

ANALISIS *CITIZEN CHARTER* PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GORONTALO

Dikson Junus¹, Muten Nuna², Nirmala A. Sahi³, Nur Istyan Harun⁴, Sri Logita Purnamasari⁵

^{1,2,3,4,5} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Gorontalo

E-mail: diksonjunus@gmail.com; mutensnuna@gmail.com; nimalaathira@gmail.com;
isty.harun@gmail.com; logitapurnamasari@gmail.com

ABSTRAK. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan citizen charter pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo. Citizen charter merupakan kebijakan yang fokus pada pelayanan publik dengan memprioritaskan kebutuhan dan kepentingan warga sebagai tujuan utama. Kebijakan ini mendorong penyelenggara untuk memenuhi hak dan kewajiban dengan seimbang, serta berusaha mencapai kepuasan warga sebagai indikator kinerja. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembangunan penerapan citizens charter pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo didasarkan pada beberapa aspek, yaitu visi dan misi, standar pelayanan, alur pelayanan, unit/bagian pengaduan masyarakat, dan survei pengguna layanan. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa beberapa indikator citizens charter belum sepenuhnya dikenal oleh pengguna layanan. Selain itu, survei pengguna layanan untuk menilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo dari tahun 2019-2020 menunjukkan penurunan sekitar 2,89%, bukan kenaikan yang signifikan.

Kata kunci; Visi dan misi, Standar Pelayanan, Alur Pelayanan, Pengaduan Masyarakat, Survey Pengguna Layanan

CITIZEN CHARTER ANALYSIS AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE OF GORONTALO REGENCY

ABSTRACT. This study aims to analyze the main elements of implementing citizen charters at the Gorontalo Regency Population and Civil Registry Service. Citizen charter is a public service-oriented policy that places citizens or citizens at the center of public service objectives. This means that the needs and interests of users of public services are the main goals. Citizen charters encourage organizers to fulfill rights and obligations as well as balance them and make citizen satisfaction a performance achievement. This research uses a descriptive method with a qualitative approach. The results of the study show that the development of the implementation of citizens charter at the Gorontalo District Population and Civil Registry Service is based on: vision and mission, service standards, service flows, community complaint units/departments, and service user surveys that have not been optimally implemented. Based on the results of an analysis of the implementation of several citizen charter indicators not many are known by service users, as well as surveys of service users in determining the index of community satisfaction with services at the Gorontalo Regency Population and Civil Registration Office from 2019-2020 did not experience a significant increase, but only experienced a decrease of around 2.89%.

Key words; Vision and mission, Service Standards, Service Flow, Public Complaints, Service User Surveys

PENDAHULUAN

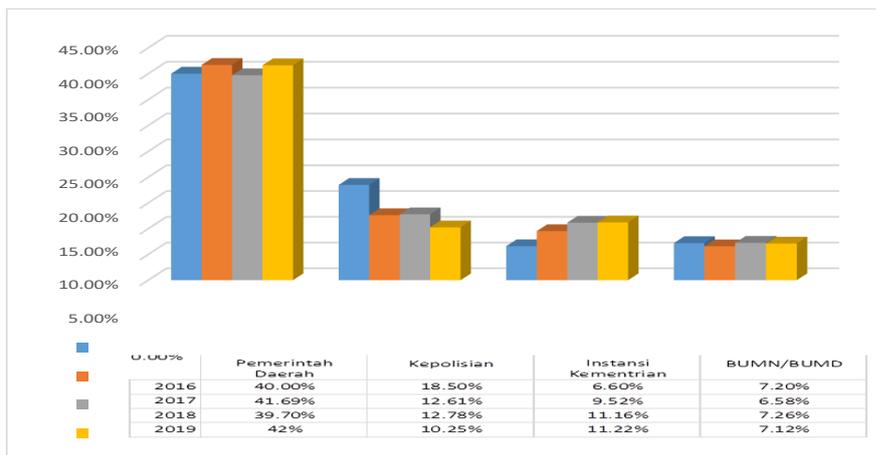
Perubahan dalam era reformasi ini telah menekankan pentingnya good governance atau pemerintahan yang baik dalam pengelolaan administrasi publik (Junus, 2021). Permintaan untuk menerapkan pemerintahan yang baik semakin meningkat seiring dengan perkembangan tingkat pendidikan, pengetahuan masyarakat, dan efek dari globalisasi. Model lama penyelenggaraan pemerintahan sudah tidak relevan dengan perubahan sosial yang terjadi. Oleh karena itu,

tuntutan ini adalah suatu hal yang wajar dan memerlukan respon dari pemerintah untuk melakukan perubahan yang terarah demi mencapai good governance. Prinsip good governance juga tercermin dalam Pasal 18 ayat (7) huruf (b) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menegaskan tujuan penyelenggaraan pemerintahan daerah adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui penguatan kualitas pelayanan, partisipasi masyarakat, dan daya saing daerah. Semua ini harus sejalan

dengan asas demokrasi, keadilan, dan kekhasan daerah di dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pelayanan publik memiliki peran sentral dalam penyelenggaraan pemerintahan. Ini menjadi fokus krusial terkait dengan tata kelola pemerintahan dan transparansi birokrasi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi administratif, yang didefinisikan sebagai upaya pemerintah dalam menyediakan barang dan

jasa publik yang esensial (Widodo, 2001). Pada intinya pelayanan publik yang diberikan oleh pejabat daerah masih belum memadai. Hal ini ditunjukkan oleh banyaknya laporan publik tentang praktik administrasi yang buruk dari lembaga pemerintah. Berikut ini adalah representasi grafis dari dinamika pelaporan layanan publik atas tuduhan mal administrasi oleh lembaga pemerintah dari tahun 2016 hingga 2019.



Sumber: Situs Resmi Ombudsman

Gambar 1. Instansi Terlapor Terbanyak Tahun 2016-2019

Berdasarkan data pada gambar 1, menunjukkan bahwa instansi Pemerintah Daerah adalah organisasi yang paling banyak dilaporkan sejak tahun 2016 hingga 2019, dengan laporan rata-rata 40% laporan yang ditunjukkan pada pemerintah daerah pertahunnya. Pada tahun 2018 hanya mengalami penurunan sebesar 39,70%, namun pada tahun berikutnya 2019, pelaporan untuk kota-kota yang dikelola secara terpusat kembali meningkat dan mencapai puncaknya sebesar 42%. Kemudian pada urutan kedua dalam hal ini Polri yang merupakan organisasi kedua yang paling banyak dilaporkan setelah instansi pemerintah daerah. Pada tahun 2016 mencapai level tertinggi 18,50% unit terlapor. Dibandingkan dengan instansi lainnya jumlah laporan polisi sebenarnya mengalami penurunan setiap tahun sejak tahun 2017 12,61%, dan jumlah laporan pada 2019 hanya 10,25%. Berbeda dengan instansi kementerian sejak 2016 hingga 2019 jumlah laporan publik meningkat dari 6,60% menjadi 11,22%. Kemudian ada BUMN/BUMD dengan laporan tahunan relatif stabil sebesar 7%, jumlah ini

mengalami penurunan pada 2017 menjadi 6,58%.

Berdasarkan evaluasi kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada tahun 2018, Kabupaten Gorontalo mencatatkan pencapaian pada zona kuning. Pada tahun 2016, nilai yang diperoleh oleh pemerintah kabupaten ini adalah 30,76 dari skala 1-100, menempatkannya pada peringkat ke-74 dari total 85 pemerintah kabupaten yang dinilai dan diperiksa. Dalam posisi ini, Pemerintah Daerah Kabupaten Gorontalo tergolong dalam zona merah, menandakan prestasi yang rendah. Tidak banyak perubahan yang terjadi pada tahun 2017, di mana Pemerintah Daerah Kabupaten Gorontalo tetap berada pada zona merah dengan nilai yang turun menjadi 22,94 dan berada pada posisi ke-97 dari 104 Pemerintah Daerah Kabupaten yang dinilai, dibandingkan tahun 2016. Namun, situasi ini mengalami perubahan pada

tahun 2018, ketika Pemerintah Daerah Kabupaten Gorontalo berhasil meningkatkan nilai menjadi 73,17 dan menempati posisi ke-82 dari total 199 kabupaten yang diuji. Meskipun mencapai zona kuning, capaian tersebut masih belum sepenuhnya memuaskan. Dalam menghadapi situasi ini, ombudsman menawarkan beberapa opsi kebijakan bagi pimpinan daerah yang masih berada di zona kuning ataupun merah. Opsi-opsi tersebut meliputi pemberian teguran, mendorong inovasi dalam pelayanan publik, serta mendorong implementasi standar pelayanan publik kepada pimpinan unit pelayanan publik (Sumber: Laporan Ombudsman).

Pelayanan publik di Kabupaten Gorontalo sesuai hasil survey index kepuasan masyarakat pada umumnya menunjukkan kategori baik, dimana pada tahun 2019 index kepuasan masyarakat Kabupaten Gorontalo dengan kategori baik sebesar 82,54 (kategori baik). Walaupun menunjukkan kategori yang baik kualitas pelayanan publik di Kabupaten Gorontalo perlu di tingkatkan. (Sumber kantor ORB Kabupaten Gorontalo) Pelaksanaan pelayanan publik yang bertujuan untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) dapat diwujudkan melalui berbagai upaya, salah satunya adalah melalui citizen charter. Citizen charter adalah sebuah kebijakan yang berfokus pada pelayanan publik dengan menjadikan warga atau masyarakat sebagai pusat dari tujuan pelayanan tersebut. Hal ini berarti bahwa kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan publik menjadi prioritas utama. Citizen charter mendorong penyelenggara untuk memenuhi hak dan kewajiban dengan keseimbangan, serta menetapkan kepuasan warga sebagai pencapaian kinerja yang diharapkan (Agus Dwiyanto, 2005:37).

Citizen charter pertama kali diperkenalkan di Negara Inggris pada masa pemerintahan Perdana Menteri Margaret Thatcher. Pada awalnya, ini adalah sebuah dokumen yang mencantumkan hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang melekat baik pada penyedia layanan maupun pada konsumen

layanan (Ratminto, Winarsih, 2013:305). Apabila diperhatikan, penerapan citizen charter di Indonesia telah banyak diterapkan di berbagai daerah, termasuk di Kabupaten Gorontalo, seperti yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo. Pengguna layanan menjadi perhatian utama dalam seluruh proses pelayanan publik. Secara praktis, citizen charter digunakan untuk mendorong penyedia layanan, pengguna layanan, dan stakeholder lainnya untuk menyepakati bersama mengenai waktu, prosedur, biaya, dan cara pemberian pelayanan. Penelitian ini akan berfokus pada lima unsur utama atau indikator dalam citizen charter, yaitu: 1) Visi dan Misi, 2) Standar Pelayanan, 3) Alur Pelayanan, 4) Unit/Bagian Pengaduan Masyarakat, 5) Survey Pengguna Layanan (Karjuni Dt. Maani, 2010). Kelima indikator ini akan menjadi acuan bagi peneliti dalam penelitian ini.

Melihat fenomena pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo melalui citizen charter oleh birokrasi pemerintahan sarat dengan permasalahan. Permasalahan pertama adanya keluhan masyarakat pengguna jasa terhadap pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil tentang prosedur pelayanan seperti penerbitan akta kelahiran, kartu keluarga (KK) dan juga KTP elektronik (e-KTP) menggambarkan masih belum terpenuhinya aspirasi masyarakat pengguna jasa oleh birokrasi pelayanan baik itu dari segi prosedur pelayanan yang berbelit-belit sehingga mengharuskan masyarakat untuk datang kembali, kedua yaitu diskriminasi pelayanan, ketiga ketidak pastian waktu dan biaya yang menjadikan pelayanan menjadi sulit di jangkau secara wajar oleh masyarakat pengguna layanan itu sendiri. Hal ini lah yang menjadi ketidak percayaan terhadap pemberi pelayanan dalam hal ini birokrasi. (Sumber: Kompas). Masalah lain yang dihadapi adalah masih terdapat sebagian masyarakat yang belum memahami persyaratan yang harus dipenuhi untuk mengajukan permohonan jenis layanan tertentu. Selain itu, banyak juga

masyarakat yang belum menyadari adanya layanan online yang tersedia melalui situs web Disdukcapil Kabupaten Gorontalo (Sumber: hulondalo.id).

KERANGKA PEMIKIRAN

Berdasarkan penjelasan diatas, kerangka pemikiran dalam tulisan sebagai berikut:



Gambar 2. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan gambar tersebut pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo dapat dianalisis berdasarkan konsep *citizen charter*. Menurut Karjuni Dt. Maani (2018) ada lima unsur pokok yang ada pada kontrak pelayanan *citizen charter*, yaitu:

1. Visi dan Misi

Paragraf tersebut membicarakan sejauh mana organisasi pelayanan publik telah mengadopsi prinsip-prinsip kepastian pelayanan. Penting untuk diingat bahwa visi dan misi pelayanan tidak hanya menjadi slogan atau motto belaka, tetapi harus diwujudkan dalam tindakan konkret. Visi dan misi tersebut harus menjadi bagian integral dari budaya pelayanan yang tercermin dalam cara organisasi memberikan layanan kepada masyarakat.

2. Standar Pelayanan

Paragraf tersebut berfokus pada penjelasan mengenai apa, mengapa, dan bagaimana usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Standar pelayanan mencakup norma-norma pelayanan yang diterima oleh pengguna layanan. Hal ini meliputi norma-norma perlakuan terhadap pengguna, kualitas produk atau layanan yang diberikan kepada masyarakat, serta ketersediaan informasi yang dapat diakses oleh pengguna layanan.

3. Alur Pelayanan

Dalam dokumen tersebut akan dijelaskan tentang prosedur yang harus diikuti untuk mengurus atau mendapatkan pelayanan dari organisasi publik tertentu. Alur pelayanan akan memberikan rincian mengenai berbagai fungsi dan tugas yang dilaksanakan oleh unit-unit dalam kantor pelayanan, dengan tujuan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahpahaman antara penyedia layanan dan pengguna. Alur pelayanan akan disajikan dalam bentuk bagan yang strategis, sehingga mudah dipahami oleh pengguna layanan. Bagan tersebut akan dirancang secara menarik dengan bahasa yang sederhana dan dilengkapi dengan gambar-gambar yang memudahkan pengguna layanan untuk memahaminya.

4. Unit Atau Bagian Pengaduan Masyarakat

Satuan, unit, atau bagian yang berfungsi sebagai penerima pengaduan masyarakat bertanggung jawab untuk merespons dengan baik segala bentuk pengaduan yang masuk. Tugas utamanya adalah memastikan bahwa penyedia layanan serius dalam menanggapi keluhan dan masukan dari masyarakat. Selain itu, satuan ini memiliki peran penting dalam mengevaluasi sistem pelayanan yang ada. Selain itu, unit pengaduan masyarakat juga berperan dalam riset dan pengembangan sistem pelayanan.

Tujuan dari unit ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengidentifikasi masalah yang ada dan mengembangkan solusi yang lebih baik.

5. Survai Pengguna Layanan

Di Indonesia, sebagian besar survei pengguna layanan masih dilaksanakan oleh perusahaan swasta dalam bentuk survei pelanggan (customer survey). Akan tetapi, untuk organisasi publik, kontrak pelayanan mewajibkan dilakukan survei pengguna layanan. Tujuannya adalah untuk memahami aspirasi, harapan, kebutuhan, dan permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Hasil survei ini digunakan untuk melakukan perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimasa mendatang sesuai dengan harapan masyarakat. Diharapkan, melalui survei pengguna layanan, dapat terjalin hubungan yang baik dan tingkat kepercayaan yang tinggi dari pengguna layanan terhadap penyedia layanan.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan penelitian kualitatif. Pendekatan kualitatif dapat dikategorikan sebagai penelitian partisipatif, dimana desain penelitiannya fleksibel dan memungkinkan adanya perubahan sesuai dengan panduan yang dibuat berdasarkan fenomena yang ada di lokasi penelitian. Oleh karena itu, peneliti tidak menetapkan informan penelitian dan pertanyaan yang akan diajukan sebelumnya, namun dalam proses penelitian diperbolehkan melakukan perubahan pada desain penelitian (Simangunsong, 2016:190).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi citizen charter digunakan sebagai mekanisme untuk mendorong penyedia layanan, pengguna layanan, dan para pemangku kepentingan untuk mencapai kesepakatan bersama mengenai berbagai aspek, seperti waktu, prosedur, jenis layanan, biaya, dan metode pemberian pelayanan itu

sendiri. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis unsur-unsur utama dalam penerapan citizen charter dalam upaya mewujudkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo.

1. Visi Dan Misi Pelayanan

Setiap instansi atau organisasi pemerintahan pasti memiliki visi dan misi pelayanan, yang merupakan gambaran arah ke depan yang ingin dicapai oleh setiap instansi pemerintahan. Sebagai contoh, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo memiliki visi dan misi pelayanan yang didasarkan pada prinsip-prinsip kepastian pelayanan. Visi dan misi ini harus menjadi bagian dari budaya pelayanan yang tercermin dalam mekanisme pemberian layanan. Secara umum, Disdukcapil merupakan bagian dari Pemerintah Kabupaten Gorontalo, sehingga dalam menerapkan visi dan misi harus mengacu pada visi dan misi Kabupaten Gorontalo, sambil tetap menjalankan tugas dan fungsi pokoknya. Visi Kabupaten Gorontalo tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Gorontalo Tahun 2016-2021, yaitu "Terwujudnya Kabupaten Gorontalo Gemilang Menuju Masyarakat Madani". Misi Kabupaten Gorontalo meliputi: 1) Menciptakan Sumber Daya Manusia Cerdas, Sehat, dan Berkarakter, 2) Menyelenggarakan Pemerintahan yang Harmonis, Bersih, dan Dinamis, 3) Mengoptimalkan Sumber Daya Alam Menuju Kemandirian, 4) Mewujudkan Pembangunan Berbasis Kependudukan dan Lingkungan Hidup, 5) Melakukan Kerjasama Global untuk Membangun Daerah.

Pencapaian visi dan misi pemerintah daerah Kabupaten Gorontalo tersebut terkait pembangunan berbasis kependudukan dan lingkungan hidup, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo juga telah merumuskan visinya yaitu "Terwujudnya pelayanan yang *excellence*". Makna kata "*excellence*" mengandung makna

unggul, pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat melebihi yang diharapkan atau unggul dan juga sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. Dalam kata lain pelayanan yang *excellence* yaitu standar pelayanan yang memenuhi kualitas. Untuk mewujudkan visi maka ditetapkanlah misi yang merupakan pernyataan Menetapkan tujuan Instansi pemerintah dan Sasaran yang akan dicapai. Adapun misi Disdukcapil Kabupaten Gorontalo ialah:

a. Tertib Administrasi.

Mengandung makna, suatu proses kegiatan penertiban dan penataan dalam penerbitan data kependudukan dan pencatatan sipil yang berkaitan dengan administrasi yang dilakukan berdasarkan dengan ketentuan yang telah di tetapkan. Sebagaimana yang telah dituturkan oleh Pak Thomis Panigoro selaku Sekretaris Disdukcapil Kabupaten Gorontalo:

“Jadi, dalam tertib administrasi ini berdasarkan yang telah di tetapkan oleh UU No. 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan seperti terkait e-KTP yang dulu berlaku 5 tahun sekarang sudah seumur hidup, terus juga mengenai pencatatan kematian yang dulu jadi ke kewajiban penduduk sekarang sudah tidak lagi melainkan kadus/kepala lingkungan yang berkewajiban melaporkan di kelurahan/desa, kecamatan, kabupaten.”(wawancara, 3 April 2021)

Berdasarkan kutipan wawancara di atas telah di jelaskan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo melalui citizen charter ini telah berupaya dalam melakukan penertiban administrasi kependudukan mulai di tingkat Desa, Kecamatan dan Kabupaten sebagaimana dalam UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan.

b. Tertib Pelayanan.

Mengandung makna, penertiban dalam melayani masyarakat baik dalam proses pembuatan dokumen dan atau pengaduan masyarakat pengguna layanan sesuai dengan alur pelayanan. Sebagaimana yang telah

dituturkan oleh Pak Thomis Panigoro selaku Sekretaris Disdukcapil Kabupaten Gorontalo:

“Petugas pemberi layanan selain harus tertib dalam administrasi mereka juga di tuntut agar tertib dalam memberikan pelayanan tanpa adanya diskriminasi dalam pemberian layanan, dan bukan hanya petugasnya saja masyarakat juga harus tertib dalam pelayanan. Seperti misalnya mereka harus mengikuti prosedur ataupun alur pelayanan yang ada.”(wawancara, 3 April 2021)

Hasil wawancara diatas menjelaskan sebagaimana tercantum dalam misi tertib pelayanan yaitu sudah dijalankan oleh petugas pemberi layanan tanpa adanya diskriminasi pemberian layanan dan bukan hanya petugas pemberi layanan tetapi juga pengguna layanan harus tertib dalam pelayanan. Hal itu sejalan dengan penerapan pelayanan melalui *citizen charter* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo yang menetapkan pengguna layanan sebagai fokus utama.

c. Tertib Akuntansi.

Mengandung makna, penertiban pada pencatatan dan pembukuan yang berkaitan tentang penganggaran dan pelaporan keuangan. Terkait dengan tertib pelayanan dan tertib akuntansi ini dijelaskan juga oleh Sekretaris Disdukcapil Kabupaten Gorontalo dalam wawancara berikut:

“Tertib akuntansi disini lebih terkait laporan keuangan atau penggunaan anggaran dan itu lebih ke bagian keuangan.” (wawancara. 3 April 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa terkait tertib akuntansi seperti laporan keuangan merupakan wewenang bagian keuangan yang disini tidak dijelaskan secara spesifik oleh informan tentang laporan keuangan itu sendiri.

Ditemui dalam wawancara berbeda dengan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Disdukcapil Kabupaten Gorontalo terkait visi dan misi mengatakan bahwa:

“Visi dan misi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Ini kami sudah mulai berjalan dan sudah berusaha untuk menjalankannya terutama dalam mewujudkan visinya yaitu mewujudkan pelayanan yang excellence atau unggul, kami selalu berusaha mengedepankan juga asas pelayanan yang cermat yang cepat dan tertib administrasi. Namun tidak bisa di pungkiri juga bahwa masih ada masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan di sini dan hal itu merupakan tantangan kita kedepannya agar bisa lebih baik lagi, untuk masalah biaya tidak di pungut biaya alias gratis dan jika di dapati terjadi pungli oleh petugas kami nanti akan langsung kami tindak lanjuti”(wawancara, 8 April 2021)

Dari hasil wawancara tersebut diketahui bahwa visi dan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo sudah di jalankan oleh para pegawai mulai dari tingkatan atas hingga bawah, namun tidak bisa di pungkiri bahwa pelayanan di instansi ini masih sering di keluhkan oleh masyarakat pengguna layanan.

2. Standar Pelayanan

Peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu perhatian serius dari pihak aparat pemerintah. Terkait penyelenggaraan pelayanan publik, penting untuk memiliki standar pelayanan yang diumumkan secara publik sebagai jaminan kepastian bagi para penerima layanan. Konsep citizen charter menjelaskan bahwa standar pelayanan harus mencakup norma-norma pelayanan yang akan diterima oleh pengguna layanan (Karjun Dt. Maani, 2010). Hal ini termanifestasi melalui penerbitan standar pelayanan publik sesuai dengan Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2004 yang mencakup prosedur pelayanan.

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan. Seperti yang ditemukan peneliti dalam wawancara dengan petugas pemberi layanan yaitu:

“Kita disini menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan SOP (Standart Oprasional Procedur) yang ada pada setiap layanan. Yak karena SOP ini adalah pedoman untuk kita para pegawai disini selaku pelaksana dan pemberi layanan kepada masyarakat”. (wawancara, 8 April 2021)

Tabel 1. Standart Oprasional Procedur (SOP) Penerbitan Akta Kelahiran

NO	URAIAN PROSEDUR
1.	Mengambil nomor antrian, mengisi formulir, menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas.
2.	petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi kalau lengkap dilanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan untuk diperbaiki/dilengkapi.
3.	petugas operator memvalidasi data, dilanjutkan dengan menerbitkan draft kutipan akta kelahiran.
4.	koreksi draf kutipan akta kelahiran oleh pemohon, kalau salah akan diperbaiki kembali oleh operator.
5.	Kepala Seksi dan Kabid mengoreksi dan draft kutipan akta kelahiran dan mencatat pada buku register
6.	operator mencetak kutipan akte kelahiran.
7.	Kepala Dinas menandatangani Kutipan AktaKelahiran.
8.	petugas loket menyerahkan kutipan akta kelahiran kepada pemohon

Sumber: DISDUGCAPIL Kab. Gorontalo

Dalam pelaksanaan *citizen charter* setiap jenis layanan harus memiliki SOP tersendiri sebagai pedoman yang jelas dalam pemberian pelayanan, dan sebagaimana yang telah dijelaskan dalam wawancara diatas bahwa pelayanan pada Disdukcapil Kabupaten Gorontalo sudah dijalankan berdasarkan SOP sesuai dengan jenis layanan yang tersedia, dimana Tabel 1 merupakan salah satu SOP penerbitan akta kelahiran pada Disdukcapil Kabupaten Gorontalo.

a. Waktu Pelayanan.

Lamanya waktu yang telah ditentukan sejak pengajuan permohonan hingga penyelesaian layanan, termasuk proses pengaduan, dalam pelaksanaan pelayanan sesuai dengan citizen charter (kontrak pelayanan) di Disdukcapil Kabupaten Gorontalo. Berdasarkan wawancara dengan petugas layanan mengatakan bahwa:

“Jam kerja pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo ini setiap hari senin sampai dengan hari jumat: 08.00-16.00, dan juga tanggal merah kami tidak menerima pelayanan. Untuk masyarakat yang sudah datang mengantri namun waktu pelayanan sudah selesai kami akan layani kembali keesokan harinya. Untuk jangka waktu pelayanan setiap orang 15 menit”(wawancara, 8 April 2021)

Penjelasan wawancara diatas terkait waktu pelayanan pada Disdukcapil Kabupaten Gorontalo yakni setiap hari kerja mulai dari pukul 08.00 sampai pukul 16.00, dengan pembatasan waktu pelayanan yang telah di sepakati dalam *citizen charter* setiap orang yaitu 15 menit sehingga bisa mempercepat antrian yang sering terjadi. Hal itu sejalan dengan *citizen charter* atau kontrak pelayanan yang telah ditetapkan berdasarkan kesepakatan dengan warga/pengguna layanan (*citizens*).

b. Biaya Pelayanan.

Rincian biaya atau tarif pelayanan merupakan bagian yang termasuk dalam proses pemberian pelayanan. Pertanyaan terkait indikator kepastian biaya atau tarif pelayanan diajukan dalam wawancara dengan Sekretaris Disdukcapil Kabupaten Gorontalo untuk mengetahui apakah hal tersebut ada, beliau menjelaskan bahwa:

“Pada umumnya untuk pengurusan apapun disini gratis ya tidak di pungut biaya apapun. Hanya saja biasa jika berkasnya masih ada yang harus di fotocopy dan lain sebagainya ya biayanya dari yang bersangkutan karena mereka harus pergi fotocopy lagi, bukan berarti fotocopy disini dan bayar di sini karna kami tidak menyediakan mesin fotocopy”.(wawancara, 3 April 2021)

Berdasarkan penjelasan wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa pada pengurusan dokumen kependudukan pada Disdukcapil Kabupaten Gorontalo terkait biaya pelayanan tidak ada atau gratis. Hal yang sama juga dituturkan oleh masyarakat pengguna layanan yang sempat diwawancarai:

“Saya tadi mengurus KTP karena kebetulan KTP saya yang sebelumnya hilang dan untuk pengurusannya di dalam tidak dipungut biaya”.
(wawancara, 3 April 2021).

Peneliti menyimpulkan bahwa biaya pelayanan pada Disdukcapil Kabupaten Gorontalo sudah ditiadakan atau gratis sebagaimana yang telah dijelaskan oleh narasumber diatas.

c. Produk Pelayanan.

Output atau hasil pelayanan yang akan diterima oleh pengguna sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Sebagai salah satu instansi pemerintah daerah yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik melalui *citizen charter*, Disdukcapil Kabupaten Gorontalo menyediakan delapan belas (18) jenis layanan. Hasil wawancara dengan Sekretaris Disdukcapil Kabupaten Gorontalo terkait indikator penelitian kedua menyatakan bahwa:

“Mengenai produk layanan yang ada disini, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo ada sekitar 18 layanan.”(wawancara, 3 April 2021)

Pelayanan yang disediakan bagi masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki beragam jenis, terdapat 18 layanan yang dijabarkan dalam rencana kerja (RENJA) tahun 2020 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yaitu:

- 1). Penerbitan Kartu Keluarga (KK);
- 2). Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP);
- 3). Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran;
- 4). Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Kematian;
- 5). Penerbitan Kartu Identitas Anak;
- 6). Surat Keterangan Pindah WNI;
- 7). Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan;
- 8). Legalisasi Dokumen Kependudukan;
- 9). Permintaan Data Penduduk;
- 10). Pencatatan dan Penerbitan Akta Perkawinan;
- 11). Pencatatan dan Penerbitan Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan;
- 12). Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Perceraian;
- 13). Pencatatan dan Penerbitan Surat Keterangan Pembatalan Perceraian;
- 14). Pencatatan

Pengangkatan Anak; 15). Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Pengakuan Anak; 16). Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Pengesahan Anak; 17). Pembetulan Akta Pencatatan Sipil; 18). Pencatatan Perubahan Nama.

d. Sarana dan Prasarana.

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat penting sebagai faktor pendorong dalam sebuah pelayanan. Berdasarkan wawancara dengan petugas layanan mengatakan bahwa:

“Terkait sarana dan prasarana di sini kami telah menyiapkan tempat duduk di dalam maupun diluar ruangan agar masyarakat yang mengantri bisa menunggu sambil duduk tidak lagi berdiri di depan kantor, ya meski belum sepenuhnya memadai di karenakan masyarakat pengguna layanan sering membludak. Selain itu kami juga menyediakan toilet untuk masyarakat pengguna layanan” (wawancara, 8 April 2021)

Hasil penemuan peneliti terhadap wawancara diatas dapat dijelaskan bahwa sarana dan prasarana pada Disdukcapil Kabupaten Gorontalo sangatlah penting dalam keberlangsungan pelayanan guna memudahkan dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, sekalipun belum seutuhnya terpenuhi mengingat pengguna layanan yang terkadang membludak mengakibatkan antrian panjang dan tidak mendapat fasilitas seperti tempat duduk melainkan harus berdiri.

e. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas yang menyediakan pelayanan dalam citizen charter, penting untuk menetapkan secara tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan. Hasil wawancara dengan Sekretaris Disdukcapil Kabupaten Gorontalo menunjukkan bahwa:

“Tidak semua petugas layanan di Disdukcapil Kabupaten Gorontalo bisa mengoperasikan komputer. Dan hanya pegawai yang telah menguasai komputer atau memiliki kemampuan khusus dalam bidang komputer lah

yang kita berikan kewenangan untuk mengoperasikan komputer atau alat bantu tersebut. Sehingga jika ada petugas yang berwenang sedang tidak di tempat maka pekerjaan yang menggunakan alat bantu tersebut akan menjadi sedikit tertunda atau lambat”. (wawancara, 3 April 2021)

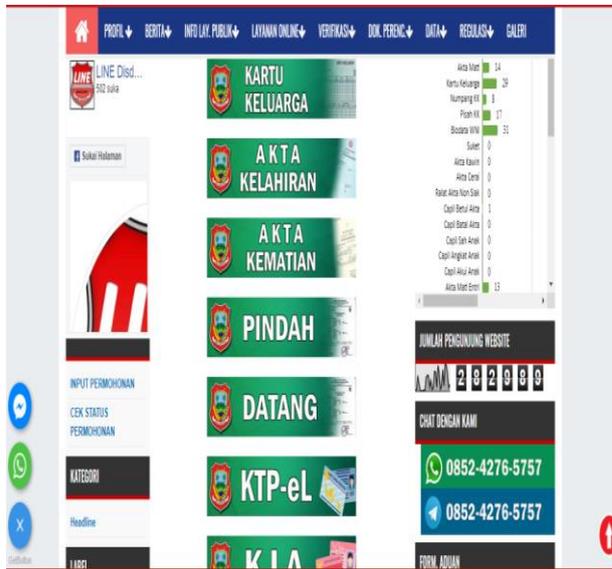
Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa masih minimnya sumber daya manusia yang belum menguasai dalam penggunaan komputer dalam kata lain bahwa kemampuan seorang petugas atau aparatur dalam mengoperasikan komputer atau alat bantu sangatlah penting guna kelancaran dalam memberikan suatu layanan. Oleh sebab itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo perlu melakukan peningkatan kapasitas aparatur melalui berbagai bentuk kegiatan yang relevan dengan tugas serta fungsi yang di emban oleh aparatur tersebut, seperti membuat kegiatan pelatihan di kantor sendiri dalam rangka meningkatkan kemampuan aparatur, upgrade mengenai regulasi terbaru, uprade mengenai sistem aplikasi terbaru, mengikuti pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan oleh Dirjen Disdukcapil di Jakarta yang biasanya untuk sistem aplikasi terbaru.

Selanjutnya masih dari hasil wawancara bersama Sekretaris Disdukcapil Kabupaten Gorontalo yaitu:

“Untuk mempermudah masyarakat, kami telah menyediakan dua pelayanan sekaligus yaitu pelayanan langsung (datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo) dan juga kami menyediakan pelayanan daring dimana masyarakat bisa langsung mengakses lewat website kami. Pelayanan secara daring atau online ini sebenarnya bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat”. (wawancara, 3 April 2021)

Hasil penemuan peneliti berdasarkan wawancara diatas yaitu bahwa untuk mempermudah masyarakat satu faktor pendukung dalam kualitas pelayanan adalah dengan melahirkan terobosan-terobosan atau

inovasi terbaru sehingga memudahkan petugas pemberi layanan dalam memberikan pelayanan terbaik seperti pelayanan secara daring melalui website dugcapil, sehingga masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo.



Sumber : <http://www.disdukcapil-gorontaloKab.web.id/p/limboto.html>

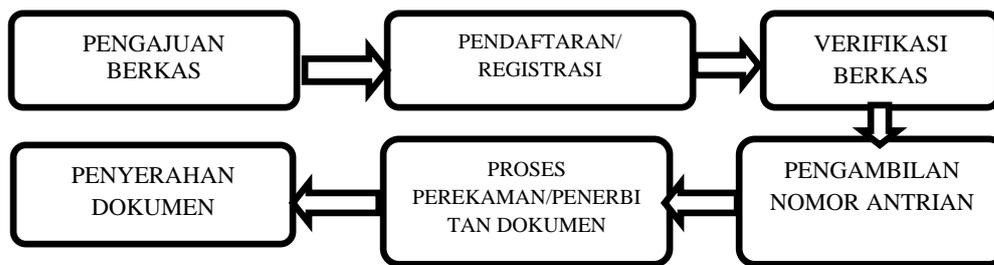
Gambar 3. Website Layanan Online

Gambar 3 di atas merupakan bagian dari terobosan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo. Gambar tersebut dapat diakses melalui website <http://www.disdukcapil-gorontaloKab.web.id/p/limboto.html>. Pada website tersebut, terdapat informasi terkait layanan online seperti kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian, KTP elektronik, dan pembuatan kartu identitas anak (KIA). Langkah ini sesuai dengan teori pelayanan publik, yaitu suatu proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pegawai pemerintah, terutama oleh instansi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan masyarakat. Menurut Widodo (2001), pelayanan publik yang berkualitas baik harus memenuhi beberapa aspek, yaitu: 1) Mudah dalam pengurusan kepentingan, 2)

Memberikan pelayanan yang wajar, 3) Memberikan pelayanan yang sama tanpa memihak, 4) Menyediakan perlakuan yang jujur dan transparan. Berdasarkan teori ini, dapat disimpulkan bahwa pemenuhan kebutuhan pelayanan terhadap masyarakat harus sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, dan pemerintah harus mampu memberikan atau menyediakan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini karena tingkat kesejahteraan masyarakat sangat tergantung pada kualitas pelayanan publik yang diberikan.

3. Alur Pelayanan Masyarakat

Seperti yang dijelaskan oleh (Karjuni Dt. Maani, 2010), alur pelayanan dalam citizen charter merupakan langkah-langkah yang harus diikuti oleh masyarakat jika ingin mengurus sesuatu atau memperoleh pelayanan dari suatu organisasi publik tertentu. Dalam penelitian ini, alur pelayanan menjelaskan mengenai unit atau bagian yang harus dilewati oleh masyarakat sesuai dengan yang tercantum dalam citizen charter apabila ingin mengurus administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Gorontalo. Melalui alur pelayanan ini, diharapkan akan dijelaskan secara rinci mengenai tugas dan fungsi Kantor Disdukcapil untuk mengurangi kesalahpahaman yang sering terjadi antara petugas pelayanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Berikut adalah alur pelayanan dokumen penduduk pada Disdukcapil Kabupaten Gorontalo:



Sumber: sumber data telah diolah peneliti 2021

Gambar 4. Alur Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo

Gambar 4 menjelaskan bahwa alur pelayanan pada Disdukcapil meliputi pengajuan berkas oleh masyarakat kepada petugas pelayanan, setelah itu melakukan pendaftaran atau registrasi, selanjutnya akan dilakukan verifikasi berkas, kemudian setelah selesai proses verifikasi berkas masyarakat pengguna layanan dipersilahkan untuk pengambilan nomor antrian, selanjutnya akan dipanggil berdasarkan nomor antrian untuk proses perekaman/penerbitan dokumen, dan terakhir penyerahan dokumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu petugas layanan pada Disdukcapil Kabupaten Gorontalo mengatakan bahwa:

“Terkait dengan alur pelayanan sudah tertulis didepan baik alur pelayanan yang secara umum dan juga alur pelayanan dalam pengurusan misalnya KTP, kartu keluarga, akta kelahiran dan masih banyak lagi. Terkadang masih ada masyarakat yang belum tau akan kami beri tahu, begitu juga jika ada masyarakat yang datang namun belum lengkap persyaratannya kami akan menjelaskan kembali apa saja yang harus di lengkapi”. (wawancara, 9 April 2021)

Berdasarkan wawancara tersebut diketahui bahwa masih kurangnya pengetahuan masyarakat terkait persyaratan administrasi kependudukan. Hal itu dibuktikan dengan banyaknya masyarakat yang masih sering bertanya-tanya tentang persyaratan dan tata cara pengurusan dokumen kependudukan. Sering terjadi masyarakat yang belum tau apa

saja yang menjadi persyaratan serta bagaimana alur pelayanan pada Disdukcapil Kabupaten Gorontalo sehingga mengakibatkan pelayanan yang kurang maksimal dan mengharuskan masyarakat untuk kembali lagi setelah melengkapi dokumen.

Dalam wawancara berbeda dengan masyarakat yang sedang mengantri pada Disdukcapil Kabupaten Gorontalo, bahwa;

“Pengalaman saya sebelumnya dalam pengurusan KTP saya harus datang 2 kali dikarenakan alasan blangko kosong dan kembali lagi minggu depannya tapi, setelah itu saya harus menunggu hampir 2 bulan baru jadi KTP saya. Dan ini kali kedua saya datang kesini untuk mengurus berkas tetapi bukan KTP melainkan Kartu Keluarga dan mungkin karna saya di bantu oleh aparat desa tentang apa saja yang menjadi persyaratan jadi tidak lagi bolak-balik” (wawancara, 9 April 2021)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dijelaskan bahwa alur pelayanan yang jelas sangatlah penting agar diketahui oleh masyarakat pengguna layanan. Baik dalam kepengurusan dokumen kependudukan maupun pencatatan sipil. Karena selain memudahkan masyarakat juga memudahkan petugas pelayanan administrasi sehingga tidak menghambat pelayanan. Terkait dengan blangko dijelaskan oleh sekretaris Disdukcapil Kabupaten Gorontalo dalam wawancara yaitu:

“Sekarang unntuk masalah blangko kami sudah tidak lagi mengalami kehabisan dikarenakan setiap tinggal 200 kami langsung konfirmasi dengan

pusat agar segera di kirimkan blangko sebelum kehabisan” (wawancara, 8 April 2021)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam memaksimalkan pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo telah mengupayakan agar tidak lagi terjadi kehabisan blangko. Namun tidak bisa dipungkiri bahwa sampai saat ini masyarakat masih sering mengeluh terkait keterbatasan blanko, dan bisa jadi masukan kedepannya agar kiranya Disdukcapil Kabupaten Gorontalo ini bisa lebih maksimal terhadap pemberian layanan kepada masyarakat.

4. Unit Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat merupakan pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat secara perseorangan atau juga keluarga mengenai keluhan ketidakpuasan yang berkaitan dengan perilaku petugas layanan, atau bahkan ketidakpuasan terkait barang atau jasa yang diterima. Penyampaian aduan dari masyarakat terkait sebagaimana yang telah di jelaskan di atas bisa pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bisa dilakukan melalui dua macam yaitu:

a. Pengaduan Secara Langsung.

Masyarakat memiliki dua opsi untuk menyampaikan pengaduan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Gorontalo. Pertama, mereka dapat langsung datang ke loket pengaduan yang ada di kantor tersebut. Kedua, mereka dapat langsung bertemu dengan pejabat yang berwenang untuk menangani pengaduan masyarakat. Pengaduan secara langsung ini dilakukan secara lisan untuk menyampaikan keluhan, ketidakpuasan, atau informasi terkait dugaan pelanggaran kode etik pegawai. Setelah itu, pegawai yang menangani pengaduan akan mencatatnya untuk dilakukan tindak lanjut di kemudian hari, seperti pengakuan dari salah satu masyarakat pengguna layanan yang sempat di wawancarai yaitu:

“Tidak tau. Kami juga bingung kadang kami suka memberi masukan atau kritikan untuk petugas hanya saja tidak tau caranya bagaimana, kadang kami langsung mengatakan kepada petugas yang sedang melayani kami”.
(wawancara, 8 April 2021)

Jelas bahwa masih banyak masyarakat pengguna layanan yang belum mengetahui bagaimana dan dimana cara untuk mengadakan terkait pelayanan dan juga memberikan masukan kepada Disdukcapil Kabupaten Gorontalo.

b. Pengaduan Secara Tidak Langsung.

Terkait mengenai pengaduan oleh masyarakat yang secara tidak langsung yaitu masyarakat pengguna layanan khususnya pada Disdukcapil Kabupaten Gorontalo tidak perlu langsung mendatangi pelayan pengaduan di kantor, melainkan melalui SMS, WA, telepon langsung ke nomor pengaduan yang disediakan. Selain itu juga bisa melalui E-mail ataupun website yang telah disediakan. Berdasarkan wawancara dengan Sekretaris Disdukcapil Kabupaten Gorontalo bahwa:

“Sekarang untuk pengaduan masyarakat sudah bisa lewat website yang disediakan tidak lagi harus mengisi kotak pengaduan yang ada di depan. Selain lewat website masyarakat juga bisa melakukan pengaduan melalui telepon, SMS, dan juga Whatsapp agar lebih mempermudah masyarakat”. (wawancara, 3 April 2021)



Sumber: dkps.kabgorontalo

Gambar 5. Layanan Aduan Disdukcapil

Berdasarkan hasil wawancara dijelaskan bahwa demi meningkatkan pelayanan pada Disdukcapil Kabupaten Gorontalo, dimana telah disediakan layanan aduan masyarakat melalui website, email, bahkan melalui aplikasi Whatsapp seperti yang tertera pada gambar 5. Sehingga masyarakat tidak perlu lagi bingung terkait dengan cara pemberian aduan atau kritik dan saran karena masyarakat bisa langsung menghubungi nomer yang tertera.

5. Survey Pengguna Layanan

Dalam kontrak pelayanan (citizens charter), penting untuk melaksanakan survei pengguna layanan oleh organisasi publik guna memahami kebutuhan, aspirasi, harapan, dan masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Hasil dari survei tersebut akan digunakan untuk meningkatkan sistem penyelenggaraan pelayanan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil di masa mendatang sesuai dengan harapan masyarakat. Tujuan dari survei pengguna layanan adalah untuk membangun hubungan yang baik dan tingkat kepercayaan yang tinggi dari masyarakat pengguna layanan terhadap penyedia layanan di Disdukcapil Kabupaten Gorontalo.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui citizen charter, terutama dalam bidang pelayanan Administrasi Kependudukan, rutin dilakukan survei untuk mengukur kualitas pelayanan. Langkah ini sejalan dengan amanat yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengharuskan pelayanan masyarakat memenuhi standar yang telah diatur dalam ketentuan tersebut (Nuna M. dkk, 2021). Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat mengikuti pedoman yang tertera dalam Peraturan Menteri PAN dan RB No. 16 Tahun 2014 tentang Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Untuk mengukur kepuasan pengguna layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo masyarakat bisa langsung mengisi survey

pengguna layanan yang tersedia di website: www.disdukcapil-gorontalo.kab.go.id. Dan juga melalui pembagian kuisioner kepada masyarakat pengguna layanan.

Sumber: Halaman Resmi DISDUKCAPIL Kabupaten Gorontalo

Gambar 6. Survei Masyarakat

Gambar 6 menunjukkan contoh survei kepuasan masyarakat yang dilakukan secara daring, mencakup beberapa pertanyaan terkait dengan kualitas pelayanan. Pertanyaan-pertanyaan tersebut mencakup kemudahan prosedur pelayanan, kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan, kejelasan dan kepastian dari petugas yang memberikan pelayanan, kedisiplinan petugas pemberi layanan, tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan, kecepatan dan ketepatan pelaksanaan pelayanan sesuai jadwal, baik secara daring maupun tidak daring, serta kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan. Pada tahun 2019, survei kepuasan masyarakat telah dilakukan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat di lingkungan Disdukcapil Kabupaten Gorontalo, dengan hasil Index Kepuasan Masyarakat (IKM) mencapai 83,56% dan dikategorikan sebagai kategori baik. Nilai tersebut diperoleh melalui pengisian kuesioner oleh responden.

Berdasarkan hasil wawancara dengan sekretaris Disdukcapil Kabupaten Gorontalo, dijelaskan bahwa :

“Untuk kepuasan masyarakat terkait pelayanan di sini bisa di kategorikan baik, berdasarkan dengan survey yang telah kita lakukan yaitu dengan memberikan kuisioner dan juga survey online. Sekitar 80% masyarakat sudah puas dengan pelayanan kami hanya saja masih harus di tingkatkan mengingat pengguna layanan yang semakin hari semakin bertambah.”(wawancara, 9 April 2021)

Hasil wawancara tersebut dapat dijelaskan oleh peneliti bahwa berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada Disdukcapil Kabupaten Gorontalo tahun 2020 pada umumnya menenjukan kategori baik sebesar 80,67% walaupun mengalami penurunan 2,89% dari tahun 2019 yaitu sebesar 83,56%. (*sumber wawancara dan laporan IKM Disdukcapil Kab.Gor*)

Dalam wawancara berbeda peneliti dengan salah satu masyarakat pengguna layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo, terkait indikator penelitian yaitu:

“Belum terlalu puas. Karena biasanya ketika rame pelayanan yang di berikan juga kurang maksimal mungkin karena petugas juga buru-buru. Dan pengalaman saya juga dalam pengurusan e-KTP harus menunggu beberapa minggu baru jadi. tapi kalau tidak rame, pelayanan kadang lebih cepat dan dilayani dengan baik juga cepat oleh petugasnya tergantung mengurus apa karena biasa yang paling lama mengurus KTP” (Wawancara,9 April 2021)

Walaupun sudah dikategorikan baik dalam laporan indeks kepuasan masyarakat, namun pada kenyataannya masih sering dijumpai berbagai macam keluhan pelayanan oleh masyarakat pengguna layanan itu sendiri. Hal tersebut dapat dijadikan pelajaran bahwa

dimana bagi pemberi layanan agar kedepanya bisa lebih berbenah dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan walaupun sudah masuk dalam kategori baik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa pembangunan *good governance* melalui *citizens charter* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo berdasarkan indikator dalam *citizen charter* sebagaimana yang dimaksud (Karjuni Dt. Maani, 2010), yaitu Visi dan Misi, Standar Pelayanan, Alur Pelayanan, Unit/ Bagian Pengaduan Masyarakat, dan Survey Pengguna Layanan, belum sepenuhnya terlaksana dengan baik. Dimana standar pelayanan, alur pelayanan yang masih terkesan berbelit-belit, unit pengaduan masyarakat yang masih belum banyak di ketahui oleh pengguna layanan. Selanjutnya survey pengguna layanan dalam menentukan index kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tidak mengalami peningkatan yang cukup signifikan, dimana jika dilihat dari index kepuasan masyarakat tahun 2020 pada umumnya menunjukkan kategori baik sebesar 80,67% walaupun mengalami penurunan 2,89% dari tahun 2019 yaitu sebesar 83,56.

Perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan melalui *citizens charter* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo dalam memenuhi tuntutan maupun kebutuhan masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan dan pencatatan sipil baik KTP, KK, Akta, Kelahiran, Akta Capil lainnya yang system pelayanannya terpusat di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo. Selanjutnya upaya ini juga harus didukung oleh pemaksimalan perangkat keras dan lunak, sarana dan prasarana pendukung dan ketenagaan, serta peningkatan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten, unggul dan berdaya saing.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, 2005. *“Memwujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik”*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gunawan, Imam, 2013. *“Metode Penelitian Kualitatif. Teori dan Praktik”*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Joko Widodo, 2001. *“Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik”*, Citra, Malang.
- Junus, D., dkk, 2021. *Regional Governance Of Education Sector In Bone Bolango Distric*. European Journal of Humanities and Educational Advancements Vol. 2 No. 12.
- Maani, Karjuni Dt., 2010. *“Terobosan Baru dalam Penyelenggaran Layanan Publik.”* Jurnal TINGKAP, Vol. VI No. 2.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. 2014. *“Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook”*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Nuna, M., dkk. (2021). *“Implementation of Regulation Number 25 in 2009 Concerning the Public Services Toward the Regional Organizations of Gorontalo District”*. Jurnal Ilmiah Al-Syir'ah, 19(2), 165-181.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2015. *“Manajemen Pelayanan”*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Simangunsong, F. 2016. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*, Penerbit: Alfabeta, Bandung
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang *Pemerintahan Daeah*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik.s*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Peraturan Menteri PAN dan RB No. 16 Tahun 2014 tentang *Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Arsip Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Tahun 2021.
- Arsip Kantor Ombudsmen Perwakilan Gorontalo Tahun 2021.
- https://www.researchgate.net/publication/345834085_isi_Orasi_Ilmiyah_Guru_Besar_Fernandes_Simangunsong_2020-2021



© 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license