

**Ketersediaan Sarana Dan Prasarana Pelayanan Publik
Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas**

Nurul Hidayati

Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura
dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat

E-mail : nurulhidayah20.nh@gmail.com

Abstrak

Skripsi ini berjudul "Ketersediaan Sarana Dan Prasarana Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas". Penulisan Skripsi ini dimaksudkan untuk menghasilkan sebuah kondisi sarana dan prasarana yang baik dalam pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas. Skripsi ini diangkat berdasarkan permasalahan ketersediaan sarana dan prasarana yang tidak memberikan kenyamanan kepada orang-orang yang berkepentingan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah sarana dan prasarana yang tersedia dalam pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas tidak sesuai standar, tidak berorientasi pada jumlah pengguna, banyak yang rusak dan tidak siap guna, dan dalam kondisi yang kotor dan tidak teratur. Sarana dan prasarana yang tersedia menyebabkan kondisi yang tidak nyaman bagi orang-orang yang berkepentingan dalam pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas. Permasalahan ini disebabkan ketidakjelasan pengelola sarana dan prasarana dan kurangnya pengadaan sarana dan prasarana yang tidak diimbangi dengan pemeliharaan secara berkala serta tata letak sarana dan prasarana yang tidak teratur.

Kata Kunci: Sarana, Prasarana, dan Pelayanan Publik.

Abstract

This essay is titled "Availability of Facilities and Infrastructure In Public Service At Population and Civil Registry Office in Sambas Regency ". This writing is supposed to produce a good condition of facilities and infrastructure at the Population and Civil Registry Office in Sambas Regency. This essay is brought up based on the availability of infrastructure and facilities that do not provide comfort to people who are interested in this public service. The conclusion of this research, show that the facilities and infrastructure in Public Service At Population and Civil Registry Office in Sambas Regency are not up to standard, not oriented on the number of users, alot of damage and not prepared, and in filthy conditions and irregular. Facilities and infrastructure that available now cause much discomfort for people with an interest in the Public Service At Population and Civil Registry Office in Sambas Regency. The problem is due to vagueness management infrastructure and the lack of provision of infrastructure and facilities that are not matched by regular maintenance and infrastructure layout irregular.

Key Word : Facilities, Infrastructure, and Public Service.

A. PENDAHULUAN

Keseriusan Pemerintah dalam upaya peningkatan pelayanan publik merupakan respon positif dari prinsip *good governance* yang kemudian ditindaklanjuti dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penyelenggara diharuskan untuk memenuhi prinsip dan standar pelayanan publik sebagaimana tercantum dan telah ditetapkan dalam Undang-Undang tersebut yang ditujukan untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang prima.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas merupakan salah satu instansi penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan. Penyelenggaraan pelayanan tersebut berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Berdasarkan pengamatan penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas, disinyalir terdapat beberapa kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu:

- a. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas belum mempunyai gedung sendiri sehingga masih menumpang di Gedung Dinas Sosnakertran Kabupaten Sambas.
- b. Kondisi luar kantor tidak teratur. Tempat parkir yang sempit sehingga banyak kendaraan yang diparkir sembarangan di depan kantor. Kondisi tanah halaman yang tidak rata dan menimbulkan genangan air ketika hari hujan namun juga gersang dan berdebu saat musim panas.
- c. Kondisi ruang pelayanan sempit tidak sebanding dengan jumlah orang-orang yang berkepentingan didalamnya.
- d. Ruang tunggu yang disediakan hanya dilengkapi beberapa kursi dan 1 meja sehingga tidak cukup untuk menampung

masyarakat yang membawa permohonan lebih dari 200 berkas setiap harinya.

Dari penjabaran diatas, penulis menyimpulkan adanya kekurangan pada penyediaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana. Kekurangan tersebut menyebabkan kondisi yang tidak nyaman bagi orang-orang yang berkepentingan didalamnya seperti petugas yang memberikan pelayanan dan masyarakat yang menerima pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis menyusun rumusan permasalahan “bagaimana ketersediaan sarana dan prasarana dapat memberi kenyamanan kepada pemberi dan penerima pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas”.

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengidentifikasi ketersediaan sarana dan prasarana dalam pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas.
- b. Untuk mengidentifikasi respon kenyamanan pengguna sarana dan prasarana dalam pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas.
- c. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi ketersediaan sarana dan prasarana dalam menunjang kenyamanan pengguna sarana dan prasarana pada pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas.
- d. Untuk mewujudkan kondisi ideal yang diharapkan pengguna sarana dan prasarana dalam menyediakan sarana dan prasarana pada pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas.

Manfaat penelitian ini adalah:

- a. Mendeskripsikan kondisi ketersediaan sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas.
- b. Untuk mendeskripsikan kenyamanan pengguna sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas.
- c. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi ketersediaan sarana dan prasarana dalam menunjang kenyamanan pengguna sarana dan prasarana pada pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas.
- d. Melahirkan kondisi ideal yang diharapkan pengguna sarana dan prasarana dalam menyediakan sarana dan prasarana pada pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas.

B. TEORI DAN METODOLOGI

1. Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik

Berdasarkan teori menurut Moenir (2006:119) bahwa fungsi sarana pelayanan salah satunya adalah menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan. Sarana dan prasarana menjadi tolak ukur kepuasan dalam sebuah pelayanan sebagaimana Indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, dkk (dalam Pasolong. 2007) yaitu Tangibles, kualitas pelayanan berupa sarana fisik. Untuk menciptakan kenyamanan dalam pelayanan, sarana dan prasarana harus dipenuhi sesuai standar dan dikelola dengan baik.

Sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa sarana dan prasarana atau fasilitas merupakan standar dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sarana dan prasarana yang disediakan untuk penyelenggaraan pelayanan kependudukan (KK dan KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas berdasarkan arahan Direktorat Jendral Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.

Sarana dan prasarana tidak hanya disediakan, tetapi juga harus dipelihara dengan baik agar dapat dimanfaatkan secara maksimal. Sebagaimana Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 bagian ke empat pasal 25, bahwa penyelenggara dan pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah Penelitian Kualitatif yang disajikan dalam bentuk deskriptif. Penulis memilih metode ini karena penelitian ini bersifat penjelasan yang terperinci tentang ketersediaan sarana dan prasarana dalam memberikan kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan dalam pelayanan tersebut. Selain itu, penulis juga akan meneliti lebih jauh tentang faktor yang mempengaruhi ketersediaan sarana dan prasarana tersebut sehingga dapat diketahui kondisi ideal yang diidamkan oleh semua pihak yang berkepentingan didalamnya.

Teknik *snowball sampling* digunakan untuk menentukan informan dari masyarakat yang menerima pelayanan karena berdasarkan data yang didapat dari informan sebelumnya, penulis akan menetapkan informan selanjutnya yang dianggap

dapat melengkapi data hingga jenuh. *Purposive sampling* digunakan terhadap petugas memberikan pelayanan kependudukan dan petugas yang mengelola ketersediaan sarana dan prasarana karena pertimbangan bahwa orang tersebut dianggap paling tahu tentang data yang berkaitan dengan penelitian penulis.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Sarana adalah alat yang digunakan secara langsung dalam proses pelayanan sehingga menghasilkan sebuah produk pelayanan. Sarana yang dimaksud adalah berupa barang yang dapat bergerak seperti peralatan kerja, perlengkapan kerja dan perlengkapan bantuannya.

Peralatan kerja dalam pelayanan kependudukan adalah semua benda yang berfungsi sebagai alat yang digunakan secara langsung untuk memproduksi hasil pelayanan kependudukan. Alat yang digunakan dalam pelayanan kependudukan adalah perangkat komputer, *printer*, *scanner*, ATK, dan blangko KK dan KTP.

Komputer berbasis SIAK yang digunakan dalam pelayanan kependudukan sudah memadai yaitu masing-masing 1 komputer untuk setiap kecamatan ditambah 2 komputer untuk 2 kecamatan yang memiliki penduduk yang banyak yaitu Kecamatan Tebas dan Kecamatan Teluk Keramat. Jumlah yang tersedia dalam kondisi kurang baik yaitu dari 21 komputer berbasis SIAK yang ada, hanya terdapat 16 yang berfungsi dengan baik, 3 dalam kondisi kurang baik dan 2 rusak berat. 5 orang operator yang tidak mempunyai komputer sendiri terpaksa menumpang di komputer lain untuk melaksanakan pelayanan.

Sebagaimana hasil wawancara dengan I.h yaitu:

“komputer yang biase saye gunekan rusak dah 1 tahun atau mungkin lebih, solusinye numpang dengan yang komputernye kosong, karne tanggung jawab ye harus

dikerjekan la” (komputer yang biasa saya gunakan rusak sudah 1 tahun atau mungkin lebih, solusinya menumpang dengan yang komputer yang kosong, karna tanggung jawab ya harus dikerjekan)

Terdapat perbedaan pada standar penyediaannya yaitu antara peralatan kerja yang digunakan dengan standar yang telah ditentukan oleh pemerintah pusat. Berdasarkan Konfigurasi Perangkat Untuk Operasional SIAK di Daerah yang menggunakan *Mirror Database*, *printer* yang disediakan seharusnya dapat mencetak 4 lembar dokumen KK sedangkan *printer* yang digunakan adalah *printer* dengan jenis sama namun hanya dapat mencetak 1 lembar dokumen KK saja. 3 lembar berkas KK seharusnya menjadi arsip untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas, Kantor Camat dan Kantor Desa.

Perubahan pada sarana yang digunakan menyebabkan adanya perubahan pada sistem pelayanan kependudukan. Sebagaimana hasil wawancara dengan I.a, yakni:

“Seharusnya printer yang digunekan pakai karbon atau pita yang langsung bise nyetak 4 rangkap KK, tapi itok kite gunekan printer biase yang hanya bise nyetak 1 lembar berkas ajak. Jadi kite dak punya arsip bebantok print out. Sebenarnya arsip ye panting karne dengan tingginye teknologi kinitok, KK bise diubah dan dipalsukan. Kalau sean arsip di desa atau di kecamatan, kite dak akan tau apeke berkas ye asli atau palsu.” (Seharusnya *printer* yang digunakan pakai karbon atau pita yang langsung dapat mencetak 4 rangkap KK, tapi sekarang yang sedang kita jalani menggunakan *printer* biasa yang hanya bisa mencetak 1 lembar berkas. Jadi kita tidak punya arsip berbentuk *print out*. Sebenarnya arsip itu penting karena dengan tingginya teknologi sekarang, KK bisa diubah dan dipalsukan. Kalau tidak ada arsip di desa atau di kecamatan, kita tidak akan tau apakah berkas asli atau palsu)

Arsip tidak dapat dipertanggungjawabkan karena tidak tercetak. Hal tersebut dikarenakan alat

yang digunakan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan.

Sebagaimana hasil wawancara dengan I.e yakni:

“dolak awal tahun 2008 mule-mule sistem SIAK dah pakai printer iye, tapi dah lama printer ye rusak, printer ye mahal, susah dapatkanye, sensitif agek e. Jadi ujung-ujungnya di ubah pakai printer yang biase.” (dulu pada tahun 2008 yaitu ketika dimulainya sistem SIAK printer tersebut sudah diterapkan, tapi dalam periode waktu yang tidak lama printer sudah rusak, harganya mahal dan sulit mendapatkannya, dan kondisi printer yang sensitif sehingga akhirnya di ganti dengan printer biasa.)

Selain itu, minimnya jumlah dan kerusakan printer juga menghambat pekerjaan pelayanan kependudukan, yaitu hanya 5 dari 16 printer yang tersedia dalam kondisi baik dan dapat digunakan. 1 printer terdapat di ruang server dan 4 printer digunakan untuk mencetak KK dan KTP di ruang operator. Minimnya jumlah printer yang ada juga mempersulit pekerjaan petugas dalam melaksanakan tugasnya. 4 buah printer digunakan secara bergantian. Sebagaimana hasil wawancara dengan I.g yakni:

“printer banyak yang udah rusak, yang ada tok digunekan gante'an, jadi nunggu giliran.” (printer banyak yang rusak, yang ada sekarang digunakan secara bergantian, jadi menunggu giliran)

Apabila dilihat dari jumlah kerusakannya, printer merupakan peralatan kerja yang paling sering rusak jika kurang terawat. Sinar matahari dapat masuk ke dalam ruangan operator melewati jendela. Kondisi printer yang terbuka akan mudah kotor dan panas dapat menyebabkan kerusakan.

Sebagaimana diutarakan I.d yaitu:

“kalau printer dah rusak dah payah batolkannye. kalau rusak printernye, langsung dilaporkan ke pengurus barang biar dibawa ke tempat betolkannye lah. Walaupun sudah batolek berulang-ulang, printer be jak rusak agek dak lama e. Printer be alat sensitif kotoran dengan angin.” (jika printer sudah rusak, maka

akan sulit untuk diperbaiki. Jika terjadi kerusakan pada printer, maka akan dilaporkan kepada pengurus barang untuk diperbaiki. Walaupun sudah diperbaiki berulang-ulang, printer tersebut akan rusak lagi dalam periode waktu yang tidak lama. Printer adalah peralatan yang sensitif terhadap kotoran dan angin.)

Pelayanan KTP seharusnya menggunakan camera digital untuk mencetak foto, namun scanner menjadi alternatif yang diperbolehkan dalam pelayanan KTP. Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi penulis, hanya terdapat 1 buah scanner yang sudah patah untuk memberikan pelayanan kepada 19 kecamatan. Kondisi ini menghambat pelayanan sehingga menimbulkan kondisi yang tidak nyaman bagi pengguna sarana dan prasarana. Hal ini diakui oleh I.d dalam wawancara yang mengatakan sebagai berikut:

“kite agek keraje, tibe-tibe ade kawan minta' tulong scan foto atau fotokopi, jadi ganggu kerje saye, tapi kalau dak dibanto', dak ade tempat lain untuk scan karne cume ade satu scanner, makainye pun melalui komputer yang saye gunekan. Kondisi scanner yang ade pun dah rusak, penutup atasnye dah patah.” (kita lagi kerja, tiba-tiba ada teman minta tolong scan foto atau fotokopi, jadi menghambat pekerjaan saya, tapi kalau tidak dibantu, tidak ada tempat lain untuk scan karena hanya ada satu scanner dan dioperasikan melalui komputer yang saya gunakan. Kondisi scanner yang ada juga sudah rusak, penutup atasnya sudah patah.)

Pengadaan blangko KK dan KTP sering terjadi keterlambatan. Pada akhir tahun 2011 terjadi keterlambatan pada pengadaan blangko KTP selama 3 bulan dan blangko KK juga sudah habis sejak bulan juni.

Sebagaimana terjadi pada II.b dalam hasil wawancara yaitu”

“blangko KK ye abis jadi diganti KK sementare, jadi pakai yang macam fotokopi. Pun dah jadi kalak barok ke sitok agek ngambek berkasnye.” (blangko KK habis dan di ganti dengan KK sementara, sehingga menggunakan berkas berbentuk fotokopi. Jika sudah harus jadi akan

kembali lagi ke sini untuk mengambil cetakan asli dari KK sementara yang telah diberikan.)

Keterlambatan pengadaan blangko menyebabkan perubahan sistem pelayanan. KK seharusnya dicetak dengan blangko asli dan dapat langsung dapat dibawa pulang oleh masyarakat. Namun, dengan kondisi yang terjadi, masyarakat harus kembali ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas untuk menukar kembali KK sementara dengan KK yang asli.

ATK seperti pen, buku, tip-x, dan staples, sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan kependudukan. ATK digunakan oleh setiap petugas yaitu petugas loket, operator, hingga Kepala Seksi Pendaftaran Penduduk dan Kepala Bidang Kependudukan. Alat tersebut seharusnya disediakan oleh bagian perlengkapan atau pengelola sarana dan prasarana namun petugas mempersiapkan ATK sendiri karena adanya kesegaran dari petugas untuk meminta kepada bagian perlengkapan. Selain itu, tidak penyerahan langsung untuk jangka waktu tertentu. Sebagaimana I.g telah ia utarakan dalam wawancara, yaitu:

“saya biase minta langsung ke bendahara, kalau di minta akan diberi, tapi kalau kita tidak ada inisiatif untuk meminta ya jadinya beli sendiri.”(saya sering minta langsung ke bendahara, kalau di minta akan diberi, tapi kalau kita tidak ada inisiatif untuk meminta ya jadinya beli sendiri.)

Perlengkapan kerja pelayanan kependudukan adalah semua benda yang berfungsi sebagai alat bantu yang digunakan secara tidak langsung dalam memproduksi dokumen KTP dan KK, namun dapat mempercepat proses dan membangkitkan kenyamanan bagi penggunaannya. Perlengkapan kerja terdiri dari perangkat jaringan, perangkat server, UPS, dan *furniture* atau perabot.

Perangkat jaringan digunakan sebagai alat komunikasi baik antar perangkat komputer, antara

perangkat komputer dengan perangkat server, maupun antara server induk kabupaten/kota dengan server induk nasional. Sebagaimana hasil observasi, perlengkapan komunikasi data tersebut telah tersedia dengan kondisi baik dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Server adalah alat pengolah data berbasis SIAK. berdasarkan hasil observasi, telah tersedia 4 peralatan server dan 2 diantaranya dalam keadaan rusak. Hanya 1 server saja yang digunakan dalam satu waktu. 1 server lainnya menjadi cadangan jika terjadi kerusakan pada server yang biasa digunakan. Server beserta perangkatnya hanya diletakkan di atas meja. Tidak ada tempat khusus yang digunakan untuk menyimpan perangkat tersebut sehingga kondisi peralatan berdebu. Sering terjadi kegagalan koneksi (*error*) pada komputer yang digunakan dengan peralatan server induk. Hal ini terjadi setiap hari dan dalam kurun waktu yang tidak dapat dipastikan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh I.f, yakni:

“pelayanan terganggu karne server error, biasenye baru kerje 15 sampai 30 menit dah error agek. Kalau servernye dah normal agek baru melanjutkan kerjaan.” (pelayanan sering terganggu karena server error, biasanya baru kerja 15 sampai 30 menit sudah error lagi. Kalau servernya sudah normal kembali baru melanjutkan pekerjaan.)

Kegagalan koneksi tersebut tidak rutin terjadi yaitu ketika ada perubahan data sehingga harus di ubah langsung pada server. Ketika server induk sedang digunakan, jaringan tidak dapat berjalan sehingga operator tidak dapat mengentri data. Kerusakan tersebut dikarenakan sistem aplikasi yang saling menindih yaitu sistem aplikasi yang dibuka bersamaan. Jika server error maka petugas server hanya perlu mematikan server dan menghidupkan kembali sehingga server bisa digunakan kembali. Untuk mengaktifkan perangkat server memerlukan beberapa waktu.

Kerusakan pada perangkat keras server juga biasa terjadi sehingga perlu adanya peralatan server cadangan. Jika server cadangan dalam keadaan rusak maka harus diperbaiki terlebih dahulu. Kondisi server yang tidak dapat terkoneksi dengan komputer menghambat kerja operator untuk mengentri data. Operator terpaksa menghentikan pekerjaan yang sedang dikerjakan dan mengulang kembali pengentrian data ketika kondisi server normal.

Perlengkapan kerja lain yang digunakan adalah naminating. Naminating tersedia untuk membantu memperlancar pekerjaan petugas dan masih dapat digunakan dengan baik.

Furniture atau perabotan terdiri dari meja, kursi, lemari. Berdasarkan jumlahnya, meja dan kursi sudah cukup memadai yaitu cukup untuk semua petugas yang melaksanakan tugasnya, namun perabotan tersebut sebagian besar dalam kondisi kurang baik. Meja yang digunakan masyarakat hanya disediakan 1 meja saja. Meja tersebut berbentuk persegi dengan ukuran 1 x 1 m sedangkan banyak masyarakat yang datang untuk menerima pelayanan. Masyarakat yang datang harus menggunakannya secara bergantian dan sebagian menulis di kursi kayu. Sebagaimana hasil wawancara dengan II.c yaitu:

“nulis numpang di meja loket soalnya sean disediakan didepan, adenyne di dalam jak, jadi kamek gantian gunekan mejanye, untuk nulis di berkas ataupun cume nyusun berkas yang udah disiapkan.” (nulis numpang di meja loket soalnya tidak ada disediakan didepan, yang ada hanya di dalam, jadi kami bergantian menggunakan mejanya, untuk menulis di berkas ataupun cuma nyusun berkas yang sudah disiapkan.)

Meja kerja yang digunakan diruang loket sudah berlubang dan banyak terdapat coretan-coretan sehingga terlihat kotor. Sebagaimana diutarakan oleh I.j, yakni:

“meja tok dah banyak bolong macam sarang tikus, belum agek banyak coretan dimeje dan dah goyang sedangkan

masyarakat banyak yang numpang di meja itok untuk nulis.” (meja ini sudah banyak bolong seperti sarang tikus, belum lagi banyak coretan dimeja dan sudah goyang sedangkan masyarakat banyak yang numpang di meja ini untuk menulis.)

Meja kerja yang digunakan oleh petugas operator tampak berantakan karena tidak hanya menampung peralatan kerja, namun juga digunakan untuk meletakkan barang-barang milik pribadi seperti tas dan helm. Kondisi ini juga dirasakan oleh I.c:

“meje kerje tok sempit, peralatan kerje pun dah menohkek meje ditambah agek dengan tempat nyimpan berkas yang nak dikerjekan bahkan dak ade tempat untuk yimpan barang pribadi.” (meja kerja ini sempit, peralatan kerja juga sudah membuat meja penuh ditambah lagi dengan tempat menyimpan berkas yang akan dikerjakan bahkan tidak ada tempat untuk menyimpan barang pribadi.)

Kursi yang digunakan petugas juga dalam jumlah terbatas dan sudah dalam kondisi kurang baik. Kain pelapis busa pada kursi besi sudah tampak koyak. Beberapa kursi kayu yang masih digunakan sudah goyang. Berdasarkan hasil observasi, jumlah kursi yang tersedia sesuai dengan jumlah petugas, namun sebagian kursi tersebut digunakan untuk meletakkan barang atau berkas. Sebagaimana hasil wawancara dengan operator I.f yaitu:

“jumlah kursi diruangan kurang jadi saye keluar ruangan dan gantian dengan kawan yang laing.” (jumlah kursi diruangan kurang jadi jadi saya keluar ruangan dan bergantian dengan teman yang lain.)

Tanpa adanya perlengkapan tersebut, petugas akan mengganggu pelaksanaan tugas dalam memberikan pelayanan. Kondisi serupa juga akan memberikan dampak pada kenyamanan kepada masyarakat yang datang untuk menerima pelayanan karena meja dan kursi adalah salah satu sarana yang sering digunakan masyarakat ketika menerima pelayanan.

Meskipun telah banyak disediakan lemari, namun jumlah yang ada tidak sebanding dengan jumlah barang yang akan disimpan. 2 lemari yang digunakan oleh petugas loket untuk menyimpan buku-buku dan berkas sudah penuh sehingga banyak yang diletakkan di lorong yang dilalui masyarakat.

Lampu yang dapat digunakan diruangan operator hanya ada 1 lampu sehingga ketika musim hujan, mendung atau malam hari ruangan menjadi gelap. Kondisi tersebut mengganggu kenyamanan petugas dalam melaksanakan pelayanan seperti yang diungkapkan oleh I.c, yaitu:

“saye kan di pojok, kalau dah mendung pasti jadi gelap, sedangkan kerjaan selalu ngadap komputer, mata jadi sakit.” (saya kan dipojok, kalau dah mendung pasti jadi gelap, sedangkan pekerjaan selalu menghadap komputer, mata jadi sakit.)

Fasilitas pendukung dapat juga disebut fasilitas. Fasilitas terdiri dari pendingin ruangan yaitu AC dan kipas angin, dan mesin pembangkit listrik atau genset yang berfungsi membantu kelancaran gerak dalam kegiatan pelayanan kependudukan.

Gedung yang digunakan tidak mempunyai ventilasi udara karena tertutup oleh kaca sehingga tidak ada sirkulasi udara dalam ruangan tersebut. Kondisi tersebut harus didukung mesin pendingin ruangan. Berdasarkan hasil observasi, terdapat 3 AC pada ruang operator dan 1 AC pada ruang server. Selain itu juga tersedia kipas angin yang terdiri dari 1 di ruang loket, 1 di ruang kbid, 1 di ruang kasi dan 5 di ruang operator. Berdasarkan jumlahnya, kipas angin yang disediakan sudah memadai, namun jika penilaian berdasarkan kondisinya, keberadaan kipas angin tersebut kurang dirasakan manfaatnya.

Sebagaimana arahan Direktorat Jendral Kependudukan bahwa pendingin ruangan merupakan standar dalam penyelenggaraan SIAK karena kondisi ruangan yang panas mempengaruhi

kondisi peralatan kerja. Peralatan kerja merupakan barang elektronik yang aktif selama masa kerja dan beroperasi selama kurang lebih 8 jam yaitu mulai dari pukul 07.00-15.00 WIB. Peralatan kerja tersebut harus berada dalam ruangan dengan suhu minimal 30 derajat celcius (30⁰C). Sebagai sebuah pelayanan yang bersifat *online*, pelayanan kependudukan menggunakan peralatan kerja elektronik yang sifatnya sangat sensitif terhadap suhu dan kebersihan. Lamanya waktu penggunaan peralatan kerja menyebabkan peralatan kerja menjadi panas. Untuk mengantisipasinya diperlukan pendingin ruangan untuk menjaga suhu ruangan.

Sebagaimana diungkapkan oleh I.h dalam wawancara, yakni:

“AC cuma jadi perhiasan, padahal perlu sekali karna mesin hidup terus sedangkan ruangan panas, kami sibuk dengan pekerjaan masing-masing tidak sempat untuk membersihkan AC.” (AC cuma jadi perhiasan, padahal perlu sekali karna mesin hidup terus sedangkan ruangan panas, kami sibuk dengan pekerjaan masing-masing tidak sempat untuk membersihkan AC.)

Hal serupa juga disampaikan I.c mengenai kondisi kipas angin, yakni:

“posisi meje saye di pojok disitok dak ada kipas angin, kipas angin yang ada letaknye di depan meje jadi anginnye tetutup meje kerje.” (posisi meja saya dipojok dan disini tidak ada kipas angin, kipas angin yang ada letaknya didepan meja jadi anginnya tetutup meja kerja.)

Kepala Seksi Pendaftaran Penduduk yang memiliki ruangan terbuka di samping jendela yang tidak memiliki penutup atau gordena.

Sebagaimana diutarakan oleh I.b, yakni:

“ruangan saya disebelah jendela dan kalau sudah siang matahari akan tepat berada dibelakang kursi ini, sedangkan jendela ini tidak ada penutup sama sekali sehingga jadi panas. Kerjaan saya menumpuk setiap hari untuk dikoreksi, ini kurang nyaman bagi saya”.

Berdasarkan hasil observasi penulis, hanya tersedia 1 kipas angin di ruang tunggu dan tidak dapat digunakan lagi (rusak). Sebagaimana diutarakan oleh II.e yaitu:

“saya lebih milih nunggu di luar daripada di dalam ruang tunggu, soalnya ruangnya panas. Kalau diluar kan kena angin.” (saya lebih milih nunggu di luar daripada di dalam ruang tunggu, soalnya ruangnya panas. Kalau diluar kan kena angin.)

Prasarana adalah fasilitas yang menunjang pelaksanaan suatu proses pelayanan yang digunakan secara tidak langsung. Prasarana tersebut berupa fasilitas yang tidak bergerak. Penulis mengklasifikasikan prasarana sebagai gedung dan lingkungannya berupa ruang-ruang beserta halaman dan tempat parkir.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas belum mempunyai gedung sendiri dan masih menumpang. Sejak resmi terpisah dari Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi pada tahun 2000, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas belum mempunyai gedung sendiri. Untuk melaksanakan tugas dan fungsinya, selama lebih dari 11 tahun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas masih menumpang di Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sambas. Sebagaimana hasil wawancara dengan III.a yakni:

“laporan kebutuhan dah dibuat, salah satunya tentang gedung, tapi semuanya kembali lagi ke Pemerintah Daerah, apake bise berikan dana untuk pengadaannya, karne sampai saat itok semuanya kerje dengan sarana ape adenye, masyarakat pun maklum dengan kondisi gedung yang getok.” (laporan kebutuhan sudah dibuat, salah satunya tentang gedung, tapi semuanya kembali lagi ke Pemerintah Daerah, apakah bisa memberikan dana untuk pengadaannya, karena sampai saat ini semuanya bekerja dengan sarana apa adanya, masyarakat juga maklum dengan kondisi gedung yang seperti ini.)

Orang-orang yang belum pernah ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas akan sulit untuk menemukan gedungnya karena terletak di belakang Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi. Plank Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas terletak di depan gedung pelayanan yang ada belakang sehingga tidak terlihat dari jalan. Plank yang digunakan sebagai penunjuk arah sangat kecil dan penulisan tidak jelas sehingga tidak terlihat. Sebagaimana hasil wawancara dengan II.d yaitu:

“planknye daan nampak dari jalan, bise-bise sesat, makenye perlu ade penunjuk arah jalannya.” (planknya tidak tampak dari jalan, bisa-bisa sesat, makanya perlu ada penunjuk arah jalannya.)

Tempat parkir digunakan oleh petugas dan masyarakat yang berkepentingan pada kedua dinas itu. Karena tempatnya yang terbatas, banyak masyarakat yang menggunakan halaman depan gedung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas untuk meletakkan kendaraan mereka.

Sebagaimana hasil wawancara dengan II.c, yakni:

“kame parkir di halaman, soalnya di tempat parkir depan dah penuh.” (kami parkir di halaman, soalnya di tempat parkir depan sudah penuh)

Kendaraan yang diparkir di halaman menyebabkan halaman menjadi berantakan. Selain itu, kondisi halaman juga berdebu saat musim panas dan bergenang pada musim hujan.

Sebagaimana hasil wawancara dengan II.e, yakni:

“dak nyaman dengan kondisi halaman yang macam iye, perlulah dirapikan, kalau perlu diberi bunga ke ape sie.” (tidak nyaman dengan kondisi halaman yang seperti itu, perlu untuk dirapikan, kalau perlu diberi bunga atau apa.)

Gedung yang digunakan untuk pelayanan hanya terdiri dari dua gedung dengan ukuran 8 x 13 m masing-masing gedung. 1 Gedung yang digunakan oleh bidang kependudukan bergabung dengan ruang Sekretaris dan Ruang Tata Usaha. Gedung tersebut digunakan oleh 37 orang yang terdiri dari pegawai dan tenaga honor. Selain itu, masyarakat yang datang untuk menerima pelayanan juga ditempatkan pada ruang tunggu yang berada pada gedung yang sama.

Informasi petunjuk prosedur pelayanan tidak terlihat karena di tempel pada dinding ruang tunggu yang berada didalam gedung pelayanan. Hal ini diakui oleh salah satu petugas RT yang bernama II.a, yaitu:

“saye pertame kali datang ke sitok bingung mau mulai pelayanan dari mane, papan informasi pun dak ade didepan. Ade orang yang nunggu diluar, dan ade juak yang nunggu di dalam.” (saya pertama kali datang ke sini bingung mau mulai pelayanan dari mana, sedangkan papan informasi juga tidak ada didepan. Ada orang yang menunggu diluar, dan ada juga yang menunggu di dalam.)

Ruang Loker terletak pada bagian depan bangunan dan merupakan lorong menuju ruang lainnya. Ruang yang digunakan berukuran 8 x 2 m tersebut ditempati 2 petugas teknis dan beberapa perabotan serta ATK termasuk buku-buku. Ruang tersebut selalu dilalui oleh banyak orang sehingga keberadaan barang-barang tersebut membuat kondisi ruangan menjadi penuh dan berantakan.

Sebagaimana diungkapkan oleh I.j yaitu:

“lemari be dah penuh, liatlah banyak berkas betaboran ye, ruangan tok banyak orang lewat agek e, nak begerak pun payah.” (lemari sudah penuh, liatlah banyak berkas bertaburan, ruangan ini banyak orang lewati lagi, mau bergerak saja susah.)

Kondisi ruang operator yang kecil disediakan untuk 21 petugas operator dan dipenuhi sarana kerja berupa perangkat komputer, *printer*,

scanner, meja, kursi dan barang pribadi milik petugas seperti helm dan tas. Selain itu, banyak masyarakat yang masuk dengan alasan untuk menjelaskan data dari berkas permohonan yang mereka berikan. Kondisi tersebut tidak hanya mengganggu masyarakat lain yang datang tetapi juga mengganggu pekerjaan petugas. I.f mengungkapkan sebagai berikut:

“saye rase dak nyaman dengan kondisi yang ramai getok, tapi kalau die daan masuk, kami yang bingung nak ngentri data karne banyak data yang dak jelas.” (saya merasa tidak nyaman dengan kondisi yang ramai tersebut, tapi kalau mereka tidak masuk, kami akan bingung untuk mengentri data karena banyak data yang tidak jelas.)

Keadaan tersebut ditanggapi oleh Ia, yaitu:

“sebenarnye dah ade wacana agek biar pelayanan jadi nyaman, yaitu dengan balik agek dengan sistem loket dimane masyarakat dak perlu masuk keruangan operator, cukup di loket ajak.” (sebenarnya sudah ada wacana lagi agar pelayanan menjadi nyaman, yaitu dengan kembali pada sistem loket dimana masyarakat tidak perlu masuk keruangan operator, cukup di loket saja.)

Wawancara tersebut menunjukkan kondisi ruangan operator tidak sesuai kapasitas karena jumlah penggunaannya dan jumlah barang yang digunakan tidak sebanding dengan luas ruangan. Kondisi tersebut menyebabkan rasa tidak nyaman kepada petugas yang melaksanakan pekerjaan.

Selain sempit, kondisi ruangan kerja juga berantakan. Meskipun ada jadwal piket untuk setiap hari kerja, piket tersebut jarang dilaksanakan. Lantai yang hanya di sapu dan tidak di pel tampak kotor dan berdebu. Dek ruangan tersebut juga banyak ditemukan sarang laba-laba. Kondisi ruangan juga sangat berantakan karena banyak kertas bertaburan di lantai ruangan. Tumpukan arsip yang ada di setiap pojokan ruangan jarang dirapikan sehingga banyak debu yang menempel ditumpukan tersebut.

Sebagaimana diutarakan oleh I.g, yakni:

“kurangnya kesadaran untuk bersihkan ruangan, walaupun dah ade jadwal piket, tapi cume terlaksana sekitar setengah bulan, ape agek masing-masing sudah sibuk dengan kerjaannya.” (kurangnya kesadaran untuk membersihkan ruangan, meskipun sudah ada jadwal piket, tapi hanya terlaksana sekitar setengah bulan, apalagi masing-masing sudah sibuk dengan pekerjaannya.)

Sama seperti kondisi di ruang operator, ruang server juga kotor dan berdebu. Ruang yang hanya di beri dinding triplek dihinggapi sarang laba-laba. Selain itu, server hanya diletakkan pada sebuah meja dengan kondisi yang tidak beraturan sehingga debu menempel pada peralatan server.

Sebagaimana diutarakan oleh III.b yaitu:

“ruangan yang ade sekarang memang masih belum ideal karne ruangan yang sempit dan dinding cume terbuat dari triplek. Maunye yang bedinding kaca, tapi cume yang bisa disediakan yah harus diterima dan dimanfaatkan.” (ruangan yang ada sekarang memang masih belum ideal karena ruangan yang sempit dan dinding hanya terbuat dari triplek. Maunya ya yang berinding kaca, tapi hanya ini yang bisa disediakan ya harus diterima dan dimanfaatkan.)

Ruang tunggu untuk pelayanan kependudukan ada di dalam gedung pelayanan yang berada di tengah ruang-ruang pelayanan. Ruang tersebut dilalui oleh pegawai dan digunakan juga oleh masyarakat sehingga menjadi tempat lalu lalang banyak orang. Ruang tunggu tersebut tidak disediakan mesin pendingin ruangan sehingga menjadi panas.

Sebagaimana hasil wawancara dengan II.d, yaitu:

“kamek yang datang lebih memilih untuk menunggu di lorong gedung karena merasa tidak nyaman dengan kondisi ruang tunggu.” (kamek yang datang lebih memilih untuk menunggu di lorong gedung karena merasa tidak nyaman dengan kondisi ruang tunggu.)

Ruang kerja kepala Bidang Kependudukan dan Kepala Seksi Pendaftaran Penduduk yang menyatu dengan ruang tunggu mengalami hal serupa.

I.a mengatakan:

“tentang ruangan yang saye gunekan masih dimaklumek karne getok lah kondisinya belum ade gedung sorang, namun terus terang kurang nyaman dengan kondisi ruangan kayak getok, alangkah baiknya ade ruangan tertutup dengan batas transparan supaye dak ngundang curige.” (mengenai ruangan yang saya gunakan masih dimaklumi karena beginilah kondisinya belum ada gedung sendiri, namun terus terang kurang nyaman dengan kondisi ruangan seperti ini, alangkah baiknya ada ruangan tertutup tapi dengan batas transparan supaya tidak mengundang kecurigaan.)

Terdapat 3 Kamar kecil atau WC di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas namun hanya satu yang digunakan untuk pelayanan kependudukan. Kamar kecil itu terletak di belakang gedung dan digunakan oleh petugas operator dan masyarakat. Pada musim kemarau, kondisi kamar kecil sangat kotor karena tidak ada air untuk membersihkannya. Selain itu, juga terdapat banyak sampah berserakan disekitar kamar kecil tersebut. Kamar kecil atau WC tidak hanya terdiri dari kloset dan bak, melainkan juga termasuk wastafel. Wastafel yang tersedia dalam kondisi baik, namun tidak dapat digunakan karena penuh dengan sampah.

Sebagaimana dikatakan oleh I.h, yakni:

“saye dak suah agek masuk ke WC, seram. Yang masuk kesiye bermacam-macam orang, tapi dak suah dibersihkan, jadwal piket per ruangan pun dak agek jalan karne dah sibuk dengan kerjaan masing-masing.” (saya tidak pernah lagi masuk ke WC, seram. Yang masuk kesana bermacam-macam orang, tapi tidak pernah dibersihkan, jadwal piket per ruangan juga tidak lagi berjalan karena sudah sibuk dengan pekerjaan masing-masing.)

Kondisi WC yang tidak terawat menyebabkan petugas menjadi enggan untuk menggunakannya. Kurangnya persediaan air menyebabkan mereka kesulitan untuk membersihkan WC tersebut.

Ruang ibadah yang disediakan berukuran 2 x 2 m terletak di gedung yang berbeda dengan gedung pelayanan kependudukan. Kondisi ruangan kurang teratur karena gordena pintu ruangan yang diletakkan dengan baik. Meskipun ruangan tersebut sempit, namun masih bisa digunakan secara bergantian.

Keberadaan kantin sangat diperlukan tidak hanya oleh petugas yang memberikan pelayanan tetapi juga dapat digunakan oleh masyarakat yang menunggu proses pelayanan. Kantin yang tersedia dimanfaatkan oleh kedua Dinas dan dalam kondisi baik.

Pelayanan Kependudukan memerlukan pengelola sarana dan prasarana untuk mengelola sarana dan prasarana yang ada untuk mendukung kegiatannya. Pengelola sarana dan Prasarana seharusnya berada pada Sub Bagian Umum Dan Aparatur, namun penulis menemukan bahwa pengelola tersebut merupakan pegawai yang ditunjuk sebagai pengurus barang namun berada di bawah Bidang Kependudukan. Beliau bertugas menyimpan dan membuat laporan mengenai sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sebagaimana hasil wawancara dengan III.c yaitu:

“sebenarnya SK saya bukan sebagai pengurus barang, cuma ada arahan dari pimpinan untuk nunjuk saya sebagai pengurus barang dan sekarang nyimpan semua sarana dan prasarana yang ada di sitok.” (sebenarnya SK saya bukan sebagai pengurus barang, hanya saja ada arahan dari pimpinan untuk menunjuk saya sebagai pengurus barang dan sekarang menyimpan semua sarana dan prasarana yang ada di sini.)

Beberapa petugas dari bidang lain juga ditunjuk membantu melakukan pengelolaan terhadap barang-barang yang berhubungan dengan peralatan pelayanan SIAK. Sebagaimana diutarakan III.a dalam wawancara yaitu:

“dolak Muslim ada dibagian saya sebagai Seksi Pengelolaan Informasi, karena saya baru jadi kurang tahu tentang peralatan SIAK, jadi berdasarkan arahan pimpinan Muslim tetap mengurus barang ye.” (dulu Muslim ada dibagian saya sebagai Seksi Pengelolaan Informasi, karena saya baru jadi kurang tahu mengenai peralatan SIAK, jadi berdasarkan arahan pimpinan Muslim tetap mengurus barang itu.)

Selain itu, manajemen tata letak yang tidak teratur menyebabkan kondisi ruangan yang kotor dan berantakan. Manajemen tata letak dilaksanakan hanya pada saat adanya arahan pimpinan. Ketidakjelasan dalam pengelolaan sarana dan prasarana menimbulkan kebingungan dalam memajemen sarana dan prasarana yang ada.

Hal ini menjadi salah satu penyebab lambatnya respon pengurus sarana dan prasarana terhadap keluhan dan permintaan pegawai mengenai pengadaan sarana dan prasarana terutama dalam peralatan kerja dan perlengkapan kerja. Sebagaimana diutarakan III.a pada wawancara, yakni:

“pemeliharaan rutin ye ada, biasanya sebulan sekali macam instal komputer dan lain-lain. Untuk pemeliharaan langsung di bawa ketempat servis.” (pemeliharaan rutin itu ada, biasanya sebulan sekali seperti instal komputer dan lain-lain. Untuk pemeliharaan langsung dibawa ketempat servis)

Beberapa petugas sudah mengadukan perihal kerusakan atau permintaan penyediaan sarana namun tidak ada tindakan cepat dari pengurus. Menurut pengakuan I.c bahwa:

“pengecekan kondisi peralatan si ada, biasanya di tanya ape yang dibutuhkan, tapi lakak di tanya pun dak ada lanjutannya, contohnya waktu dipadahkan mouse dah mulai rusak, tapi sampai sekarang pun dak ada pengadaan baru

sampai kamek harus beli sorang". (pengecekan kondisi peralatan si ada, biasanya ditanya apa yang dibutuhkan, tapi setelah ditanya juga tidak ada lanjutannya, contohnya waktu dibilah mouse sudah mulai rusak, tapi sampai sekarang juga tidak ada pengadaan baru sampai kami harus beli sendiri")

Peralatan kerja yang digunakan dalam pelayanan kependudukan merupakan peralatan elektronik. Peralatan elektronik seharusnya diperiksa dan dipelihara secara berkala agar tetap pada kondisi baik atau siap guna.

2. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terjadi perubahan pada penyediaan sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas. Sarana dan prasarana yang tersedia dalam jumlah yang tidak sesuai kebutuhan. Selain itu, sarana dan prasarana yang telah tersedia sebagian besar dalam kondisi kurang baik atau rusak dan tidak terjaga dengan baik. Sebagaimana hasil penelitian yang telah penulis paparkan, terjadi juga permasalahan pada penyerahan atau pemberian sarana dan prasarana.

Banyaknya kekurangan pada penyediaan sarana dan prasarana menyebabkan ketidaknyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas. Sebagaimana tercantum dalam Moenir (2006:119) bahwa sarana pelayanan harus dapat memberikan kenyamanan kepada orang-orang yang berkepentingan. Pentingnya faktor sarana dan prasarana dalam pelayanan karena merupakan salah satu indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada dimensi kualitas pelayanan *Tangibles* yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi (Zeithaml dkk dalam Pasolong, 2007).

Kondisi sarana dan prasarana diatas menyebabkan kondisi yang tidak nyaman bagi pengguna sarana dan prasarana. Hal ini dapat ditunjukkan dari kondisi petugas yang tidak betah berada di ruang kerja yang telah disediakan. Selain itu, keengganan dari beberapa petugas untuk menggunakan fasilitas yang ada karena kondisinya yang tidak baik. Kurangnya sarana dan prasarana memberatkan petugas dalam menyelesaikan tanggungjawab yang diemban. Jumlah peralatan kerja dan perlengkapan kerja yang minim menyebabkan petugas harus menggunakannya secara bergantian sehingga pelayanan tidak berjalan secara efektif. Kondisi ruangan yang sempit tidak mendukung ruang gerak petugas dalam melaksanakan tugasnya.

Kondisi serupa juga dirasakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan kependudukan. Tata letak ruangan yang tidak teratur menimbulkan kebingungan pada masyarakat yang akan menerima pelayanan. Jumlah perabotan yang minim menyebabkan masyarakat harus menunggu giliran untuk menggunakannya secara bergantian. Kondisi ruangan kotor dan tidak teratur menghambat ruang gerak dalam menerima pelayanan. Perubahan pada prosedur pelayanan menyebabkan masyarakat harus berulang kali pergi ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Bagian ke empat pasal 25, penyelenggara dan pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik. Moenir (2006:119) juga menegaskan bahwa sarana kerja harus senantiasa

dipelihara sesuai dengan standar, prosedur dan metodenya serta dijaga kesiapgunaannya.

Pengelolaan sarana dan prasarana wajib dilakukan sebagai pertanggungjawaban atas barang yang diberikan pemerintah kepada instansi tertentu. Pengelolaan dilakukan mulai dari pengadaan, penyaluran, penyimpanan, pemeliharaan ataupun penghapusan atas sarana dan prasarana tersebut. Sarana dan prasarana dikelola oleh orang-orang tertentu sebagaimana tugas yang mereka emban.

Sebagaimana telah tercantum dalam gambaran umum bahwa Tugas Pokok dan Fungsi Sub Bagian Umum dan Aparatur adalah pelaksanaan pengadaan, penyaluran, penyimpanan serta pemeliharaan peralatan dan perlengkapan. Penulis mendapatkan hasil penelitian bahwa pengelolaan sarana dan prasarana dilakukan oleh 3 pegawai yang tidak ditempatkan pada Sub Bagian Umum Dan Aparatur. Adapun pengelola tersebut ditunjuk secara langsung oleh pimpinan yaitu Kepala Dinas dan mempunyai tugas ganda.

Berdasarkan hasil penelitian, ketidakjelasan pengelola sarana dan prasarana telah menyebabkan permasalahan pada pengelolaannya. Pengadaan sarana dan prasarana yang minim, penataan tata letak sarana dan prasarana yang tidak teratur, penyaluran sarana dan prasarana yang lambat dan kurangnya pemeliharaan menunjukkan kurangnya pengelolaan sarana dan prasarana.

Sebagian besar peralatan kerja yang digunakan merupakan pengadaan pada tahun 2008. Sejak 4 tahun berlakunya SIAK, pengadaan peralatan kerja hanya pada unit tertentu dengan jumlah yang sedikit. Jumlah pengadaan juga tidak sebanding dengan peralatan kerja yang rusak. Meskipun laporan kebutuhan telah dibuat setiap tahunnya namun kurangnya anggaran selalu menjadi kendala untuk pengadaan sarana dan prasarana.

Sebagai sebuah SKPD, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bergantung kepada anggaran Pemerintah Daerah Kabupaten Sambas sehingga harus menunggu keputusan atas anggaran yang akan diberikan. Anggaran yang diberikan sangat terbatas dan semuanya harus dibagi kepada setiap bagian yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas. Meskipun pemeliharaan telah dilaksanakan, namun hanya berupa perbaikan pada saat peralatan tersebut sudah dalam kondisi rusak. Pemeliharaan sebaiknya dilakukan secara terus menerus tidak hanya pada perbaikan saat terjadi kerusakan namun juga pemeliharaan dalam upaya menghindari kerusakan-kerusakan tersebut. Kebersihan dan kerapian ruangan merupakan salah satu pendukung dalam proses pelayanan kependudukan yang harus diperhatikan.

D. SIMPULAN DAN KETERBATASAN STUDI

1. Simpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa:

- a. Sarana dan prasarana pelayanan yang digunakan dalam pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas tidak memenuhi standar, tidak berorientasi dengan jumlah pengguna, banyak yang rusak dan cenderung tidak siap guna. Selain itu, kondisi sarana dan prasarana juga kotor dan tidak teratur.
- b. Kondisi sarana dan prasarana yang tersedia menyebabkan kondisi penggunaannya menjadi tidak nyaman. Hal ini ditunjukkan dengan keengganan mereka untuk menggunakan sarana dan prasarana yang ada. Petugas dan masyarakat tidak betah serta merasa tidak aman ketika berada dalam ruangan.

- c. Kondisi sarana dan prasarana tersebut disebabkan oleh kurangnya pengadaan sarana dan prasarana yang tidak diimbangi pemeliharaan berkala. Selain itu, faktor lain yang menyebabkan lingkungan yang tidak teratur adalah manajemen tata letak ruangan yang tidak teratur.
- d. Dengan kondisi yang seperti itu, respon pengelola sarana dan prasarana cenderung lamban. Hal ini disebabkan oleh ketidakjelasan pada pengelolaan sarana dan prasarana. Pengurus barang merupakan orang yang ditunjuk secara langsung oleh pimpinan memiliki tugas pokok lain sehingga tidak fokus pada pengelolaan sarana dan prasarana.

2. Keterbatasan Studi

Penulis merasa masih terdapat kekurangan dan kelemahan pada hasil penelitian ini mengenai ketelitian penulis dalam pengumpulan data dan menganalisis data. Banyaknya hasil penelitian yang tidak dapat dijelaskan secara terperinci karena kurangnya sumber baik berupa dokumen maupun informan yang dapat digunakan untuk mempelajari setiap unit sarana dan prasarana yang digunakan pelayanan kependudukan tersebut. Dengan keterbatasan ini, diharapkan dapat dilakukan perbaikan untuk penelitian yang akan datang.

UCAPAN TERIMA KASIH

- a. Pemerintah Daerah Kabupaten Sambas, Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas yang telah menerima peneliti untuk melakukan penelitian dan banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini sehingga bisa terselesaikan dengan baik.
- b. Masyarakat Kabupaten Sambas yang melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas yang telah meluangkan waktunya untuk penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Moenir, A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

PERATURAN:

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA

Jalan A Yani Pontianak, Kotak Pos 78124

Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>

Email : jurnalmhs@fisip.untan.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama lengkap : NURUL HIDAYATI

NIM / Periode Lulus : E42008004 / 2012

Fakultas / Jurusan : FISIP / ILMU ADMINISTRASI

Email address/HP : nurulhidayah20.nh@gmail.com / 085245844505

Demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

KETERSEDIAAN SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SAMBAS

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini, pengelola jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain :

Fulltext

Content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

Untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.



Mengetahui/Disetujui
Pengelola Jurnal... 10/1/2013...

Drs. H. Agus Eka, M.Si
NIP. 19630123 198810 1 001

Dibuat di : Pontianak
Pada Tanggal : 9 Januari 2013

(NURUL HIDAYATI)