

## PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK MELALUI SARANA KOMUNIKASI DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MAMUJU

Amirullah B<sup>1</sup>, Sadly Abdul Djabar<sup>2</sup>, Fitriana<sup>3</sup>

<sup>123</sup>Afiliasi Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, Fakultas Pasca Sarjana, Universitas Fajar

Email: [amirullahbandu@gmail.com](mailto:amirullahbandu@gmail.com), [fitrianaunifa@gmail.com](mailto:fitrianaunifa@gmail.com)

### ABSTRACT

*This study aims to determine and analyse the application of public service standards through communication facilities at the Population and Civil Registration Office of Mamuju Regency. This research was conducted at the Office of Population and Civil Registration of Mamuju Regency. This research uses a qualitative approach with a case study method. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation. The results of this study indicate that the implementation of public service standards through communication facilities at the Population and Civil Registration Office of Mamuju Regency has not been maximised. The means of communication used consist of two means, namely electronic means in the form of a website: [dukcapilmamuju.go.id](http://dukcapilmamuju.go.id) and facebook dukcapil Mamuju and non-electronic means in the form of information boards displayed in the service room. On the website, information on the service standards for issuing ID cards in the form of requirements is different from the information on Facebook and also on the information board. In addition, the standard procedures in these three facilities were also found to be different. It was still found that the community as recipients of KTP issuance services had to wait more than the existing time standard. Meanwhile, the information on the standard cost of processing ID cards conveyed in the information facilities is in accordance with the services received by the community.*

**Keywords:** *implementation, public service standards, means of communication.*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis penerapan standar pelayanan publik melalui sarana komunikasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Penelitian ini dilaksanakan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus.

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan standar pelayanan publik melalui sarana komunikasi di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju belum maksimal. Sarana komunikasi yang digunakan terdiri dari dua sarana, yakni sarana elektronik berupa website: dukcapilmamuju.go.id dan facebook dukcapil Mamuju serta sarana non elektronik berupa papan informasi yang dipajang di ruang layanan. Pada website, informasi standar pelayanan penerbitan KTP berupa syarat berbeda dengan informasi yang ada di facebook dan juga di papan informasi. Selain itu, standar prosedur pada ketiga sarana ini juga ditemukan berbeda. Masih ditemukan masyarakat yang sebagai penerima layanan penerbitan KTP harus menunggu melebihi dari standar waktu yang ada. Sedangkan untuk informasi standar biaya pengurusan KTP yang disampaikan pada sarana informasi sudah sesuai dengan pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

**Kata Kunci:** *penerapan, standar pelayanan publik, sarana komunikasi.*

## **PENDAHULUAN**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat selaku instansi yang menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan bagi setiap warga negara harus mampu melakukan pemenuhan terhadap standar pelayanan publik. Hal tersebut sesuai dengan pasal 15 huruf f Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara berkewajiban melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

Sejak tahun 2016, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Barat telah melaksanakan penilaian kepatuhan terhadap pemenuhan standar pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Berikut ini hasil penilain tersebut dalam rentan 5 tahun.

**Tabel 1**  
**Penilaian Ombudsman Republik Indonesia terhadap standar pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju**

No	Tahun	Persentase Nilai (%)
1	2016	87,50
2	2017	70,80
3	2018	76,00
4	2019	94,00
5	2020	-
6	2021	89,17
7	2022	85,39

(Sumber: Ombudsman Republik Indoensia Perwakilan Provinsi Sulawesi Barat)

Dari tabel di atas menggambarkan adanya inkonsistensi nilai yang diperoleh oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju mengenai penyelenggaraan pelayanan publik dan ketersediaan komponen standar pelayanan publik yang ada. Pada penilaian pertama di tahun 2016, mendapatkan nilai 87,50% dan mengalami penurunan 16,70 % menjadi 70,80% di tahun 2017. Selanjutnya, meningkat sebanyak 5,80% menjadi 76,00% di tahun 2018. Kemudian mengalami peningkatan drastis sebanyak 18,00% menjadi 94,00% di tahun 2019.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju melayani 24 jenis layanan dokumen kependudukan yang dikelompokkan menjadi 4 output, yakni 1 jenis pencatatan biodata penduduk, 3 jenis kartu, 14 jenis surat keterangan dan 6 jenis akta. Berikut ini 6 jenis layanan

terbanyak yang diakses oleh masyarakat pada semester pertama tahun 2023.

**Tabel 2**

**Jumlah Pengguna Layanan Tertinggi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Semester I Tahun 2023**

No	Jenis Layanan	Jumlah Pengguna Layanan
1	Kartu Tanda Penduduk	17.028
2	Kartu Keluarga	16.918
3	Akta Kelahiran	6.493
4	Kartu Identitas Anak	3.962
5	Surat Keterangan Pindah	1.988
6	Surat Keterangan Pindah Datang	1.795

(Sumber: Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju)

Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan jenis dokumen kependudukan yang paling banyak diakses oleh masyarakat Mamuju pada semester pertama di tahun 2023. Ini menggambarkan bahwa layanan dokumen ini harus menjadi perhatian khusus seluruh pihak terkait agar layanan yang diterima oleh masyarakat berkualitas sesuai dengan regulasi yang ada.

Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan atau informasi dari satu pihak kepada pihak lainnya sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Komunikasi dapat dilakukan secara lisan atau nonverbal. Untuk melakukan komunikasi dibutuhkan sebuah sarana dalam proses penyampaiannya pesan tersebut. Sarana komunikasi yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju dalam menyampaikan informasi penyelenggaraan pelayanan publik terdiri dari dua, yakni: sarana elektronik dan non elektronik. Sarana elektronik berupa website dan media sosial facebook sedangkan sarana non elektronik berupa papan in Globalisasi identik dengan kecepatan dan inovasi tiada henti, hal ini dapat dilihat pada perkembangan teknologi dan internet, salah satunya adalah website dan media sosial. Kedua aplikasi ini merupakan sarana komunikasi yang efektif di zaman ini untuk menyebarluaskan informasi yang ada. Dengan adanya website dan media sosial yang semakin modern proses komunikasi di tengah masyarakat menjadi lebih mudah karena tidak adanya batas waktu, ruang dan jarak. Dalam penggunaannya, individu tidak harus bertatap muka, jarak bukanlah hambatan dalam melakukan komunikasi. Apalagi secara geografis kabupaten Mamuju memiliki jarak antar kecamatan cukup jauh dan ditambah pengurusan KTP berpusat di

kota Mamuju, sehingga penggunaan sarana komunikasi melalui internet bisa lebih memudahkan masyarakat.

Namun pada kenyataannya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju belum memaksimalkan penyebaran informasi melalui website dan media sosial, terbukti bahwa website tidak begitu *up date*, serta media sosial yang digunakan baru sebatas facebook. formasi di ruang layanan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya pengurusan KTP, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju harus memaksimalkan penggunaan sarana komunikasi yang ada, karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui standar pelayanan secara jelas berupa syarat, sistem mekanisme perosedur, waktu dan biaya pengurusan KTP. Sehingga, ditemukan masyarakat yang harus berkali-kali datang dan ada yang sampai berlarut-larut KTP miliknya baru jadi.

Berdasarkan uraian di atas, menjadi dasar penulis untuk mengangkat judul penelitian “Penerapan Standar Pelayanan Publik Melalui Sarana Komunikasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju” dengan fokus penelitian kepada penerapan sarana komunikasi baik sarana elektronik maupun sarana non elektronik yang digunakan dalam menyampaikan standar pelayanan pengurusan KTP.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Dalam penelitian ini, peneliti ingin menggambarkan dan menjelaskan sejauh mana penerapan standar pelayanan publik melalui sarana komunikasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.

Dalam pengambilan data terdiri dengan 3 cara, yakni wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data primer dengan melakukan wawancara kepada 12 informan yang terdiri dari 4 informan berasal dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju dan 8 informan yang merupakan masyarakat pengguna layanan KTP. Observasi dilakukan dengan melihat secara langsung layanan yang diterima oleh masyarakat apakah sesuai dengan standar pelayanan yang disampaikan dan teknik dokumentasi digunakan untuk melihat data jumlah pengguna layanan di kantor tersebut dan data dari Ombudsman RI terkait dengan kepatuhan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

**Tabel 3**  
**Karakteristik Informan dan Jenis Informasi**

No	Nama	Jabatan/Unit Kerja	Jenis Informasi yang Dikumpulkan
1	Agung Pattoala	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Mamuju	1) Sejauh mana penerapan standar pelayanan publik melalui sarana elektronik dan non elektronik
2	Sunandarianti	Kepala Bidang Pelayanan	1) Sejauh mana penerapan standar pelayanan publik melalui sarana elektronik dan non elektronik
3	Fitriani	Petugas pelayanan	1)Sejauh mana penerapan standar pelayanan publik melalui sarana elektronik dan non elektronik 2)cara komunikasi petugas kepada masyarakat
4	Abd. Khalik	Bagian Pengaduan	1)Sejauh mana penerapan standar pelayanan publik melalui sarana elektronik dan non elektronik 2)mekanisme pengaduan buat masyarakat
5	Masyarakat	Pengguna layanan	1)pelayanan yang diterima oleh masyarakat

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Sarana Komunikasi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju**

Kata atau istilah “komunikasi” (dari Bahasa Inggris communication) berasal dari communicatus dalam bahasa Latin yang artinya “berbagi” atau “menjadi milik bersama”. Dengan demikian, Komunikasi menurut Lexicographer (ahli kamus Bahasa), menunjuk pada suatu Upaya bertujuan berbagi untuk mencapai kebersamaan. Sementara itu, dalam Webster’s New Collegiate Dictionary edisi tahun 1997, antara lain dijelaskan bahwa komunikasi adalah “suatu proses pertukaran informasi di antara individu melalui sistem lambang-lambang, tanda-tanda, atau tingkah laku (Zuwirna, 2020:5).

Sarana komunikasi merupakan media yang digunakan untuk menyampaikan pesan sesuai dengan teori komunikasi informatif yang diharapkan mampu mengubah masyarakat sesuai dengan tujuan komunikasi menurut Onong Uchyana (dalam Zuwirna, 2020:19).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Agung Pattola Mustar Lazim AP selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju menyatakan bahwa:

*“Dalam penyebaran informasi pengurusan KTP, kami melakukannya dalam 2 (dua) hal, yaitu secara lisan dan tulisan. Untuk lisan disampaikan langsung oleh petugas layanan di loket dan untuk informasi bentuk tulisannya ada 2 (dua) yaitu lewat papan pengumuman di tempat yang mudah diakses masyarakat (non elektronik) dan melalui website serta facebook (elektronik).”* (Informan 1, 3 Januari 2024).

Sarana elektronik yang digunakan adalah website: <https://dukcapil.mamujukab.go.id> dan facebook: Dukcapil Mamuju. Hal ini merupakan amanat dalam Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2020-2024 Bab IX poin 11 (sebelas) prioritas penataan kelembagaan dimana arah kebijakan transfer khusus adalah memperkuat koordinasi dan informasi kelembagaan dengan mengembangkan sistem informasi terpadu berbasis website.

Instansi pemerintah diarahkan untuk memiliki website resmi sebagai upaya memperkuat penyebaran informasi kepada masyarakat. Hal tersebut sejalan dengan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang diselenggarakan setiap tahun.

Dari observasi yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa website kurang aktif. Dimana, terakhir posting pada tanggal 7 Agustus 2023. Sedangkan terakhir posting pada facebook tanggal 14 Desember 2023 dan khusus terkait dengan komponen standar pelayanan pengurusan KTP diunggah

pada 29 Agustus 2022. Sehingga informasi yang dibagikan kepada publik bukanlah informasi terbaru.

Padahal salah satu tujuan komunikasi dari sudut kepentingan sumber menurut Zuwirna (2020) adalah menganjurkan membujuk untuk melakukan suatu tindakan/persuasi; informasi yang dikemas oleh komunikator berisi bujukan atau anjuran, sehingga komunikan mau dan merasa perlu melakukan sesuatu yang diinginkan oleh sumber.

### **Penerapan Standar Pelayanan Melalui Sarana Komunikasi**

Pelayanan publik menurut Hayat (2019) merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Dari observasi yang dilakukan terhadap pemenuhan standar pelayanan publik diperoleh data sebagai berikut.

**Tabel 4**  
**Karakteristik Informan dan Jenis Informasi**

No	Informasi Standar Pelayanan	Ketersediaan Informasi Elektronik		Ketersediaan Informasi Non Elektronik
		Website	Facebook	
1	Persyaratan	Ada	Ada	Ada
2	Sistem, mekanisme dan prosedur layanan	Ada	Ada	Ada
3	Jangka waktu penyelesaian	Ada	Ada	Ada
4	Biaya/tarif	Ada	Ada	Ada

Untuk persyaratan pembuatan KTP, ditemukan perbedaan antara informasi yang disampaikan pada sarana komunikasi facebook yang dipublikasi secara elektronik maupun non elektronik dengan penerapannya di lapangan.

Pada sarana komunikasi yang ada, persyaratan pengurusan KTP ada 2, yakni surat pengantar dan fotocopy kartu keluarga. Sedangkan yang diterapkan hanyalah fotocopy kartu keluarga, hal tersebut sesuai dengan pelayanan yang diterima oleh masyarakat dan yang disampaikan pula dengan 4

informan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.

*“Untuk memangkas birokrasi dan memudahkan masyarakat, syarat KTP cuma satu, yakni cukup fotocopy KK.”* (Informan 1, 2, 3 dan 4)

Sedangkan respon masyarakat sebagai pengguna layanan telah sesuai dengan apa yang disampaikan secara lisan oleh penyelenggara.

*“Saya sudah KTP dan berulang kali membantu keluarga, dan syaratnya hanya fotocopy kartu keluarga saja. Informasi syarat saya dapat di media sosial.”* (Informan masyarakat 1, 3 Januari 2024).

Perbedaan informasi ini, disebabkan karena tidak terbaharuinya informasi pada website, facebook dan papan informasi milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Perbedaan itu pula terjadi pada informasi sistem mekanisme prosedur pelayanan.

Hal yang paling mencolok penerapannya adalah standar jangka waktu pelayanan, Dimana dalam pengurusan KTP, standar waktunya adalah satu hari kerja maksimal. Namun masih ditemukan beberapa masyarakat yang melebihi dari waktu tersebut.

**Tabel 5**  
**Waktu Pelayanan Penerbitan KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju**

No	Pengguna Layanan	Waktu Penyelesaian
1	Informan Masyarakat 1	2 jam
2	Informan Masyarakat 2	1 jam
3	Informan Masyarakat 3	2 hari
4	Informan Masyarakat 4	2 hari
5	Informan Masyarakat 5	3 jam
6	Informan Masyarakat 6	1 jam
7	Informan Masyarakat 7	3 jam
8	Informan Masyarakat 8	3 jam

Terjadinya keterlambatan pengurusan atau penerbitan KTP disebabkan adanya gangguan pada jaringan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Informan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Mamuju.

*“Biasanya keterlambatan penerbitan KTP disebabkan karena jaringan terganggu. Sebelumnya juga persoalan kehabisan blangko dan tinta. Tapi, kalau persoalan blangko dan tinta bis akita pinjam ke Kantor Capil lain. Khusus untuk jaringan, kami tunggu sampai Kembali bagus lagi”.* (Informan 1, 3 Januari 2024).

Adapun standar biaya/tarif pelayanan pengurusan KTP adalah gratis.

Hal itu sesuai dengan yang disampaikan dan dirasakan oleh Masyarakat sebagai pengguna layanan.

Informasi biaya/tarif ini telah disampaikan melalui sarana elektronik maupun non elektronik. Hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pasal 79A menyatakan bahwa pengurusan dan penerbitan Dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa dalam penerapan standar pelayanan pengurusan KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju belum sepenuhnya menggunakan sarana elektronik sebagai sarana komunikasi. Sarana ini penggunaannya masih terbatas, padahal perkembangan zaman mengharuskan penggunaan informasi teknologi tersebut. Termasuk pada sarana komunikasi yang bersifat non elektronik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju terkesan tidak aktif dalam melakukan pembaharuan informasi.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Dari hasil penelitian yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju mengenai penerapan standar pelayanan publik melalui sarana komunikasi dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju dalam menerapkan standar pelayanan publik pengurusan KTP telah menggunakan sarana komunikasi berupa sarana elektronik dan sarana non elektronik.

Adapun sarana elektronik berupa website dan media sosial facebook sedangkan sarana non elektronik berupa papan informasi yang disediakan di ruang pelayanan. Pada sarana komunikasi tersebut, terdapat ketidaksesuaian antara informasi persyaratan, prosedur dan waktu penyelesaian pelayanan pengurusan KTP dengan yang diterapkan kepada masyarakat. Sehingga perlu dilakukan pembaharuan komponen standar pelayanan publik pengurusan KTP pada sarana informasi elektronik dan non elektronik.

Selain itu, penggunaan sarana komunikasi baik secara elektronik maupun non elektronik ini belum maksimal karena masih ditemukannya informasi yang belum terbaru sesuai dengan pedoman standar pelayanan publik yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Sehingga perlu memaksimalkan komunikasi publik melalui sarana elektronik.

## **ACKNOWLEDGEMENT**

Ucapan terima kasih ditujukan kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini, termasuk semua informan yang meluangkan waktu dalam penelitian ini, teristimewa buat Pimpinan dan Sivitas akademika Program Magister Ilmu Komunikasi dan Fakultas Pascasarjana Universitas Fajar.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Erlianti, Dila. 2019. Kualitas Pelayanan Publik. Riau: Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis (JAPaBis) <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.3>.
- Depari, Edward dan Colin MacAndrews. 1988. *Peranan Komunikasi Massa dalam Pembangunan*. Yogyakarta: Gajah Mada.
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press.
- Hayat. 2019. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hidayani, Rhisma. 2018. *Efektifitas Penggunaan Program Sistem Informasi Manajemen (SIM) Pada Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin*. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Zuwirna. 2020. *Dasar-Dasar Komunikasi*. Jakarta: Kencana.