

**DAMPAK KONTROL MASYARAKAT TERHADAP PENINGKATAN  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALUKU TENGGARA**

**Innocentius Rettobjaan**

LKP Vidja Computer

[Innorettobyaan@gmail.com](mailto:Innorettobyaan@gmail.com)

**Johanis Paulus Toatubun**

Prodi Ilmu Administrasi Niaga STIA Darul Rachman Tual

[johanis.paulus.toatubun@gmail.com](mailto:johanis.paulus.toatubun@gmail.com)

**ABSTRAK**

Kualitas pelayanan publik saat ini telah menjadi kebutuhan bersama seluruh elemen masyarakat sehingga setiap upaya akan dilakukan menuju perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan tersebut. Salah satu diantaranya adalah melalui kontrol dari masyarakat selaku pengguna pelayanan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana dampak kontrol masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif, dengan memanfaatkan sumber data dari para responden yang menjadi informan kunci. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa *pertama*, terdapat peningkatan kualitas pelayanan publik di kantor dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara, dan *kedua*, terdapat aktivitas kontrol dari masyarakat terhadap kinerja dinas tersebut, dan tersebut termasuk salah satu variabel yang turut berpengaruh terhadap adanya peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara.

Kata kunci: *Kontrol Masyarakat, Kontrol Sosial, Pelayanan Publik*

## PENDAHULUAN

Di Kabupaten Maluku Tenggara, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik terus dilakukan, seiring dengan banyaknya kritikan dari berbagai pihak, baik pribadi maupun kelompok masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik tersebut. Selama bertahun-tahun lamanya, masyarakat dibuat kecewa oleh perilaku aparat pemerintah yang kadang-kadang dengan sengaja mengabaikan tugas utamanya untuk melayani berbagai kepentingan masyarakat sesuai bidang tugasnya.

Atas kritikan yang terus menerus dilakukan oleh masyarakat terhadap pemerintahnya, maka pemerintah daerah setempat secara bertahap namun dengan serius berupaya membenahi berbagai kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Dalam pelaksanaannya, tentu saja tidak semua unit kerja dalam Pemerintah Daerah Kabupaten Maluku Tenggara mampu mewujudkan misi berbenah diri tersebut. Banyak unit kerja (Satuan Kerja Perangkat Daerah) yang tidak mampu mewujudkan perbaikan peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut. Namun ada pula beberapa SKPD yang telah mampu secara perlahan-lahan memperbaiki kualitas pelayanan mereka terhadap masyarakat.

Salah satu SKPD yang menurut pengamatan penulis, selama ini telah mampu secara perlahan-lahan meningkatkan kualitas pelayanan publiknya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara. Dinas ini adalah salah satu dinas yang bidang tugasnya bersentuhan langsung dengan masyarakat. Di masa lalu, bertahun-tahun lamanya dinas ini dikenal luas sebagai salah satu dinas yang memiliki tingkat kinerja yang kurang baik dan kualitas pelayanan publik yang kurang baik pula. Selalu saja ada keluhan dari masyarakat terkait kinerja dari dinas ini.

Keluhan-keluhan dari masyarakat terkait kualitas layanan yang diterima dari para pegawai dinas, sering kali berlanjut dalam bentuk kritikan, baik secara langsung, yaitu yang disampaikan langsung oleh masyarakat kepada pegawai dan pimpinan dinas, maupun secara tidak langsung yaitu kritikan dari masyarakat, baik melalui media, kepada pejabat yang lebih tinggi dari kepala dinas, atau yang melalui lembaga perwakilan rakyat (DPRD).

Segala bentuk kritikan tersebut sebetulnya adalah wujud dari bentuk pengawasan yang dilakukan masyarakat terhadap pelaksanaan tugas-tugas dari dinas tersebut. Masyarakat sebagai yang berhak menerima pelayanan dari

pemerintah, sebetulnya sangat dibutuhkan peran aktifnya untuk memberikan pengawasan secara terus menerus terhadap kinerja pemerintah, dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara.

Adapun hasil dari pengawasan tersebut adalah, bahwa sejauh ini secara perlahan-lahan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara telah berusaha berusaha memperbaiki kinerjanya, terutama dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Berbagai upaya telah dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pengurusan berbagai kebutuhan masyarakat seperti KTP, Akta Perkawinan, Akta Kelahiran, data kependudukan, dan lain-lain, dengan segera akan dilayani oleh para pegawai yang selalu siap di tempat menanti kunjungan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Setiap hari kerja, di ruangan depan kantor dinas, selalu ada lebih dari dua orang pegawai yang duduk menanti untuk melayani masyarakat yang datang membutuhkan pelayanan. Sementara itu di bagian dalam kantor, setiap pegawai berhadapan dengan fasilitas kantor yang tersedia untuk siap memproses/mengerjakan setiap kebutuhan masyarakat. Dengan

demikian, waktu pelaksanaan kegiatan/pelayanan kepada masyarakat yang sebelumnya selalu dikeluhkan, kini tidak lagi. Pelayanan terhadap berbagai kebutuhan masyarakat, kini dapat dengan segera dilaksanakan.

Hasilnya adalah, saat ini sudah sangat jarang ditemui adanya keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara. Masyarakat mulai merasa puas terhadap kinerja dinas ini. Memang diakui bahwa dalam beberapa kasus, ada pelayanan yang terpaksa harus ditunda penyelesaiannya, misalnya karena gangguan jaringan internet untuk pembuatan KTP Elektronik, atau pemadaman aliran listrik sehingga kegiatan yang membutuhkan aliran listrik seperti komputer tidak dapat dilakukan, atau ketidakhadiran Kepala Dinas untuk menandatangani berkas tertentu karena suatu kegiatan penting. Namun demikian, pada dasarnya persoalan tersebut adalah diluar kemampuan kendali aparat dinas dan kejadiannya jarang terjadi, sehingga pada umumnya pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di dinas ini selalu menunjukkan peningkatan.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **1. Kontrol Terhadap Pemerintah**

Alasan perlunya melakukan kontrol terhadap pemerintah adalah

karena pemerintah merupakan pemegang dan pelaksana berbagai kebijakan negara sebagaimana diungkapkan oleh Larson (dalam Budiman, 2006:84). Pemerintah juga menurut Locke (dalam Budiman, 2006:29) adalah pemegang kekuasaan yang diberikan oleh rakyat yang seharusnya dipergunakan untuk melindungi hak-hak rakyat. Kontrol juga dibutuhkan karena pemerintah memakai uang rakyat, harus mengatur rakyat dengan baik dan benar, mengurus segala persoalan rakyat dengan baik dan benar (Syafii, 2008:59). Selain itu kontrol dari rakyat juga merupakan salah satu penilaian terhadap demokratis tidaknya suatu pemerintahan.

Dari berbagai pendapat itu, menandakan tentang perlunya dilakukan kontrol terhadap pemerintah, berbagai penyimpangan akan muncul dan akan berakibat buruk bagi eksistensi suatu pemerintahan. Secara umum dapatlah dikatakan bahwa kontrol rakyat akan sangat mendukung bagi terciptanya berbagai kondisi-konisi ideal bagi tujuan adanya pemerintah.

## **2. Kontrol Masyarakat**

Kontrol dari rakyat disini untuk selanjutnya diterjemahkan menjadi kontrol sosial, dan merupakan konsep yang diadaptasi dari ilmu sosiologi. Sebagai gambaran, pada masyarakat di negara totaliter tekanan terhadap kontrol

sosial telah mencapai taraf maksimal pada pengarahannya yang dilakukan oleh negara maupun pengaturannya. Meningkatnya taraf kerumitan kebudayaan, tampaknya akan meningkatkan kebutuhan akan kontrol sosial yang efektif, baik yang bersifat volunter maupun otoriter, khususnya untuk menghadapi perkembangan persenjataan yang destruktif (Soekanto, 2000: 206).

Dalam era reformasi ini kontrol sosial bukan hanya memiliki fungsi strategis tetapi juga merupakan suatu kebutuhan utama dalam upaya menempatkan pelayanan publik sebagaimana mestinya. Pemerintah melalui aparaturnya atau birokratnya yang menjadi ujung tombak pelaksana berbagai kebijakan harus selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas berbagai layanan publik yang menjadi kewajiban dan tanggung jawabnya. Kontrol sosial yang begitu pentingnya dalam kehidupan suatu pemerintahan harus tetap ada.

Lebih spesifik, Soekanto (2000:226) mengartikan kontrol sosial (*social control*) atau pengendalian sosial adalah sebagai pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap jalannya pemerintahan, khususnya pemerintah beserta aparaturnya.

Pengertian lain tentang kontrol sosial seperti dirangkum oleh Becker,

Gorrman, Erickson, Downes dan Rock (dalam Garna, 2006 : 237) adalah: Kontrol sosial mencakup proses penegakkan hukum dan batasan norma yang merupakan sebuah analisis terhadap reaksi sosial sebagai faktor yang berpengaruh dalam penciptaan dan pengulangan tingkah laku menyimpang dari sebagian individu atau kelompok dalam masyarakat.

Dari pendapat ini dapat kiranya dipertegas bahwa kontrol sosial adalah sebuah reaksi sosial dari berbagai situasi yang menyimpang dari sebagian individu atau masyarakat. Pengertian itu juga mengandung arti bahwa kontrol sosial adalah sebuah reaksi sosial yang merupakan hasil analisis dari proses penegakkan hukum dan batasan norma. Menurut Ndraha (2007 : 194-195) kontrol sosial merupakan kontrol konsumen atau pelanggan terhadap produser atau penjual. Konsumer atau pelanggan adalah pengguna, pemakai atau konsumen dari produk pemerintah adalah yang paling tepat untuk memberikan kontrol. Sebab para konsumerlah yang paling merasakan kualitas produk yang diterimanya. Kontrol sosial juga dapat dilakukan oleh siapapun yang berkepentingan terhadap suatu organisasi atau kelompok masyarakat, baik internal control, built-in, self control maupun eksternal control. Rakyat sebagai konsumer dalam

hal ini berkedudukan atau bersikap sebagai konsumen, penanggung dampak dan pembayar resiko terhadap produk-produk pemerintah. Dengan demikian rakyat sebagai konsumer dari produk pemerintahan dalam hal ini juga memiliki sifat sebagai *konsumeristik* yaitu suatu hak untuk melakukan kontrol terhadap produk pemerintahan dan pembangunan, disinilah letaknya kontrol sosial.

Lebih lanjut Wasistiono (2002:59) mengatakan bahwa kontrol sosial yang dilakukan oleh masyarakat dapat dijalankan melalui dua cara yaitu : 1. Langsung, secara individual ataupun berkelompok; dan 2. Tidak langsung, baik melalui media masa atau media sosial, maupun melalui perwakilan di lembaga perwakilan.

### **3. Kualitas Pelayanan Publik**

Perkembangan masyarakat telah menggeser posisi klasik pemerintah yang sering berkedudukan sebagai organ yang paling tahu dan paling berhak menentukan pelayanan mana yang paling baik untuk masyarakat. Pemerintah bukan lagi penentu kualitas pelayanan, tetapi masyarakat sebagai pelanggan kebutuhan dan kepentingan yang ditawarkan pemerintah. Pelangganlah yang paling tahu mana yang baik untuk kehidupannya. Seperti dikemukakan Couper (dalam, Osborne

dan Gaebler, 2002 : 166) bahwa *quality is determined only by customers*.

Dalam pelaksanaan pelayanan berkualitas menurut Thoha (2008) bahwa Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, organisasi publik (birokrasi publik) harus mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan layanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis, dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis.

Elhaitmmy (dalam Tjiptono, 1999:58), menjelaskan pandangannya bahwa : “Kualitas pelayanan adalah *service excellence* atau pelayanan yang unggul, yakni suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Secara garis besar ada 4 (empat) unsur pokok dalam konsep pelayanan yang unggul, yaitu 1).Kecepatan; 2).Ketepatan; 3).Keramahan; 4).Kenyamanan. Keempat komponen ini merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, maksudnya pelayanan atau jasa menjadi tidak *excellence* bila ada komponen yang kurang”.

Lain halnya dengan Lovelock (dalam Tjiptono, 1999:59) mengartikan

kualitas jasa atau layanan yaitu “sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik, menurut Waworuntu (2007:3-4), suatu pelayanan masyarakat yang bermutu menuntut adanya upaya dari seluruh pegawai, baik yang bertugas di *front office*, yaitu mereka yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas sikap maupun para pegawai di *back office* yang menghasilkan pelayanan di belakang layar yang tidak kelihatan oleh masyarakat.

## **METODE**

Penelitian ini berlokasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara, Jalan Pahlawan Revolusi, Langgur, yang dilaksanakan dalam kurun waktu tanggal 13 Januari s/d 25 Pebruari 2024. Mengingat penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif, sehingga dari keseluruhan populasi yang ada, akan ditentukan beberapa orang sebagai informan kunci.

Untuk keperluan analisis data dalam penelitian ini, maka alat analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan memaparkan dan menggambarkan

sesuai keadaan yang sesungguhnya terjadi di lokasi penelitian, terutama yang terkait dengan jawaban-jawaban dari para informan kunci.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Variabel Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik**

Variabel ini kemudian dijabarkan dalam indikator-indikator sebagai berikut: a). Kesiapan pegawai saat diperlukan; b). Ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan; c). Adanya keadilan dalam pelayanan; d). Cepat tanggap terhadap keluhan atau permasalahan masyarakat

#### **1. Kesiapan Pegawai Saat Diperlukan**

Yang dimaksud dengan kesiapan pegawai saat diperlukan dalam penelitian ini adalah keberadaan pegawai di tempat/di kantor untuk menantikan kedatangan warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik. Untuk itu, terhadap hal ini, telah diedarkan kuisioner dan telah dijawab oleh para responden. Berdasarkan jawaban para responden, diketahui bahwa sebagian besar responden (88%) menyatakan bahwa di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara, para pegawainya selalu siap ditempat tugasnya untuk melayani warga masyarakat yang datang

mengurusi berbagai kebutuhan administrasi mereka.

Jawaban para responden tersebut diatas sejalan dengan pernyataan yang disampaikan oleh Bapak KK ketika diwawancarai pada tanggal 29 Januari 2024 sebagai berikut:

“Saya telah beberapa kali datang mengurus surat-surat di sini, ada yang milik saya sendiri maupun milik kerabat saya, dan memang benar bahwa setiap saat, yang saya lihat adalah bahwa para pegawai di sini selalu siap berada di kantor menantikan kedatangan kami masyarakat yang mengurus surat-surat kependudukan di sini”.

Pendapat yang dikemukakan oleh Bapak KK tersebut menunjukkan bahwa kenyataan saat ini, para pegawai yang bertugas di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara selalu siap berada di tempat/kantor untuk melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

#### **2. Ketepatan Waktu Menyelesaikan Pekerjaan**

Yang dimaksud dengan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan adalah kemampuan para pegawai dalam menyelesaikan suatu pekerjaan (menyelesaikan satu berkas

administrasi kependudukan) sesuai dengan alokasi waktu yang dijanjikan.

Selanjutnya, jawaban para responden terhadap kuisisioner yang diajukan, menunjukkan bahwa sebagian besar responden (75%) menyatakan bahwa proses pembuatan berkas kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara telah tepat sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

Pendapat mayoritas responden tersebut diatas sejalan dengan pendapat mereka ketika diwawancarai. Berikut ini adalah petikan hasil wawancara dengan salah seorang warga masyarakat yang sedang mengurus administrasi kependudukannya, yaitu wawancara terhadap Bapak AY di hari yang sama:

“Menurut saya, para petugas di sini telah bekerja dengan baik. Di papan informasi itu, tertulis, waktu pengurusan Kartu Keluarga adalah 4 jam. Dan memang penyelesaiannya sekitar itu. Yang lama tadi adalah karena kepala dinas lagi sibuk rapat dengan stafnya. Jadi sejauh ini pelayanan cukup bagus”.

Pendapat Bapak AY di atas menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara telah

tepat sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

### 3. Adanya Keadilan Dalam Pelayanan

Yang dimaksud dengan keadilan dalam pelayanan dalam penelitian ini adalah perlakuan pelayanan yang berikan para petugas di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara kepada warga masyarakat tanpa membeda-bedakan menurut kepentingan tertentu.

Untuk memperoleh pendapat masyarakat tentang hal ini, maka telah didapatkan jawaban para responden dalam kuisisioner yang diedarkan. Adapun pendapat para responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden (75%) berpendapat bahwa para petugas di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat, tidak membeda-bedakan, atau dengan kata lain, terdapat perlakuan yang sama terhadap setiap warga masyarakat yang datang membutuhkan pelayanan di kantor tersebut.

Pendapat para responden tersebut dikemukakan pula oleh salah seorang responden, yaitu Bapak JS yang diwawancarai pada hari yang sama, memberikan penjelasan sebagai berikut:

“Kalau menurut pengalaman saya, saya tidak merasakan

adanya perlakuan tidak adil dari para petugas di sini. Semua orang diperlakukan sama di sini. Memang saya pernah mendengar bahwa ada warga masyarakat yang mengeluh karena perlakuan tidak adil yang diterimanya, namun mungkin karena tidak sabaran, atau salah sangka saja. Kadang-kadang kita masyarakat ini selalu berprasangka buruk, padahal belum tentu demikian”.

Pendapat yang dikemukakan oleh Bapak JS diatas menunjukkan bahwa pada dasarnya para pegawai yang bertugas di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara telah berlaku adil terhadap seluruh warga masyarakat yang berurusan di kantor tersebut.

#### 4. Cepat Tanggap Terhadap Keluhan Atau Permasalahan Masyarakat

Yang dimaksud dengan cepat tanggap terhadap keluhan atau permasalahan masyarakat dalam penelitian ini adalah sikap dan perilaku dari para pegawai yang menunjukkan rasa peduli dan respons yang cepat untuk memberikan pelayanan terhadap warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan.

Dari jawaban para responden terhadap pertanyaan yang diajukan di

dalam kuisisioner, menunjukkan bahwa dari 20 orang responden, hanya 6 orang yang menjawab kurang sedangkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 13 orang (65%) menyatakan bahwa pegawai di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara selalu cepat tanggap terhadap keluhan atau permasalahan masyarakat yang datang mengurus berkas kependudukan di kantor tersebut.

Selanjutnya berikut ini adalah petikan hasil wawancara dengan salah seorang responden, Bapak GG yang diwawancarai pada hari yang sama sebagai berikut:

“Menurut saya, semua orang yang datang berurusan di kantor ini, pasti cepat dilayani, karena di bagian loket selalu ada pegawai yang ditugaskan secara khusus untuk melayani setiap warga masyarakat yang datang, jadi pasti semua orang mengalami hal yang sama”.

Pendapat yang disampaikan oleh bapak GG diatas mempertegas jawaban para responden pada tabel diatas yaitu bahwa para petugas selalu cepat tanggap memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang membutuhkan pelayanan di kantor tersebut.

#### **B. Variabel Kontrol Masyarakat**

Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan kontrol masyarakat adalah setiap pengaduan, kritik, saran, pertanyaan dan lain-lain yang disampaikan warga masyarakat mengenai pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara.

1. Adanya Pengaduan Yang Disampaikan Masyarakat Kepada Pimpinan Dinas Atau Kepada Pejabat yang Lebih Tinggi Dari Kepala Dinas

Dalam hubungan antara pemerintah dengan masyarakatnya, pemerintah pada dasarnya bertugas melayani kebutuhan masyarakat; masyarakat adalah pengguna layanan yang diberikan pemerintah tersebut. Oleh karena itu, tentu saja masyarakat akan merasa berkepentingan terhadap adanya penerimaan pelayanan yang berkualitas dari aparat pemerintah.

Selanjutnya, dalam rangka memastikan bahwa pemerintah yang dipercayakan masyarakat tersebut menjalankan tugasnya dengan baik, maka perlu adanya sosial kontrol dari masyarakat. Sebagai wujud dari sosial kontrol tersebut, maka masyarakat biasanya menyampaikan kritik, saran, atau yang lainnya kepada pemerintah.

Dalam kaitan dengan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara, maka salah satu bentuk kontrol yang dilakukan masyarakat terhadap instansi ini adalah dengan menyampaikan kritik, saran, pertanyaan dan lain-lain kepada para pejabat yang lebih tinggi jabatannya dari kepala dinas. Kritik, saran, pertanyaan, teguran dan lain-lain tersebut kemudian dijadikan sebagai bahan evaluasi oleh para pejabat terkait pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara.

Dalam penelitian ini, peneliti telah mewawancarai pimpinan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara, yang dalam hal ini diwakili oleh sekretaris dinas yaitu Bapak DT pada tanggal 21 November 2016, sehingga diperoleh penjelasan sebagai berikut:

“Memang diakui bahwa perhatian masyarakat cukup besar terhadap dinas ini karena hampir semua orang berurusan dengan kami di sini. Kalau melalui DPRD, sudah menjadi kebiasaan kalau anggota DPRD menyampaikan masukan kepada kami dalam rangka perbaikan kinerja di sini. Mungkin saja dimasa lalu sebelum saya bertugas di sini, ada kritik, saran atau yang lainnya kepada

pejabat yang lebih tinggi dan kemudian disampaikan ke sini, namun sejak saya bertugas di sini hingga sekarang, seingat saya hanya ada satu kali kejadian dimana ada warga masyarakat yang mengadu langsung ke Bapak Bupati dan karena itu, kami ditegur dan diperintahkan untuk segera memperbaiki pelayanan sesuai permintaan masyarakat tersebut”.

Dari penjelasan yang disampaikan oleh bapak sekretaris dinas seperti yang diuraikan diatas menunjukkan bahwa kontrol masyarakat terhadap dinas ini memang ada, dan selama ini disampaikan melalui saluran-saluran yang tersedia, baik melalui pejabat eksekutif yang lebih tinggi dari pimpinan dinas, maupun yang melalui pejabat legislatif yaitu anggota DPRD kabupaten.

Dari penjelasan yang disampaikan tersebut, diketahui pula bahwa memang dari sisi jumlah, maka penyampaian kritik, saran dan lainnya sebagai kontrol terhadap kinerja dinas, sangat sedikit/terbatas jumlahnya namun setidaknya cukup efektif untuk mendorong adanya perbaikan kinerja di dinas ini.

## 2. Adanya Kritik dan/atau Saran yang Disampaikan Melalui Media

Kontrol yang dilakukan masyarakat kepada pemerintah, yang dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara melalui media, dapat berupa media masa, media sosial atau media surat tertutup. Media sering kali menjadi sarana penyaluran aspirasi masyarakat kepada pemerintah. Aspirasi masyarakat melalui media tersebut sering kali menjadi bahan evaluasi bagi para pemimpin di pemerintahan.

Selanjutnya untuk mengetahui apakah terciptanya kualitas pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara selama ini, salah satunya dikarenakan adanya kontrol masyarakat melalui media, maka berikut ini adalah kutipan hasil wawancara dengan Bapak DT selaku Sekretaris Dinas, sebagai berikut:

“Sejauh yang saya tahu, belum pernah ada kritik/saran dari masyarakat yang disampaikan melalui media, baik media massa maupun media lain. Mungkin saja di masa sebelum saya di sini, ada kritik seperti itu, atau mungkin karena orang kurang terbiasa atau bahkan mungkin takut menyampaikan kritik melalui media.

Walaupun demikian, kontrol sosial dari masyarakat, itu selalu ada. Kalau tanpa adanya kontrol, bagaimana mungkin pemerintah bisa mengevaluasi diri dan berubah menjadi baik? Jadi terlepas dari cara yang digunakan, yang jelas kontrol itu pasti ada, sehingga kami kini menjadi seperti sekarang seperti yang saudara sebutkan tadi itu”.

Keterangan yang disampaikan oleh sekretaris dinas seperti yang dikutip diatas menunjukkan bahwa tampaknya beliau secara pribadi kurang yakin tentang apakah pernah ada kritik, saran atau pengaduan sebagai bentuk kontrol dari masyarakat yang disampaikan melalui media.

Selanjutnya untuk memperoleh keterangan yang lebih jelas, maka telah dilakukan pula wawancara dengan Bapak AT yang menjabat sebagai Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian pada hari yang sama sehingga diperoleh keterangan sebagai berikut:

“Kritik dan saran itu suda menjadi hal yang biasa bagi kami selaku aparatur pemerintah. Setahu saya, kritik/saran dari masyarakat melalui media tidak ada. Yang pernah ada di media (koran lokal) beberapa waktu lalu

adalah informasi tentang penghargaan terhadap pelayanan prima di instansi lain. Informasi-informasi yang seperti ini menjadi penyemangat bagi kami untuk melakukan yang terbaik dalam melayani masyarakat”.

Informasi yang disampaikan oleh Bapak AT tersebut, pada dasarnya sejalan dengan penjelasan yang disampaikan oleh narasumber sebelumnya, yaitu bahwa kritik ataupun saran sebagai kontrol dari masyarakat melalui media, pada dasarnya tidak ada. Yang terjadi di media selama ini terutama di media massa adalah informasi tentang kualitas pelayanan yang menjadi perhatian bersama berbagai elemen masyarakat, dan secara perlahan mulai ditunjukkan oleh banyak instansi pemerintah, terutama di beberapa daerah lain. Informasi ini kemudian secara perlahan pula menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara untuk melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat.

### 3. Adanya Kritik Dan/Atau Saran Yang Disampaikan Langsung Kepada Pegawai Dinas

Di dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara, Para

pegawai dinas selaku aparaturnya pemerintah tentu saja menjadi pihak yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat. Oleh karena itu, tidak dapat dipungkiri bahwa para pegawai sebagai jajaran paling depanlah yang selalu mendengar, atau menerima segala macam pengaduan, keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terkait dengan pelayanan yang diterima.

Selanjutnya untuk mengetahui sejauh mana kritik, saran dan pengaduan dari masyarakat itu terjadi dan berdampak terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara, maka berikut ini adalah petikan hasil wawancara dengan para informan:

Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Bapak AT, diperoleh keterangan sebagai berikut:

“Sebelum saya menduduki jabatan ini, dulu saya adalah staf dan bertugas melayani masyarakat. Masyarakat yang datang, ada yang menerima begitu saja pelayanan yang diberikan, tetapi ada juga yang kritis sehingga selalu protes bila ada yang dianggap tidak sesuai. Saya pernah dibentak oleh masyarakat, dan kami beradu mulut, karena harapannya tidak

sesuai dengan yang terjadi. Tetapi kami hanya staf biasa, hanya menjalankan tugas sesuai aturan yang berlaku”.

Penjelasan yang disampaikan oleh Bapak AT tersebut sejalan dengan penjelasan yang disampaikan oleh informan Ibu KO, Kepala Seksi Pencatatan Sipil, sebagai berikut:

“Kami selalu berhadapan dengan masyarakat, sehingga biasanya ada masyarakat yang komplain (protes) terhadap pelayanan yang diterima. Itu hal biasa yang selalu kami temui. Masyarakat ini bermacam-macam sifatnya, ada yang sabar dan menerima apa adanya, tetapi ada pula yang sebaliknya. Mereka yang merasa kurang puas, biasanya melampiaskan kepada kami para pegawai di sini”.

Penjelasan yang disampaikan Ibu KO tersebut mempertegas pendapat yang dikemukakan informan sebelumnya, yaitu bahwa pada dasarnya selama ini memang selalu ada kritik, saran dan pengaduan dari masyarakat yang disampaikan langsung kepada para pegawai.

Selanjutnya, ketika diminta keterangan tentang sejauh mana kritik, saran dan pengaduan tersebut disampaikan kepada pimpinan untuk

selanjutnya dijadikan sebagai bahan evaluasi, para informan (Ibu KO) memberikan keterangan sebagai berikut:

“Memang seingat saya, beberapa kali kami para staf menyampaikan kepada pimpinan, dalam hal ini kepada Kepala Seksi, namun apakah informasi itu diteruskan kepada kepala dinas, itu, saya tidak tahu”.

Dari penjelasan yang disampaikan oleh para responden tersebut diatas, menunjukkan bahwa kritik, saran, pengaduan dan lain-lain dari masyarakat sebagai bentuk kontrol kepada pemerintah dimasa lalu, terutama yang disampaikan langsung kepada pegawai dinas, memang ada dan menjadi bagian dari faktor-faktor yang berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara.

## **KESIMPULAN**

1. Pada variabel *peningkatan kualitas pelayanan publik*, diketahui bahwa di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara, telah terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini diukur dengan adanya penilaian positif dari masyarakat terhadap semua indikator variabel ini.

2. Pada variabel *kontrol masyarakat*, diketahui bahwa terdapat kontrol dari masyarakat terhadap instansi ini dan diyakini bahwa kontrol tersebut termasuk salah satu variabel yang turut berpengaruh terhadap adanya peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara.

## **SARAN**

1. Disarankan kepada pimpinan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara beserta jajarannya untuk tetap mempertahankan prestasi yang telah diraih selama ini tanpa berpuas diri, tetapi sebaliknya terus memperbaiki kelemahan-kelemahan yang ada agar menjadi jauh lebih baik..
2. Disarankan kepada warga masyarakat agar terus melakukan kontrol kepada instansi-instansi pemerintahan yang ada agar dapat menjadi pendorong adanya perbaikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di masa yang akan datang.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Bovaird, T. (2005). *Public Governance: Balancing Stakeholder Power in a Network Society*. International

- Review of Administrative Sciences, 71(2), 217-228.
- Budiman, Arief, 2006, *Teori Negara-negara, Kekuasaan dan Ideologi*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Fitriana, D. N. (2014). Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif Tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya). *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 2(1), 1–10.
- Hayat, Hayat. "Peneguhan Reformasi Birokrasi melalui Penilaian Kinerja Pelayanan Publik." *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 20.2 (2017): 175-188.
- Luthans, Fred. 2003. *Organizational Behavior*. New York : McGregor Hill Book Company Inc.
- Muda, Indra, and Walid Mustofa. *Implementasi Prinsip Good Governance Responsitas Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Kantor Kantor Camat Lingga Bayu Kabupaten Madina*. Diss. Universitas Medan Area, 2023.
- Pujilestari, Agustina, et al. "Peran Masyarakat dalam Kontrol Mutu Pelayanan Kesehatan di Mojosongo, Surakarta." *SENTRA DEDIKASI: Jurnal Pengabdian Masyarakat* 1.1 (2023): 23-31.
- Rasyid, M. Ryas.2009. *Makna Pemerintahan, Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*, PT. Yarsif Watampone, Jakarta
- Saefullah, A. Djadja.2009. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum*, Publik : Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, FISIP UNPAD PRESS, Bandung
- Syamsi, Syahrul. "Partisipasi masyarakat dalam mengontrol penggunaan anggaran dana desa." *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP)* 3.1 (2015).
- Utami, Pri. "Transformasi Administrasi Publik: Inovasi Dan Adaptasi Menuju Efisiensi Dan Pelayanan Publik Berkualitas." *Papatung: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan dan Politik* 6.2 (2023): 1-9.
- Wasistiono, Sadu, 2002, *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, Fokus Media, Bandung