilan Manajemen, Keterampilan Pendidikan dan Pelatihan, Keterampilan Motivasi. Dengan memiliki keterampilan dan kemampuan yang berbeda-beda, karyawan di Dukcapil Papua dapat menyelesaikan berbagai tugas yang menuntut variasi keterampilan dan kemampuan. Keterampilan dan kemampuan yang berbeda-beda ini membantu dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pekerjaan di Dukcapil Papua.

2. identitas Tugas (Task Identity): Identitas tugas (task identity) di Dukcapil Papua Daerah 3T meliputi berbagai tugas yang menuntut keterampilan dan kemampuan yang berbeda-beda. Beberapa contoh tugas yang diperlukan dalam pekerjaan di Dukcapil Papua yaitu, Pengawasan Pendataan Penduduk, Pengawasan Pendaftaran Identitas Penduduk, Pengawasan Pindah Datang Penduduk, Pengawasan Pelayanan Pencatatan Sipil, Pengawasan Pengelolaan Keuangan, Pengawasan Pengelolaan Informasi Administrasi, Pengawasan Pengelolaan Sumber Daya Manusia, Pengawasan Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi, Pengawasan Pengelolaan Tata Kelola, Pengawasan Pengelolaan Pemanfaatan Data, Pengawasan Pengelolaan Inovasi Pelayanan, dan Pengawasan Pengelolaan Pelayanan. Dengan memiliki keterampilan dan kemampuan yang berbeda-beda membantu dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pekerjaan di Dukcapil Papua Daerah 3T.
3. Arti Tugas (Task Significance): Tugas yang signifikan dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Papua Daerah 3T meliputi berbagai tugas yang menuntut keterampilan dan kemampuan yang berbeda-beda. Berikut adalah beberapa contoh tugas yang signifikan:

- a. Pengawasan Pendataan Penduduk: Karyawan harus memiliki kemampuan untuk mengawasi dan mengelola data penduduk, serta mengkoordinasikan tugas-tugas terkait dengan pendataan penduduk.
 - b. Pengawasan Pendaftaran Identitas Penduduk: Karyawan harus memiliki kemampuan untuk mengawasi dan mengelola pendaftaran identitas penduduk, serta mengkoordinasikan tugas-tugas terkait dengan pendaftaran identitas penduduk.
 - c. Pengawasan Pindah Datang Penduduk: Karyawan harus memiliki kemampuan untuk mengawasi dan mengelola pindah datang penduduk, serta mengkoordinasikan tugas-tugas terkait dengan pindah datang penduduk.
- 4 Otonomi (Autonomy): Otonomi (Autonomy) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Papua Daerah 3T berarti memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi dan hak-hak dasar masyarakat Papua. Dalam konteks ini, otonomi berarti memiliki kebebasan untuk mengelola sumber daya dan mengambil keputusan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat. Dengan demikian, otonomi di Disdukcapil Papua Daerah 3T berarti memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi dan hak-hak dasar masyarakat Papua.
- 5 Umpan Balik (Feedback): Umpan balik (feedback) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Papua Daerah 3T berarti terjadinya arus informasi dari penerima pesan ke komunikator, sebagai penentu utama keberhasilan komunikasi. umpan balik di Disdukcapil Papua Daerah 3T berarti memiliki kewenangan untuk mengawasi dan mengelola berbagai aspek yang terkait dengan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil, serta mengkoordinasikan tugas-tugas terkait dengan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil.

BAB III KESIMPULAN

Kesimpulan analisis mengenai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) yang bertanggung jawab atas pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) di daerah 3T (Terdepan, Terluar, dan Tertinggal) di Provinsi Papua:

1. Tantangan Geografis dan Infrastruktur:
 - a. Daerah 3T di Papua memiliki kondisi geografis yang rumit, termasuk wilayah pegunungan, hutan lebat, dan pulau-pulau terpencil. Aksesibilitas menjadi tantangan utama dalam menyediakan pelayanan publik.
 - b. Kurangnya infrastruktur transportasi dan komunikasi memengaruhi distribusi sumber daya dan layanan.
2. Kesadaran Masyarakat dan Kendala Perekaman E-KTP:
 - a. Rendahnya angka pencatatan kelahiran dan kesadaran masyarakat tentang pentingnya Akta Kelahiran menjadi kendala.
 - b. Perekaman e-KTP masih belum optimal di Papua, dan banyak penduduk yang belum memiliki e-KTP sebagai identitas resmi.
3. Upaya Meningkatkan Pelayanan:
 - a. Disdukcapil harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ini termasuk memastikan bahwa proses perekaman e-KTP mudah diakses dan efisien bagi masyarakat.
 - b. Kesadaran masyarakat tentang pentingnya Akta Kelahiran juga perlu ditingkatkan agar lebih banyak penduduk melakukan perekaman.

Dengan demikian, analisis pelayanan publik yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) di daerah 3T di Papua memiliki beberapa kaitan yang relevan dengan keterbatasan sumber daya, infrastruktur, akses pendidikan, informasi, sumber daya fisik, keterampilan guru, dan keterlibatan masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, diperlukan upaya yang lebih lanjut untuk mengatasi keterbatasan-keterbatasan.

DAFTAR PUSTAKA

Mosso, Aholiab, Frans Singkoh, and Ismail Sumampouw. "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maybrat Provinsi Papua Barat." *Jurnal Eksekutif* 1.1 (2018).

Yikwa, Danus. *KINERJA ORGANISASI DINAS SOSIAL DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN LANNY JAYA PROVINSI PAPUA*. Diss. institut pemerintahan dalam negeri, 2022.

Kurniawan, Rio Tryanda. *KUALITAS PELAYANAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA JAYAPURA PROVINSI PAPUA*. Diss. IPDN, 2022.

Rada, Rizky Hanif. *SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL–LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (SP4N-LAPOR) DI KABUPATEN JAYAPURA PROVINSI PAPUA*. Diss. IPDN, 2023.

Negeri, Biro Hukum Depdagri Kementerian Dalam, and Studi Strategis Luar Negeri. "Republik Indonesia.“." *Daftar Perda/Perkada Dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Yang Dibatalkan/Revisi.*” *Biro Hukum Depdagri* (2016).

ISU TEORI DAN INOVASI PENDIDIKAN. (2021). (n.p.): CV Pena Persada.

Prosiding Seminar Nasional Sosial dan Humaniora "Mengembangkan Kehidupan Berbangsa Yang Lebih Beradab". (2023). (n.p.): Sanata Dharma University Press.

Mosaik Cenderawasih - Pembangunan dan Kesejahteraan di Tanah Papua. (2021). (n.p.): Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

Pujiasih, D. (2021). *MENERJANG BADAI, MERAH MIMPI: Sebuah Perjuangan Anak Papua dalam Menempuh Pendidikan di Jawa. Indonesia: Penerbit Adab.*

Strategi Pembangunan Pemerintah Berbasis Elektronik: Sebuah Langkah untuk Mewujudkan Papua Bangkit Mandiri dan Sejahtera. (n.d.). (n.p.): PT Kanisius.