



Efektivitas Hak-Hak Warga Negara dalam Sistem Administrasi Publik: Studi Kasus pada Pelayanan Publik di Kabupaten Merauke

Syahrabudin Husein Enala¹, Syahrudin², Umiyati Haris³

^{1,3} Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Musamus Merauke, Indonesia

² Magister Administrasi Publik, Universitas Musamus Merauke, Indonesia

Email: syahrabudinhuseinenala@unmus.ac.id¹, syahrudin@unmus.ac.id², umiyatih12@unmus.ac.id³

Received: 05-07-2024

Accepted: 30-08-2024

Published: 17-09-2024

Abstract

This research aims to evaluate the effectiveness of fulfilling citizens' rights within the public administration system in Merauke Regency, South Papua. The focus of the study is on services related to civil administration, healthcare, education, and licensing, as well as the challenges encountered in accessing these services, particularly in remote rural areas. The research employs a descriptive qualitative method, collecting data through in-depth interviews, field observations, and document studies. The informants include citizens using public services, government officials, and community leaders. The findings reveal a significant disparity in access and quality of services between urban and rural areas in Merauke. Residents in remote areas face various challenges, such as limited infrastructure, a shortage of healthcare workers and teachers, as well as geographical barriers that delay the fulfillment of their basic rights, particularly in healthcare, education, and civil administration services. The digitization of services is also uneven, as limited internet access in rural areas hampers licensing services. Based on these findings, the study proposes a new theory, Geographically Adaptive Public Service, which emphasizes the importance of adapting public services to local geographical and socio-cultural conditions. This theory offers a more flexible and innovative approach to public service delivery in remote areas, aiming to ensure the equitable fulfillment of citizens' rights. In conclusion, service innovation and a more adaptive approach are needed to improve the quality of public services in Merauke Regency, particularly in reaching communities in hard-to-access areas.

Keywords: *Citizens' Rights, Public Services, Adaptive Service Theory*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pemenuhan hak-hak warga negara dalam sistem administrasi publik di Kabupaten Merauke, Papua Selatan. Fokus penelitian adalah pada layanan administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, dan perizinan, serta kendala yang dihadapi dalam mengakses layanan tersebut, khususnya di daerah pedesaan yang terpencil. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan studi dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari warga yang menggunakan layanan publik, aparatur pemerintah, serta tokoh masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan signifikan dalam akses dan kualitas layanan antara daerah perkotaan dan pedesaan di Merauke. Warga di pedalaman menghadapi berbagai kendala seperti keterbatasan infrastruktur, kurangnya tenaga medis, guru, serta hambatan geografis yang menyebabkan

keterlambatan dalam pemenuhan hak-hak dasar mereka, terutama dalam layanan kesehatan, pendidikan, dan administrasi kependudukan. Digitalisasi layanan juga belum merata karena minimnya akses internet di pedesaan, yang menghambat pelayanan perizinan. Dari temuan ini, penelitian mengusulkan teori baru, Geographically Adaptive Public Service, yang menekankan pentingnya adaptasi layanan publik berdasarkan kondisi geografis dan sosial-budaya lokal. Teori ini menawarkan pendekatan yang lebih fleksibel dan inovatif dalam penyediaan layanan publik di daerah terpencil, dengan tujuan memastikan pemenuhan hak-hak warga negara secara merata. Kesimpulannya, inovasi layanan dan pendekatan yang lebih adaptif diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Merauke, terutama dalam menjangkau masyarakat di daerah yang sulit diakses.

Kata Kunci : Hak Warga Negara, Pelayanan Publik, Teori Pelayanan Adaptif

LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas sistem administrasi suatu negara. Hak-hak warga negara dalam sistem administrasi publik menjadi fundamental karena mencerminkan bagaimana negara melayani, melindungi, dan memenuhi hak-hak dasar masyarakatnya. Dalam konteks Indonesia, desentralisasi yang diwujudkan melalui otonomi daerah menuntut adanya peningkatan kualitas pelayanan publik di setiap daerah, termasuk Kabupaten Merauke, Papua Selatan.

Menurut Denhardt dan Denhardt (2015), pelayanan publik bukan hanya sekadar menjalankan fungsi administrasi, tetapi juga mencakup pemberian pelayanan yang etis dan adil. Hak-hak warga negara dalam administrasi publik mencakup hak untuk mendapatkan layanan yang cepat, transparan, dan tidak diskriminatif. Teori ini mengedepankan pendekatan "New Public Service" yang menekankan bahwa administrasi publik harus melayani, bukan sekadar mengendalikan.

Teori lain yang relevan adalah "Public Choice Theory" dari Buchanan dan Tullock (1962), yang menyoroti pentingnya peran individu dalam sistem administrasi publik. Mereka berpendapat bahwa penyediaan pelayanan publik harus berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat sebagai "konsumen" dari layanan tersebut. Dengan demikian, hak-hak warga negara seperti hak atas pelayanan yang baik menjadi landasan dalam penyelenggaraan administrasi publik yang efektif.

Kualitas pelayanan publik seringkali bervariasi antara satu daerah dengan daerah lainnya, tergantung pada manajemen, sumber daya manusia, serta kebijakan lokal yang diterapkan. Studi di berbagai kabupaten di Indonesia menunjukkan bahwa daerah yang lebih maju dalam aspek sumber daya dan infrastruktur cenderung memiliki

kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Kabupaten Merauke, sebagai bagian dari wilayah Papua yang memiliki tantangan geografis dan infrastruktur, menghadapi tantangan tersendiri dalam penyelenggaraan layanan publik yang berkualitas.

Sebagai perbandingan, penelitian oleh Nugroho (2020) di Kabupaten Sleman, Yogyakarta, menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik mampu meningkatkan efektivitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Di Kabupaten Merauke, penerapan teknologi semacam ini masih menghadapi kendala, baik dalam hal infrastruktur maupun literasi teknologi masyarakat. Namun, adanya inisiatif pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah terpencil seperti Merauke merupakan langkah penting yang patut dicermati.

Penelitian ini memiliki keterbaharuan (*novelty*) dalam dua aspek utama. Pertama, fokus penelitian ini pada Kabupaten Merauke, yang merupakan salah satu wilayah di Indonesia dengan tantangan geografis dan sosial yang unik, memberikan perspektif yang berbeda dibandingkan penelitian serupa di daerah lain. Banyak penelitian sebelumnya berfokus pada daerah-daerah dengan infrastruktur yang lebih baik, sehingga kajian terhadap Merauke memberikan nilai tambah dalam pemahaman mengenai efektivitas hak-hak warga negara dalam sistem administrasi publik di daerah terpencil. Kedua, penelitian ini menekankan analisis pada implementasi hak-hak warga negara dalam pelayanan publik, yang seringkali diabaikan dalam studi pelayanan publik. Sebagian besar penelitian cenderung memusatkan perhatian pada efektivitas pelayanan dari sudut pandang manajemen dan birokrasi, sementara hak-hak warga negara sebagai penerima layanan belum dibahas secara mendalam. Fakta bahwa Kabupaten Merauke merupakan salah satu daerah dengan tingkat kemiskinan dan keterisolasian tinggi menjadikan kajian ini relevan. Data dari BPS (2022) menunjukkan bahwa akses terhadap pelayanan publik di wilayah pedalaman Papua, termasuk Merauke, masih sangat terbatas dibandingkan dengan daerah lain di Indonesia. Selain itu, persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di daerah ini menunjukkan adanya ketidakpuasan akibat lambannya proses pelayanan dan kurangnya transparansi. Dengan demikian, kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam menilai sejauh mana hak-hak warga negara terpenuhi melalui sistem administrasi publik di Kabupaten Merauke, serta memberikan rekomendasi untuk peningkatan pelayanan di masa depan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk memahami dan mengevaluasi efektifitas hak-hak warga negara dalam sistem administrasi publik di Kabupaten Merauke. Metode deskriptif kualitatif dipilih karena mampu menggali secara mendalam pandangan, pengalaman, dan persepsi warga negara terhadap pelayanan publik, serta memungkinkan peneliti untuk memahami konteks sosial dan budaya yang memengaruhi efektifitas administrasi publik di daerah tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk menggambarkan realitas dan kondisi pelayanan publik di Kabupaten Merauke berdasarkan pengalaman dan persepsi warga negara sebagai penerima layanan. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat mengeksplorasi bagaimana hak-hak warga negara, seperti hak atas akses, transparansi, dan keadilan dalam pelayanan, diimplementasikan di lapangan. Penelitian dilakukan di Kabupaten Merauke, Papua Selatan, yang merupakan salah satu wilayah dengan karakteristik sosial, geografis, dan administrasi yang unik. Pemilihan lokasi ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana kondisi pelayanan publik di daerah terpencil dengan tantangan infrastruktur yang signifikan dan dampaknya terhadap hak-hak warga negara. Subjek penelitian terdiri dari warga Kabupaten Merauke yang telah berinteraksi dengan berbagai layanan publik, seperti administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, dan layanan perizinan. Pemilihan informan dilakukan secara purposive, yaitu berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan kebutuhan penelitian, seperti: Warga yang pernah menggunakan layanan publik dalam dua tahun terakhir; Aparat pemerintah daerah yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan Tokoh masyarakat dan pemuka adat yang memiliki wawasan tentang kualitas pelayanan publik di daerah tersebut.

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik utama, yaitu: Wawancara Mendalam (In-Depth Interview): Wawancara dilakukan dengan informan utama, yaitu warga yang pernah menerima layanan publik dan aparat pemerintah yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan layanan. Pertanyaan wawancara difokuskan pada pengalaman mereka dalam menerima atau memberikan layanan, persepsi tentang efektifitas pelayanan, serta sejauh mana hak-hak warga negara terpenuhi; Observasi: Peneliti melakukan observasi langsung terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di kantor-kantor layanan di Kabupaten Merauke. Observasi ini dilakukan untuk mencatat

proses, fasilitas, interaksi antara petugas dan masyarakat, serta faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi kualitas layanan; Studi Dokumentasi: Data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen resmi seperti laporan pemerintah daerah, peraturan yang terkait dengan pelayanan publik, dan data statistik dari BPS mengenai akses pelayanan publik di Merauke. Dokumen-dokumen ini digunakan untuk memberikan gambaran yang lebih lengkap mengenai konteks dan kebijakan terkait pelayanan publik di daerah tersebut.

Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif menggunakan metode analisis tematik (*thematic analysis*). Tahapan analisis data adalah sebagai berikut: (1) Pengumpulan Data: Semua data dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dikumpulkan dan diorganisir; (2) Transkripsi dan Koding: Hasil wawancara ditranskrip secara verbatim, kemudian dilakukan proses pengkodean untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang relevan dengan tujuan penelitian, seperti efektivitas pelayanan, hambatan yang dihadapi warga, serta pemenuhan hak-hak warga negara; (3) Analisis Tematik: Data yang telah dikodekan kemudian dikelompokkan ke dalam tema-tema utama, seperti transparansi layanan, aksesibilitas, efisiensi, dan keadilan dalam pelayanan publik. Setiap tema dianalisis untuk melihat bagaimana mereka mencerminkan implementasi hak-hak warga negara; dan (4) Triangulasi Data: Validitas data dijaga melalui triangulasi, yaitu dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memastikan konsistensi temuan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Merauke tahun 2022, jumlah penduduk Merauke tercatat sekitar 230.000 jiwa. Komposisi masyarakat Merauke terdiri dari berbagai suku, termasuk suku asli seperti Marind, serta pendatang dari berbagai daerah lain di Indonesia. Sebagian besar masyarakat Merauke tinggal di daerah pedesaan yang aksesnya terbatas terhadap berbagai layanan publik. Berikut digambarkan dalam tabel dibawah ini :

Aspek	Detail
Jumlah Penduduk	230.000 jiwa
Suku Asli	Marind
Pendatang	Dari berbagai daerah di Indonesia
Distribusi Tempat Tinggal	Sebagian besar tinggal di daerah pedesaan dengan akses terbatas

Sumber : BPS Tahun 2022

Berdasarkan data yang dikumpulkan dari Dinas Kependudukan dan

Catatan Sipil, Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, dan Dinas Perizinan Kabupaten Merauke, jumlah masyarakat yang berinteraksi dengan berbagai layanan publik dalam dua tahun terakhir (2022-2023) dapat diuraikan sebagai berikut:

Jenis Layanan	Jumlah Pengguna	Keterangan
Administrasi Kependudukan	80.000	Mengurus dokumen seperti KTP, akta kelahiran, dan KK. Penggunaan fasilitas kesehatan di Puskesmas dan rumah sakit, akses tidak merata antara daerah perkotaan dan pedesaan.
Layanan Kesehatan	50.000	Anak usia sekolah (SD, SMP, dan SMA) terdaftar, dengan tingkat putus sekolah yang tinggi di daerah pedesaan.
Layanan Pendidikan	40.000	Pengajuan izin terkait usaha, konstruksi, dan izin lainnya.
Layanan Perizinan	15.000	

Tabel jumlah masyarakat Kabupaten Merauke yang berinteraksi dengan berbagai layanan publik dalam dua tahun terakhir (2022-2023)

Dari hasil wawancara dan observasi lapangan, sejumlah temuan penting terkait efektivitas hak-hak warga negara dalam pelayanan publik di Kabupaten Merauke dapat diidentifikasi. Temuan-temuan tersebut dibagi berdasarkan jenis layanan publik yang diamati:

a. Administrasi Kependudukan

Warga yang mengurus dokumen kependudukan sering menghadapi keterlambatan dalam proses pengurusan KTP dan akta kelahiran. Hal ini disebabkan oleh terbatasnya sumber daya manusia dan kurangnya infrastruktur teknologi untuk memproses dokumen secara cepat. Teori administrasi publik oleh Denhardt dan Denhardt (2015) menyatakan bahwa pelayanan publik yang baik harus responsif terhadap kebutuhan warga. Namun, di Merauke, terdapat gap antara hak warga negara untuk mendapatkan layanan yang cepat dan realitas di lapangan, terutama di daerah pedesaan.

Temuan lapangan menunjukkan bahwa hanya sebagian masyarakat, khususnya di wilayah kota, yang mendapatkan layanan tepat waktu. Di wilayah pedalaman, keterbatasan akses transportasi dan komunikasi

memperlambat proses pengurusan dokumen.

Dari data yang diperoleh, sekitar 80.000 orang berinteraksi dengan layanan administrasi kependudukan dalam dua tahun terakhir, namun keterlambatan layanan menjadi isu utama, terutama di wilayah pedesaan. Warga di daerah terpencil seringkali harus menunggu lebih lama untuk mengurus dokumen seperti KTP dan akta kelahiran karena jarak yang jauh dan terbatasnya fasilitas pendukung.

Menurut teori Administrasi Publik Modern oleh Denhardt & Denhardt (2015), pelayanan publik harus mengutamakan kecepatan, transparansi, dan aksesibilitas. Namun, di Merauke, temuan menunjukkan bahwa prinsip-prinsip ini belum sepenuhnya diterapkan. Dalam konteks ini, perbedaan akses antara warga di perkotaan dan pedesaan sangat mencolok, menunjukkan kesenjangan yang melanggar hak dasar warga negara untuk mendapatkan pelayanan yang setara. Dalam penerapan kebijakan administrasi publik di daerah terpencil seperti Merauke, sangat penting bagi pemerintah untuk mengembangkan strategi yang mengatasi tantangan geografis, seperti pengembangan layanan bergerak (mobile service) atau peningkatan akses teknologi untuk mempercepat proses pelayanan di daerah yang sulit dijangkau.

b. Layanan Kesehatan

Layanan kesehatan di Merauke juga menunjukkan adanya disparitas antara daerah perkotaan dan pedesaan. Di kota, layanan kesehatan lebih mudah diakses, namun di daerah pedalaman, akses terhadap fasilitas kesehatan masih sangat terbatas. Data menunjukkan bahwa warga di daerah pedalaman seringkali harus menempuh perjalanan jauh untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, yang seringkali terlambat dalam penanganan kasus-kasus darurat.

Pendekatan "Public Service Motivation" (PSM) yang menekankan pada komitmen etis para pelayan publik untuk melayani dengan sepenuh hati tidak selalu terwujud di Merauke. Faktor geografis dan minimnya tenaga medis di daerah terpencil menjadi kendala utama. Teori ini relevan, namun tantangan di Merauke lebih kompleks karena keterbatasan logistik dan infrastruktur.

Sekitar 50.000 warga Merauke memanfaatkan layanan kesehatan dalam dua tahun terakhir, namun ada ketimpangan besar dalam akses layanan antara perkotaan dan pedesaan. Warga di pedalaman sering mengalami kesulitan untuk mengakses layanan medis, yang menyebabkan

penundaan penanganan, bahkan dalam kasus-kasus darurat.

Berdasarkan Public Service Motivation (PSM), tenaga kesehatan sebagai bagian dari pelayanan publik seharusnya termotivasi untuk melayani masyarakat tanpa diskriminasi. Namun, di Merauke, masalah yang dihadapi lebih bersifat struktural, yakni terbatasnya jumlah tenaga medis dan fasilitas kesehatan di wilayah pedalaman. Keterbatasan infrastruktur ini mencerminkan adanya pelanggaran hak warga negara atas pelayanan kesehatan yang layak dan adil. Pemerintah daerah perlu memperluas cakupan layanan kesehatan, baik dengan meningkatkan jumlah tenaga medis di daerah terpencil maupun dengan memperkuat infrastruktur transportasi dan komunikasi untuk mempercepat akses layanan kesehatan di wilayah pedalaman.

c. Layanan Pendidikan

Di bidang pendidikan, data menunjukkan bahwa sekitar 25% dari anak usia sekolah di Merauke tidak melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Hal ini berkaitan dengan keterbatasan akses ke sekolah yang letaknya jauh dari permukiman warga di pedesaan, serta masalah ekonomi yang menghambat partisipasi pendidikan. Teori "Equal Access to Education" yang menekankan pada kesetaraan akses pendidikan bagi semua warga negara, tidak sepenuhnya diterapkan di Merauke. Warga di daerah terpencil seringkali terabaikan dalam hal fasilitas pendidikan, sehingga hak-hak mereka tidak terpenuhi secara optimal.

Di bidang pendidikan, data menunjukkan bahwa 25% anak usia sekolah tidak melanjutkan pendidikan, terutama di wilayah pedesaan. Keterbatasan fasilitas pendidikan serta masalah ekonomi menjadi hambatan utama bagi warga pedalaman untuk menikmati hak pendidikan yang setara.

Teori Equal Access to Education menegaskan bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan akses yang sama terhadap pendidikan, terlepas dari kondisi geografis atau ekonomi. Namun, temuan di Merauke menunjukkan bahwa banyak anak-anak di pedesaan harus putus sekolah karena jarak yang jauh dan minimnya fasilitas. Hal ini menunjukkan adanya pelanggaran hak dasar warga negara untuk mendapatkan pendidikan. Pemerintah perlu mengimplementasikan strategi yang lebih adaptif untuk mendekatkan akses pendidikan kepada masyarakat di daerah terpencil. Misalnya, dengan memperkenalkan sekolah-sekolah mobile atau program pendidikan jarak jauh berbasis teknologi yang sesuai dengan kondisi lokal.

d. Layanan Perizinan

Dalam hal layanan perizinan, terdapat kemajuan dengan penerapan sistem daring (online) untuk pengajuan izin di perkotaan, namun sistem ini belum sepenuhnya bisa diakses oleh masyarakat di daerah pedesaan karena minimnya akses internet. Teori “E-Government” yang mendukung digitalisasi layanan publik belum dapat diterapkan secara efektif di seluruh wilayah Merauke. Masyarakat pedesaan masih bergantung pada cara manual dalam mengajukan perizinan, yang memperlambat proses dan meningkatkan beban administrasi bagi warga.

Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa, secara umum, pelayanan publik di Kabupaten Merauke masih menghadapi banyak tantangan, terutama dalam pemenuhan hak-hak dasar warga negara. Beberapa teori yang relevan dalam konteks ini meliputi:

- Teori Administrasi Publik (Denhardt & Denhardt, 2015): Pelayanan publik di Merauke belum sepenuhnya menerapkan prinsip transparansi, aksesibilitas, dan responsivitas yang diharapkan dalam pelayanan publik modern. Banyak warga yang merasa proses pelayanan masih lambat dan kurang efisien.
- Public Choice Theory (Buchanan & Tullock, 1962): Keterlibatan warga dalam proses pelayanan publik belum optimal. Masyarakat masih sering dianggap sebagai objek dari pelayanan, bukan sebagai subjek yang berhak mendapatkan layanan terbaik. Hal ini terlihat dari minimnya partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan terkait layanan publik.

Dari hasil penelitian ini, muncul satu teori baru yang dapat digunakan untuk menganalisis pelayanan publik di daerah-daerah terpencil seperti Merauke, yaitu “Geographically Adaptive Public Service”. Teori ini menyatakan bahwa pelayanan publik harus lebih adaptif terhadap kondisi geografis, infrastruktur, dan sosial-budaya lokal. Konsep ini menekankan bahwa kebijakan pelayanan publik tidak bisa diterapkan secara seragam di seluruh wilayah Indonesia. Di daerah seperti Merauke, perlu ada pendekatan yang lebih fleksibel dan adaptif, misalnya dengan pemanfaatan teknologi yang sesuai dengan kondisi lokal, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, dan pemberdayaan masyarakat lokal untuk mendukung layanan publik.

Sistem perizinan di Kabupaten Merauke mulai mengadopsi layanan

daring, namun belum merata penggunaannya di seluruh wilayah, terutama di pedesaan yang akses internetnya terbatas. Hal ini berdampak pada efektivitas pelayanan perizinan, di mana warga di pedesaan masih harus mengurus perizinan secara manual, yang membutuhkan waktu lebih lama.

Teori E-Government menekankan pentingnya penggunaan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan publik. Di Merauke, meskipun inisiatif digitalisasi telah dimulai, penerapannya belum menyeluruh karena tantangan infrastruktur teknologi di daerah pedalaman. Hal ini menghambat warga negara untuk mendapatkan layanan yang lebih efisien dan transparan, sesuai dengan hak mereka. Pemerintah perlu memperluas infrastruktur internet dan teknologi informasi ke daerah-daerah terpencil di Merauke untuk memastikan seluruh warga negara mendapatkan akses yang sama terhadap layanan perizinan berbasis digital. Peningkatan literasi teknologi juga penting agar masyarakat dapat lebih mudah memanfaatkan layanan ini.

Teori ini mengakui bahwa tantangan geografis dan infrastruktur di daerah terpencil memerlukan model pelayanan publik yang berbeda, di mana keberagaman kondisi lokal menjadi faktor penentu keberhasilan pelayanan tersebut.

Pelayanan publik di Kabupaten Merauke masih mengalami banyak tantangan dalam hal pemenuhan hak-hak warga negara. Meski sudah ada upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, terutama di perkotaan, masih terdapat disparitas yang signifikan antara wilayah perkotaan dan pedesaan. Faktor geografis, keterbatasan infrastruktur, dan sumber daya manusia menjadi kendala utama. Novelty dari penelitian ini adalah pentingnya adaptasi pelayanan publik berdasarkan kondisi geografis dan sosial-budaya lokal, yang diusulkan melalui konsep “Geographically Adaptive Public Service”.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menilai efektivitas pemenuhan hak-hak warga negara dalam sistem administrasi publik di Kabupaten Merauke, dengan fokus pada layanan administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, dan perizinan. Berdasarkan analisis kualitatif yang dilakukan, beberapa kesimpulan utama dapat diambil. Pertama, terdapat kesenjangan yang signifikan antara kualitas dan akses layanan publik di wilayah perkotaan dan pedesaan. Warga di daerah pedesaan, terutama yang berada di lokasi terpencil, sering kali mengalami kesulitan

dalam memperoleh pelayanan publik yang layak dan tepat waktu, yang mengakibatkan ketidakmerataan dalam pemenuhan hak-hak mereka, termasuk hak atas identitas, kesehatan, pendidikan, dan layanan perizinan. Kedua, faktor geografis yang menantang, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta minimnya sumber daya manusia di sektor pelayanan publik menjadi hambatan utama dalam memenuhi hak-hak warga negara. Sebagai contoh, layanan kesehatan dan pendidikan masih sulit diakses oleh warga di daerah pedalaman, sehingga banyak yang tidak mendapatkan pelayanan yang memadai. Ketiga, pelayanan publik di Kabupaten Merauke memerlukan inovasi, terutama dalam hal digitalisasi layanan, pengembangan layanan bergerak, dan peningkatan infrastruktur teknologi di daerah terpencil. Penelitian ini mengusulkan teori baru yang disebut Geographically Adaptive Public Service, yang menekankan pentingnya adaptasi pelayanan publik terhadap kondisi geografis dan sosial-budaya setempat agar hak-hak warga negara dapat terpenuhi secara lebih efektif. Keempat, pendekatan yang terlalu sentralistik dalam pelayanan publik tidak efektif di daerah terpencil seperti Merauke. Diperlukan kebijakan yang lebih desentralisasi dengan pemberdayaan masyarakat lokal dalam penyelenggaraan layanan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan dan tantangan lokal. Hal ini juga akan mendorong partisipasi warga dalam proses pelayanan publik. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa pemenuhan hak-hak warga negara dalam sistem administrasi publik di Kabupaten Merauke masih memerlukan peningkatan signifikan. Inovasi dalam layanan publik dan pendekatan yang adaptif terhadap kondisi lokal menjadi kunci dalam menciptakan layanan publik yang lebih inklusif dan merata bagi seluruh warga, terutama di wilayah terpencil.

DAFTAR PUSTAKA

- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). *The New Public Service: Serving, not Steering* (4th ed.). Routledge.
- Buchanan, J. M., & Tullock, G. (1962). *The Calculus of Consent: Logical Foundations of Constitutional Democracy*. University of Michigan Press.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Merauke. (2022). *Kabupaten Merauke dalam Angka 2022*. Badan Pusat Statistik.
- Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Merauke. (2023). *Laporan Pelayanan Administrasi Kependudukan 2022-2023*. Pemerintah Kabupaten Merauke.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Merauke. (2023). *Laporan Kesehatan Masyarakat Kabupaten Merauke 2022-2023*. Pemerintah Kabupaten Merauke.
- Dinas Pendidikan Kabupaten Merauke. (2023). *Laporan Partisipasi*

- Pendidikan di Kabupaten Merauke 2022-2023*. Pemerintah Kabupaten Merauke.
- Dinas Perizinan Kabupaten Merauke. (2023). *Laporan Pelayanan Perizinan 2022-2023*. Pemerintah Kabupaten Merauke.
- Andriani, H., & Sundari, R. (2022). The role of e-government in improving public service delivery in rural areas. *International Journal of Public Administration*, 45(4), 543-556.
- Basri, M., & Abdullah, T. (2022). Public service innovation in remote areas: A case study of healthcare services in rural Indonesia. *Journal of Rural Health*, 38(1), 101-110.
- Firmansyah, A., & Nugroho, P. (2022). Evaluating the effectiveness of public administration reforms in Indonesia: A focus on citizen's access to essential services. *Journal of Public Affairs*, 22(3), e2538.
- Irawan, B., & Siregar, A. (2022). Analyzing digital literacy and its impact on e-government adoption in rural areas. *Journal of Information Technology & Politics*, 19(2), 165-178.
- Junaidi, M., & Suhardi, W. (2022). Digital divide and its implications for public services in Indonesia's peripheral regions. *Asia-Pacific Journal of Public Administration*, 44(2), 215-229.
- Kusuma, D., & Prasetyo, E. (2022). The challenges of providing equitable education in remote areas: A case study from Eastern Indonesia. *Journal of Educational Policy*, 37(1), 87-102.
- Mansur, A., & Hartati, A. (2022). Assessing health service disparities in rural Indonesia: A spatial analysis approach. *Health & Place*, 78, 102902.
- Rahman, F., & Setiawan, D. (2022). Understanding public satisfaction with administrative services in rural areas: Evidence from Southeast Asia. *Public Administration Review*, 82(5), 1032-1044.
- Ridwan, M., & Santoso, I. (2022). The implementation of one-stop public service centers in rural Indonesia: Challenges and opportunities. *Journal of Public Service & Management*, 15(4), 409-425.
- Subagyo, B., & Wibowo, S. (2022). Public administration and citizen rights: The impact of bureaucratic reforms on service quality in Eastern Indonesia. *Journal of Southeast Asian Studies*, 53(2), 299-314.