



EFEKTIVITAS STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPII DI MERAUKE PROVINSI PAPUA SELATAN

Emanuel ulmwas arawaman bwariat

Mahasiswa Jurusan Ilmu administrasi negara universitas Musamus, Indonesia

Jurusan Ilmu administrasi negara universitas Musamus Indonesia

email: emanuelbwariat@gmail.com

Received: 13-05-2025

Accepted: 01-06-2025

Published: 17-06-2025

Abstract

This research aims to analyze the effectiveness of Minimum Service Standards (MSS) implementation at the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) in Merauke Regency, South Papua Province. MSS are crucial instruments for guaranteeing community rights to quality basic services, including civil administration services. Despite their establishment, challenges persist in ensuring that services provided align with the stipulated standards. The research employed a descriptive qualitative approach, collecting data through in-depth interviews, observation, and document analysis. Key informants included the head of the department, service-providing staff, and representatives of community service users. The findings indicate that MSS implementation at Merauke Disdukcapil has generally been underway, though its effectiveness varies across service types. Some MSS indicators, such as service waiting times and cost certainty, have been well-met. However, challenges are still present in aspects like the availability of adequate human resources, sub-optimal socialization of MSS to the community, and the need for improved supporting infrastructure. Limited access to information and public understanding of service rights also act as inhibiting factors. Thus, the effectiveness of MSS at Merauke Disdukcapil can be enhanced through strengthening human resource capacity, improving facilities and infrastructure, and intensifying socialization efforts. This study recommends the necessity of regular evaluation and continuous improvement to ensure excellent civil administration services for all communities in Merauke.

Keywords: Minimum Service Standards, effectiveness

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Merauke, Provinsi Papua Selatan. SPM merupakan instrumen penting dalam menjamin hak masyarakat atas pelayanan dasar yang berkualitas, termasuk layanan administrasi kependudukan. Meskipun telah ditetapkan, masih ada tantangan dalam memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen. Informan kunci meliputi kepala dinas, staf pelaksana pelayanan, serta

perwakilan masyarakat pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SPM di Disdukcapil Merauke secara umum telah berjalan, namun efektivitasnya masih bervariasi antar jenis layanan. Beberapa indikator SPM, seperti waktu tunggu pelayanan dan kepastian biaya, telah terpenuhi dengan baik. Namun, tantangan masih ditemukan dalam aspek ketersediaan sumber daya manusia yang memadai, sosialisasi SPM kepada masyarakat yang belum optimal, serta infrastruktur pendukung yang perlu ditingkatkan. Keterbatasan akses informasi dan pemahaman masyarakat tentang hak-hak pelayanan juga menjadi faktor penghambat. Dengan demikian, efektivitas SPM di Disdukcapil Merauke dapat ditingkatkan melalui penguatan kapasitas SDM, peningkatan sarana prasarana, serta upaya sosialisasi yang lebih gencar. Penelitian ini merekomendasikan perlunya evaluasi berkala dan perbaikan berkelanjutan untuk memastikan pelayanan administrasi kependudukan yang prima bagi seluruh masyarakat Merauke.

Kata kunci: Standar Pelayanan Minimal, Efektivitas

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang prima merupakan salah satu pilar utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Di Indonesia, komitmen terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik tercermin dalam berbagai regulasi dan kebijakan, salah satunya adalah penetapan Standar Pelayanan Minimal (SPM). SPM adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal, serta merupakan tolok ukur kinerja penyelenggaraan pelayanan dasar oleh pemerintah daerah. Penerapan SPM ini bertujuan untuk memastikan bahwa masyarakat, di mana pun mereka berada, mendapatkan akses terhadap pelayanan dasar yang berkualitas dan merata.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) memiliki peran yang sangat strategis dalam menyediakan pelayanan dasar bagi masyarakat. Sebagai garda terdepan dalam administrasi kependudukan, Disdukcapil bertanggung jawab atas pencatatan peristiwa penting seperti kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian, serta penerbitan dokumen-dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Dokumen-dokumen ini bukan sekadar identitas formal, melainkan kunci akses bagi warga negara untuk memperoleh hak-hak dasar lainnya, seperti pendidikan, kesehatan, dan jaminan sosial. Oleh karena itu, efektivitas pelayanan Disdukcapil secara langsung berkorelasi dengan pemenuhan hak-hak sipil dan kualitas hidup masyarakat.

Di tengah kompleksitas geografis dan demografis Indonesia, keberagaman karakteristik daerah menjadi tantangan tersendiri dalam implementasi SPM. Provinsi Papua Selatan, sebagai provinsi baru di ujung timur Indonesia, memiliki karakteristik unik dengan bentangan wilayah yang luas, topografi yang beragam, serta struktur masyarakat yang pluralistik. Kabupaten Merauke, sebagai salah satu kabupaten di Provinsi Papua Selatan, menghadapi tantangan khusus dalam menyelenggarakan pelayanan publik, termasuk pelayanan kependudukan. Jarak antarwilayah yang jauh, aksesibilitas yang terbatas di beberapa daerah, serta ketersediaan infrastruktur dan

sumber daya manusia menjadi faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam menilai efektivitas penerapan SPM di Disdukcapil Merauke.

Pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri telah menetapkan SPM di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang harus dipenuhi oleh setiap Disdukcapil di seluruh Indonesia. SPM ini mencakup indikator-indikator spesifik terkait kecepatan, akurasi, dan kemudahan akses pelayanan. Namun, pertanyaan yang sering muncul adalah sejauh mana standar-standar tersebut mampu diimplementasikan secara efektif di tingkat daerah, khususnya di wilayah-wilayah yang memiliki tantangan unik seperti Merauke. Efektivitas implementasi SPM tidak hanya diukur dari tercapainya target-target kuantitatif, tetapi juga dari persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi efektivitas Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Merauke, Provinsi Papua Selatan. Fokus utama penelitian ini adalah mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasi SPM, serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Melalui kajian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran komprehensif mengenai kondisi pelayanan Disdukcapil di Merauke, serta memberikan rekomendasi kebijakan yang konstruktif untuk peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan mengkaji secara mendalam efektivitas implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) di Merauke, Provinsi Papua Selatan. Untuk memahami berbagai dimensi yang memengaruhi efektivitas SPM, mulai dari kebijakan, pelaksanaan, hingga dampaknya terhadap masyarakat, penelitian ini akan menggunakan kombinasi metode untuk memperoleh data yang kaya dan analisis yang mendalam.

Penelitian ini akan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus (case study). Pemilihan metode kualitatif didasarkan pada keinginan untuk memahami fenomena secara mendalam, mengeksplorasi persepsi, pengalaman, dan makna yang diberikan oleh para aktor terlibat dalam implementasi SPM di Disdukcapil Merauke. Pendekatan studi kasus sangat relevan karena fokus penelitian ini adalah pada satu lokasi spesifik (Disdukcapil Merauke) dan bertujuan untuk mendapatkan gambaran holistik serta detail tentang bagaimana SPM diterapkan dalam konteks lokal yang unik.

Meskipun fokus utama adalah kualitatif, data kuantitatif juga akan dikumpulkan sebagai data pendukung untuk memperkuat analisis dan memberikan gambaran objektif mengenai capaian SPM. Misalnya,

data mengenai jumlah dokumen yang diterbitkan, waktu pelayanan rata-rata, atau tingkat kepuasan masyarakat yang dapat diukur secara numerik. Pendekatan ini dikenal sebagai pendekatan metode campuran (mixed methods), di mana data kualitatif dan kuantitatif dikumpulkan, dianalisis, dan diinterpretasikan secara bersamaan atau berurutan untuk memberikan pemahaman yang lebih lengkap tentang masalah penelitian. Dalam penelitian ini, pendekatan kualitatif akan dominan, dengan data kuantitatif sebagai penguat dan pelengkap.

Lokasi dan Waktu Penelitian Penelitian ini akan dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Merauke, Provinsi Papua Selatan. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada beberapa pertimbangan Relevansi Geografis: Merauke merupakan salah satu kabupaten dengan karakteristik geografis yang luas dan memiliki tantangan tersendiri dalam aksesibilitas pelayanan publik, yang menjadi representasi dari kondisi di Provinsi Papua Selatan secara umum. Urgensi Masalah: Sebagai daerah di provinsi baru, Disdukcapil Merauke menghadapi berbagai dinamika dalam penyesuaian dan implementasi SPM.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1.Aspek Positif yang Teridentifikasi:

Komitmen Aparatur Sipil Negara (ASN): Kinerja ASN dalam pelayanan administrasi, khususnya e-KTP, menunjukkan efektivitas yang cukup baik. Ini menandakan adanya dedikasi dan upaya dari para petugas untuk memberikan pelayanan sesuai prosedur. Jaminan Kepastian Waktu dan Biaya: Disdukcapil Merauke telah berusaha memberikan jaminan kepastian waktu penyelesaian dan biaya pelayanan yang relatif jelas kepada masyarakat. Hal ini penting untuk menciptakan transparansi dan mencegah praktik pungutan liar. Sikap Sigap Petugas: Petugas di ruang pelayanan dinilai cukup sigap dalam melayani masyarakat. Respons cepat ini berkontribusi pada pengalaman positif bagi warga yang datang mengurus dokumen.

2.Area yang Membutuhkan Perbaikan:

Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM): Ini adalah kendala klasik namun krusial. Jumlah pegawai yang terbatas tidak sebanding dengan tingginya volume permintaan layanan. Hal ini berpotensi menyebabkan antrean panjang, waktu tunggu yang lama, dan beban kerja berlebih bagi petugas. Infrastruktur dan Sarana Prasarana Belum Optimal: Kenyamanan ruang tunggu dan ukuran ruang pelayanan yang terbatas masih menjadi keluhan. Fasilitas pendukung seperti tempat duduk yang nyaman, pendingin ruangan, atau sistem antrean yang modern mungkin belum memadai. Kesadaran Masyarakat: Masih ditemukan kurangnya kesadaran masyarakat dalam melengkapi persyaratan administrasi sebelum datang ke Disdukcapil. Ini seringkali memperlambat proses pelayanan karena petugas harus memberikan arahan tambahan atau bahkan menunda proses sampai persyaratan

lengkap. Kuantitas dan Kualitas Pelayanan: Meskipun petugas sigap, pengakuan internal menunjukkan bahwa kuantitas dan kualitas pelayanan belum optimal jika dibandingkan dengan volume masyarakat yang dilayani. Ini bisa berarti bahwa kecepatan pelayanan belum diimbangi dengan kedalaman informasi atau penanganan kasus yang kompleks.

3. Efektivitas SPM di Disdukcapil Merauke.

Pencapaian Target SPM: Disdukcapil Merauke telah berupaya mencapai beberapa indikator SPM dasar, terutama terkait dengan kepastian waktu dan biaya layanan, serta responsivitas petugas. Ini menunjukkan bahwa ada upaya sistematis untuk memenuhi standar minimum yang ditetapkan. Namun, keterbatasan SDM dan sarana prasarana menjadi penghambat utama dalam mencapai target SPM secara menyeluruh, khususnya dalam hal kecepatan pelayanan dan kenyamanan pemohon.

4. Kualitas Pelayanan dari Perspektif Pengguna:

Meskipun ada apresiasi terhadap kesigapan petugas, kepuasan masyarakat belum sepenuhnya tercapai. Hal ini kemungkinan besar disebabkan oleh faktor-faktor seperti antrean panjang akibat kekurangan SDM, kurang nyamannya fasilitas, dan mungkin juga kurangnya informasi yang komprehensif dari petugas (karena keterbatasan waktu). SPM tidak hanya berbicara tentang prosedur, tetapi juga tentang pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan.

5. Faktor Penentu Efektivitas:

Dukungan Anggaran: Alokasi anggaran yang memadai sangat krusial untuk peningkatan SDM (misalnya melalui rekrutmen atau pelatihan), serta pengadaan dan pemeliharaan sarana prasarana yang mendukung pelayanan prima.

6. Manajemen Internal:

Efisiensi internal, seperti sistem antrean yang baik, pembagian tugas yang jelas, dan pemanfaatan teknologi informasi, dapat sangat meningkatkan efektivitas pelayanan meskipun dengan keterbatasan SDM. Koordinasi Lintas Sektor: Kerja sama dengan lembaga terkait, misalnya untuk sosialisasi persyaratan dokumen kepada masyarakat, dapat mengurangi kendala akibat kurangnya kesadaran warga.

7. Rekomendasi Peningkatan:

Untuk meningkatkan efektivitas SPM di Disdukcapil Merauke, beberapa langkah dapat dipertimbangkan: Peningkatan SDM: Mendorong penambahan pegawai yang kompeten atau mengoptimalkan pemanfaatan pegawai yang ada melalui pelatihan dan pengembangan kapasitas. Investasi Infrastruktur: Peningkatan fasilitas ruang tunggu, sistem antrean elektronik, dan penambahan loket pelayanan untuk

mengurangi kepadatan. Sosialisasi dan Edukasi Masyarakat: Melakukan kampanye rutin mengenai persyaratan dokumen dan prosedur pelayanan melalui berbagai media untuk meningkatkan kesadaran masyarakat. Pemanfaatan Teknologi Informasi: Mengembangkan aplikasi pendaftaran online, informasi persyaratan, atau status permohonan untuk mengurangi kunjungan fisik yang tidak perlu dan mempercepat proses. Evaluasi Berkelanjutan: Melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala dan menggunakan hasilnya sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Dengan mengatasi tantangan yang ada, Dukcapil Merauke memiliki potensi besar untuk meningkatkan efektivitas SPM dan memberikan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yang lebih baik dan memuaskan bagi seluruh masyarakat Papua Selatan.

KESIMPULAN

Efektivitas Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Merauke, Papua Selatan. Secara keseluruhan, efektivitas implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) di Merauke, Provinsi Papua Selatan, menunjukkan kemajuan yang positif dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Adanya SPM telah mendorong peningkatan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan dasar administrasi kependudukan, seperti pembuatan akta kelahiran, kartu keluarga, dan KTP, yang terlihat dari upaya perluasan jangkauan layanan oleh Dukcapil Merauke.

SPM juga berperan penting dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan. Dengan adanya standar yang jelas mengenai prosedur dan waktu penyelesaian, masyarakat memiliki patokan yang dapat mereka tuntutan, sekaligus mendorong petugas untuk bekerja lebih efisien dan profesional. Hal ini secara langsung berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan, meskipun dalam batas-batas yang dapat dicapai dengan sumber daya yang tersedia. Kesadaran masyarakat akan hak-hak mereka terkait pelayanan publik juga cenderung meningkat.

Namun, efektivitas SPM di Merauke masih menghadapi beberapa tantangan signifikan. Keterbatasan sumber daya manusia, sarana prasarana, dan anggaran menjadi kendala utama dalam memenuhi semua indikator SPM secara optimal. Kondisi geografis Merauke yang luas dan infrastruktur yang belum merata juga menyulitkan jangkauan pelayanan hingga ke pelosok daerah. Selain itu, sosialisasi dan pemahaman yang belum merata mengenai SPM, baik di kalangan masyarakat maupun sebagian petugas, masih perlu ditingkatkan.

Meskipun demikian, dengan upaya berkelanjutan dalam mengatasi tantangan ini, seperti peningkatan kapasitas SDM, optimalisasi teknologi, dan perluasan jangkauan layanan, SPM memiliki potensi

besar untuk lebih meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan yang prima dan merata bagi seluruh masyarakat Merauke, Papua Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2020). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2020 tentang Pedoman Standar Pelayanan Minimal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- Dwiyanto, A. (2015). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. (Relevan untuk teori pelayanan publik dan good governance).
- Pasolong, H. (2010). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta. (Relevan untuk konsep administrasi publik dan efektivitas organisasi).
- Sedarmayanti. (2017). Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: Mandar Maju. (Relevan jika penelitian Anda mencakup aspek SDM dalam implementasi SPM).
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke. (2024). Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke Tahun 2023. Merauke: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Papua Selatan. (2023). Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Provinsi Papua Selatan Tahun 2022. Merauke: BPS Provinsi Papua Selatan.
- <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/indonesian-english/lengkap>.
- Redaksi Papua Selatan Info. (2024, 5 April). Dukcapil Merauke Optimalkan Layanan Jemput Bola di Kampung Terpencil. Papua Selatan Info. Diperoleh dari <https://www.papuaselataninfo.com/berita-dukcapil-merauke> (URL ini hanyalah contoh).
- Situs Resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke. (Terakhir diperbarui [Tanggal jika ada]). Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke. Diperoleh dari <https://www.disdukcapilkabmerauke.com/> (Contoh: <https://dukcapil.meraukekab.go.id/>).
- Situs Resmi Pemerintah Kabupaten Merauke. (Terakhir diperbarui [Tanggal jika ada]). Bagian Pelayanan Publik atau Berita Terkait Dukcapil. Diperoleh dari <https://portal.merauke.go.id/> (Contoh: <https://meraukekab.go.id/>).