



---

## **Persepsi Pegawai Terhadap Kehadiran Calo Layanan Administrasi Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bima**

M.Ulfatul Akbar Jafar<sup>1</sup>, M. Taufik Rachman<sup>2</sup>, Dedy Iswanto<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Muhammadiyah Mataram

---

### **Info Artikel**

#### Sejarah Artikel:

Diterima: **07-10-2020**

Disetujui: **17-12-2020**

Dipublikasikan : **22-12-2020**

---

#### Kata Kunci :

Perceptions;

Employees; Calos;

Administrative

Services

Kepentingan umum yang ada di masyarakat merupakan sasaran utama dalam penyelenggara pelayanan publik. Aparatur Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai birokrat ditingkat daerah dituntut untuk mampu menangani kendala-kendala yang dihadapi dalam usaha-usaha pembangunan yang digalakkan pemerintah. Aparat Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus mampu melaksanakan fungsi utamanya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, cekatan, efektif dan efisien. Masalah lain yang sering muncul adalah kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan hal ini terbukti banyak pegawai yang datang tidak tepat waktu, memulai pelayanan tidak tepat waktu, beristirahat belum pada waktunya, dan pegawai juga pulang sebelum waktu untuk pulang. Hal ini juga sangat mempengaruhi pelayanan karena jika kekurangan pegawai maka loket pelayanan yang akan dibuka juga sedikit, sehingga berdampak banyak masyarakat yang tidak terlayani. Adapun tujuan dalam penelitian ini yakni; 1) Untuk mengetahui Persepsi Pegawai Terhadap Kehadiran Calo Layanan Administrasi Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bima; 2) Untuk mengetahui Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi Kehadiran Calo Layanan Administrasi Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bima. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan teknik penentuan informan menggunakan *Purposive sampling*, berarti teknik pengambilan informan secara sengaja atau sudah ditentukan sebelumnya. Metode pengumpulan data yakni observasi, wawancara dan dokumentasi. Jenis data adalah data kualitatif dan bersumber dari data sekunder dan primer. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, Jarak kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bima yang jauh dan belum ada angkutan umum yang melewatinya. Sehingga yang punya kendaraan pribadi yang banyak melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bima, bagi masyarakat yang tinggal di pelosok biasanya mengurus pelayanan khususnya pelayanan akta kelahiran dengan menyerahkan seseorang yang dekat dengan hubungannya dengan birokrasi atau calo walaupun harus membayar lebih. Kehadiran calo sulit dipisahkan dari pelayanan publik. Namun saat ini eksistensi mereka mulai berkurang, karena pemerintah kian mempermudah proses kepengurusan dokumen maupun perizinan

---

## Perceptions of Employes on the Presence of Administrative Service Brokers in the Populations and Civil Registry Bima

---

### *Abstract*

Public interest in the community is the main target in public service providers. Officials of the Office of Population and Civil Registry as a bureaucrat at the regional level are required to be able to handle the constraints faced in the government's promoted development efforts. Officials of the Office of Population and Civil Registration must be able to carry out its first function is to provide services to the community well, deft, effective and efficient. Another problem that often arises is the discipline of employees in providing services this proved many employees who come not on time, start the service not on time, rest not in time, and employees also home before the time to go home. This also greatly affects the service because if the shortage of employees then the counter service that will be opened also a little, so that the impact of many people who are not served. The purpose of this research are; 1) To know Employee Perception Against Attendance of Administration Service Bureau at Department of Population and Civil Regent of Bima Regency; 2) To know the Factors that may affect the Presence of Calo Administration Services At the Department of Population and Civil Registration Bima District. This research uses qualitative approach method with technique of determination of informant use Purposive sampling, meaning intentionally intake technique. Methods of data collection ie observation, interview and documentation. Data type is qualitative data and sourced from secondary and primary. The distance of the Office of Population and Civil Registry of Bima Regency is far and there is no public transportation passing through it. So that has a private vehicle that many do service in the Department of Population and Civil Registry Bima District, for people living in remote areas usually take care of services, especially the service of birth certificate by handing someone close to his relationship with bureaucracy or brokers even if they have to pay more. The presence of brokers is difficult to separate from public services. But now their existence began to decrease, because the government increasingly simplify the process of document management and licensing.)

---

2020 Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik\_Ummat

\*Alamat Korespondensi:

<sup>1</sup> [aakbarsanggar09@mail.com](mailto:aakbarsanggar09@mail.com)

<sup>2</sup> [rachman.taufik07@gmail.com](mailto:rachman.taufik07@gmail.com)

<sup>3</sup> [dedyiswanto.st@gmail.com](mailto:dedyiswanto.st@gmail.com)

## **PENDAHULUAN**

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak melayani bukan yang dilayani. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan (Sinambela, 2006).

Dengan diterbitkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam pasal 1 ayat 1 yang berbunyi administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor.

Kementrian Dalam Negeri menerbitkan petunjuk teknis penilaian kinerja pegawai yang mengurus administrasi kependudukan di Provinsi dan Kabupaten/Kota. Petunjuk teknis ini tertuang dalam kepmendagri Dukcapil tahun 2017 tentang petunjuk teknis penilaian kinerja pegawai pada unit kerja yang menangani urusan administrasi kependudukan di Provinsi dan Kabupaten/Kota. Berdasarkan Kepmendagri ini, penilaian kinerja pegawai pada unit kerja yang menangani urusan administrasi kependudukan di Provinsi dan Kabupaten/Kota penilaiannya dilakukan secara sistematis oleh pegawai penilai terhadap capaian kinerja pelayanan bidang administrasi kependudukan pada masyarakat. Penilaian kinerja ini menganut prinsip objektif, terukur, akuntabel dan transparan.

Di Kabupaten Bima penyelenggara administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan publik yang sering mendapat keluhan dari masyarakat sehingga masalah tersebut harus segera dibenahi oleh pemerintah, berdasarkan pengamatan antrian mengurus dokumen kependudukan itu juga terlihat kurang nyaman. Hal tersebut akan menyebabkan munculnya calo dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) selain itu juga memungkinkan

terjadinya praktek diskriminasi. Hal ini harusnya menjadikan teguran pemerintah untuk segera melakukan inovasi dalam pelayanan publik (Dukcapil Kab.Bima 2019).

Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis karena penyelenggara pelayanan publik selama ini belum memiliki dampak luas terhadap perubahan aspek-aspek kehidupan masyarakat. Karena sebelum era reformasi, birokrasi pemerintah sangat mendominasi penyelenggara pemerintahan dan pelayanan publik. Pemerintah lebih dominan bertindak sebagai aktor dalam penyelenggara pelayanan publik, sehingga keterlibatan warga Negara dalam pemerintahan sangat terbatas.

Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) tergolong dalam jenis pelayanan publik karena adanya kepentingan umum dalam masyarakat yang dilayani oleh Kota/Kabupaten. Kepentingan umum yang ada dimasyarakat merupakan sasaran utama dalam penyelenggara pelayanan publik. Aparat Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai birokrat ditingkat daerah dituntut untuk mampu menangani kendala-kendala yang dihadapi dalam usaha-usaha pembangunan yang digalakkan pemerintah. Aparat Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus mampu melaksanakan fungsi tamanya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, cekatan, efektif dan efisien.

Masalah lain yang sering muncul adalah kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan hal ini terbukti banyak pegawai yang datang tidak tepat waktu, memulai pelayanan tidak tepat waktu, beristirahat belum pada waktunya, dan pegawai juga pulang sebelum waktu untuk pulang. Hal ini juga sangat mempengaruhi pelayanan karena jika kekurangan pegawai maka loket pelayanan yang akan dibuka juga sedikit, sehingga berdampak banyak masyarakat yang tidak terlayani. Hal ini jelas merugikan masyarakat yang sudah datang dari pagi untuk menerima pelayanan.

Dari uraian diatas dan berdasarkan observasi yang penulis lakukan di Kabupaten Bima, menunjukkan masih adanya keluhan dari masyarakat Kabupaten Bima dalam berurusan dengan pihak pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima, khususnya pegawai di Kabupaten Bima antara lain, aparat yang susah ditemui pada saat berurusan, masih banyak dari masyarakat yang tidak mengetahui dengan jelas mengenai prosedur pelayanan khususnya persyaratan yang harus dilengkapi, sehingga menyulitkan bagi masyarakat pada saat berurusan dengan aparatur pelayanan publik.

Sedangkan hambatan dalam pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima ini yaitu pengadaan sarana dan prasarana kantor yang kurang menunjang kinerja dalam proses pelayanan, kurang seriusnya aparat ketika berurusan dengan masyarakat ketika melayani sehingga memperlambat proses pemberian pelayanan kepada masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam Penelitian ini adalah Kualitatif deskriptif dengan cara pengambilan data menggunakan observasi, wawancara serta dokumentasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh dari peneliti secara empiris untuk menjawab masalah pokok yang dikaji dalam penelitian ini. Sumber data adalah Data Primer, yaitu data yang diperoleh dari hasil penelitian yang berhubungan langsung dengan pegawai terhadap kehadiran calo Layanan administrasi, yang langsung didapat dari tempat instansi bersangkutan. Data Sekunder, yaitu data yang langsung didapat dari laporan dan catatan yang terdapat di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bima.

Informan adalah bagian atau wakil dari populasi yang diteliti baik itu populasi dan bukan populasi itu sendiri. Dari populasi tersebut diambil seluruhnya untuk ditetapkan sebagai Informan dengan pendekatan sensus. (Sugiyono, 2008) tehnik pengumpulan data adalah, observasi, wawancara dan dokumentasi.

## **Hasil dan Pembahasan**

Pelayanan adalah tugas paling mendasar dari pemerintahan yang acapkali ditinggal karena dikalahkan oleh prioritas-prioritas lain yang lebih populis (Biasanya dikarenakan oleh pilihan-pilihan politis). Pemerintah bukan saja berarti memperbaiki pemerintah, melainkan melihat dan memastikan kembali apakah tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya benar-benar di selenggarakan dengan memadai. Penilaian terhadap kebijaksanaan Negara seringkali menunjukkan bahwa kebijaksanaan Negara tersebut tidak mencapai hasil atau memperoleh dampak yang diharapkan. Menurut Irfan Islamy (2003: 117). Tidak tercapainya tujuan kebijaksanaan ini disebabkan oleh adanya faktor-faktor sebagai berikut:

1. Tersedianya sumber-sumber yang terbatas, baik tenaga, biaya, material, waktu dan sebagainya, sehingga dampak yang diharapkan tidak tercapai.
2. Kesalahan dalam pengadministrasian kebijaksanaan-kebiaksanaan Negara akan dapat mengurangi tercapainya dampak kebijaksanaan Negara. Betapapun baiknya isi kebijaksanaan Negara, kalau tidak di administrasikan dengan baik akan sulit mencapai dampak yang diharapkan.
3. Problema-problema publik sering kali timbul karena adanya pelbagai macam faktor, sedangkan kebijaksanaan seringkali dirumuskan hanya atas dasar salah satu dan sejumlah kecil faktor-faktor tersebut. Dengan sedikitnya faktor-faktor yang dipertimbangkan tersebut, akan berakibat sulitnya kebijaksanaan itu memberikan dampak yang diharapkan.
4. Masyarakat memberikan respon atau melaksanakan kebijaksanaan Negara dengan cara-cara sendiri sehingga dapat mengurangi atau menghilangkan dampaknya atau dengan kata lain, kalau implementasi kebijaksanaan Negara itu dilaksanakan tidak sesuai petunjuk-petunjuk pelaksanaannya, maka dampaknya akan semakin jauh dari yang diharapkan.
5. Adanya beberapa kebijaksanaan Negara yang mempunyai tujuan bertentangan satu sama lain.
6. Adanya usaha-usaha untuk memecahkan beberapa masalah tertentu yang memakan biaya lebih besar dari masalah-masalahnya sendiri
7. Banyaknya problema-problema publik yang tidak dapat di pecahkan secara tuntas
8. Terjadinya perubahan sifat permasalahan ketika kebijaksanaan sedang di rumuskan atau dilaksanakan
9. Adanya masalah masalah baru yang lebih menarik dan dapat mengalihkan perhatian orang dari masalah-masalah yang telah ada.

Pelayanan merupakan kegiatan-kegiatan yang tidak jelas namun menyediakan kepuasan kepada masyarakat. Selain dilakukan oleh aparat instansi resmi pemerintah, pembuatan data-data kependudukan seperti KTP, KK dan dokumen-dokumen kependudukan lain juga melibatkan calo-calo dalam proses di dalamnya. Untuk itu, calo-calo yang bertindak sebagai petugas lapangan tidak bertanggung jawab atas penyimpangan-penyimpangan yang terjadi di lapangan (Haris, 2005:69-70). Moeliono (1994: 147) mengartikan calo sebagai orang yang menjadi perantara dan memberikan jasanya berdasarkan upah. Ada berbagai

macam jenis calo yang ada di masyarakat, salah satunya adalah calo yang ikut terlibat dalam kependudukan dan catatan sipil.

Menurut Bapak Syamsudin salah satu Staf Kepegawaian, menuturkan bahwa: “Keberadaan calo, justru diharapkan mampu mempermudah jalannya proses menjadi mudah. karena tidak ingin repot berantri lama-lama. Terkadang mereka lebih memilih calo daripada langsung ke kantor”

Sesuai pernyataan di atas, bahwa tidak mau antri terlalu lama merupakan alasan utama bagi masyarakat menggunakan jasa calo tenaga kerja dalam prosesnya. Selain itu, alasan lain yang tidak kalah pentingnya dalam mendorong masyarakat menggunakan jasa calo adalah pengalaman keluarga atau kerabat yang sudah pernah mengurus data kependudukan dengan melalui jasa calo yang bersangkutan dan kemudian sukses tanpa kendala apapun.

Menurut Bapak Furkan salah satu pegawai menuturkan bahwa “Adanya calo, masyarakat diberikan solusi bahwa masyarakat tidak usah ikut mengikuti proses pelaksanaan administrasi kependudukan yang dilakukan dikantor disdukcapil Kabupaten Bima. Pelaksanaan lebih efektif dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) melalui UPTD Kecamatan. Hal ini dikarenakan masyarakat merasa pelaksanaan pembuatan KTP di kantor dinas Disdukcapil memakan jalur birokrasi yang panjang dan calo menawarkan kemudahan kepada masyarakat”

Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bima Salahudin SH.,MSi, mengimbau kepada masyarakat untuk tidak menggunakan jasa orang lain (calo) saat melakukan pengurusan berkas kependudukan. Hal itu dilakukan guna mengantisipasi terjadinya pungutan liar (pungli) di lingkungan dinas. Kehadiran calo sulit dipisahkan dari pelayanan publik. Namun saat ini eksistensi mereka mulai berkurang, karena pemerintah kian mempermudah proses kepengurusan dokumen maupun perizinan. Nielma mengungkapkan, penggunaan calo sangat merugikan. Sebab pemohon harus mengeluarkan dana untuk membayar jasa calo. Berdasarkan hasil wawancara, beliau menuturkan bahwa:

“Tidak hanya itu, para calo biasanya akan meminta bayaran atas upayanya dalam pengurusan berkas. Kehadiran pemohon saat pengurusan berkas kependudukan sangat dibutuhkan. Khususnya dalam melakukan verifikasi data. Kenapa tidak boleh diwakili,

karena kita harus melakukan aktifasi. Seperti pada pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), dimana pemohon harus melakukan verifikasi sidik jari untuk mengaktifkan data”

Untuk mengurus sejumlah dokumen kependudukan, seperti KTP, Kartu Keluarga, akta kelahiran dan lainnya, masyarakat kian dipermudah dengan pelayanan cepat dan gratis. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Syamsudin salah satu pegawai, menuturkan bahwa: “Yang harus diperbaiki dari dalam dulu. Sudah saya tegaskan kepada petugas, agar hanya melayani masyarakat saja. Jangan ada yang melayani calo. Dikatakan Khairul Saleh, apabila internal sudah beres, secara otomatis eksistensi calo berkurang, dan lambat laun akan hilang dengan sendirinya. Masyarakat langsung saja mengurus dokumen dengan petugas. Sekarang pelayanan sudah sangat mudah dan cepat. Tidak ada lagi calo”

Terkait pelayanan pembuatan dokumen kependudukan, saat ini tidak hanya bisa dilakukan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil saja, tapi juga bisa di kantor kecamatan. Bahkan, dalam waktu dekat ini, akan diluncurkan program mobil layanan keliling, yang akan ditempatkan di sejumlah titik keramaian. Adapun dampak positif dan negatif dengan adanya calo di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bima.

#### 1. Dampak Positif

Berdasarkan fakta yang ada di lapangan, bahwa prosedur pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat melalui pihak pemerintah dirasakan masih terlalu birokratis (berbelit-belit), tidak efisien karena menghabiskan biaya dan waktu yang tidak sedikit dengan waktu tunggu pemberangkatan yang sangat lama, bahkan cenderung tidak pasti, serta menyulitkan. Sehingga menyebabkan potensial menggunakan jasa calo dengan lebih mudah dan cepat, serta biaya pertama yang dikeluarkan lebih murah.

#### 2. Dampak Negatif

Berbagai kasus menarik segera muncul, setelah kasus-kasus yang dialami mencuat ke permukaan sebagai delik aduan tindak kejahatan atas yang terjadi. Akan tetapi ironisnya, kasus-kasus tersebut seringkali lenyap oleh alasan kekerabatan antar kepegawaian terkait. Ini berarti bahwa kasus-kasus yang menimpa masyarakat belum mendapatkan perhatian yang serius dari pemerintah. Berbagai persoalan yang dihadapi oleh masyarakat dengan menggunakan jasa calo. Ketidaktahuan masyarakat mengenai berbagai hal yang berkaitan

dengan dokumen penting yang dibutuhkan dan prosedur yang benar, justru dimanfaatkan oleh pihak-pihak tertentu guna memperbesar keuntungan pribadi.

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Dari semua kepentingan Penduduk, Administrasi Kependudukan memberikan pemenuhan hak - hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan Dokumen Kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif. Banyaknya jenis pelayanan publik menyebabkan perlunya dilakukan batasan kajian pada jenis pelayanan tertentu. Salah satu jenis pelayanan publik yang mendasar adalah pelayanan disektor administrasi kependudukan, karena berkaitan dengan eksistensi setiap individu sebagai warga negara Indonesia khususnya di Kabupaten Bima. Pelayanan dalam sektor administrasi kependudukan merupakan jenis pelayanan yang cukup banyak permintaannya seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akta Nikah, Akta Kematian dan Akta Kelahiran. Secara manusiawi tentunya masyarakat menginginkan pelayanan yang diberikan cepat, mudah, murah serta aparatur yang memberikan pelayanan dapat bersikap sebagai seorang pelayan. Dalam realitasnya, pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan aparat tidak seperti yang diinginkan. Adapun beberapa faktor- faktor yang dapat mempengaruhi Kehadiran Calo Layanan Administrasi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima, antara lain:

#### 1. Ketidakpuasan terhadap pelayanan

Ketidakpuasan masyarakat yang diindikasikan oleh biaya yang cukup mahal dikarenakan kepastian biaya yang telah ditetapkan dengan peraturan daerah tidak sesuai dengan realitas yang ada. Dalam kehidupan masyarakat dikenal dengan adanya biaya sukarela atau uang terima kasih, sehingga masyarakat memandang adanya perbedaan biaya antara masyarakat yang satu dengan yang lainnya saat mengurus keperluan administrasi kependudukan yang sama jenisnya.

Keadaan seperti ini dapat menimbulkan asumsi-asumsi masyarakat yang akan memperburuk citra aparatur pemberi pelayanan. Disisi lain adanya anggapan bahwa pelayanan yang diberikan terkadang sedikit mempersulit, manakala masyarakat yang mengurus pelayanan itu bukanlah masyarakat yang terbiasa melakukan pelayanan. Dari

kalimat tersebut terlihat adanya peran calo yang dapat mempermudah proses pelayanan. Tentunya dengan bantuan para calo membutuhkan biaya tambahan dan keadaan seperti akan memberikan kesan bahwa pelayanan yang dibutuhkan membutuhkan biaya yang cukup mahal.

Masalah yang terjadi dengan melihat dengan luasnya wilayah Kabupaten Bima masih banyak masyarakat atau kepala keluarga di kecamatan yang terpencil yang belum memiliki kartu keluarga sebagai identitasnya. Dengan alasan dalam pembuatannya masih rumit dan berbelit-belit dari satu meja ke meja yang lain. Sehingga mengurungkan niat kepala keluarga untuk tidak atau belum memiliki dan membuat kartu keluarga, terjadi pula akan kurang pemahaman masyarakat terhadap persyaratan serta prosedur dalam pembuatan kartu keluarga, yang mana harus ada surat pengantar yang dilampirkan dari RT/RW setempat hingga ke kelurahan dengan mengisi berbagai formulir yang sediakan hingga berakhirnya dikecamatan yang melihat kelengkapan hingga data masuk ke dinas lalu di proses. Hal ini cukup memakan waktu yang lama dalam proses pembuatan kartu keluarga.

Perbedaan sikap pelayanan secara normatif dengan sikap pelayanan secara faktual yang dilakukan oleh aparat birokrasi terungkap dari banyaknya keluhan yang dirasakan oleh masyarakat pengguna jasa pada saat menerima pelayanan. Pengamatan yang dilakukan dilapangan menunjukkan adanya kecendrungan diskriminasi yang sangat mencolok dalam memberikan pelayanan. Realitas pelayanan menunjukkan bahwa aparat birokrasi dalam kenyataannya melakukan perbedaan pelayanan terhadap masyarakat pengguna jasa. Perbedaan pelayanan tersebut didasarkan atas beberapa hal, antara lain, karena faktor tinggi rendahnya status sosial ekonomi, kedekatan hubungan sosial dengan aparat, penampilan fisik pengguna jasa, etnik, afiliasi politik, afiliasi sosial kemasyarakatan, dan tingkat intelektualitas masyarakat.

Menurut Bapak Junaidin salah satu masyarakat, menuturkan bahwa, “Membengkaknya jumlah pengguna calo dalam pelayanan publik sebenarnya menunjukkan bahwa sistem pelayanan publik tidak berpihak secara wajar. Penyebab utamanya adalah adanya ketidak mampuan yang sering dihadapi oleh warga pengguna layanan birokrasi pemerintah terutama menyangkut waktu, biaya cara pelayanan.” (Wawancara, 20 April 2018)

Dalam hal tanggap terhadap keluhan masyarakat didapatkan kesimpulan bahwa yang menyebabkan kurang tanggapnya petugas terhadap keluhan masyarakat Kabupaten Bima adalah karena sebagian petugas-petugas yang ada di Disdukcapil Kabuapten Bima belum

menjadikan diri mereka sebagai orang yang melayani, sehingga ada beberapa orang petugas yang apatis terhadap keluhan masyarakat yang lagi mengurus dokumen kependudukan.

Dalam hal tanggap terhadap keluhan masyarakat didapatkan kesimpulan bahwa yang menyebabkan kurang tanggapnya petugas terhadap keluhan masyarakat Kabuapten Bima adalah karena sebagian petugas-petugas yang ada di Disdukcapil Kabuapten Bima belum menjadikan diri mereka sebagai orang yang melayani, sehingga ada beberapa orang petugas yang apatis terhadap keluhan masyarakat yang lagi mengurus dokumen kependudukan. Kendala yang menghambat pelayanan prima di Kabupaten Bima adalah keandalan petugas dari segi waktu yang cepat, tepat dan sesuai dengan waktu yang dijanjikan belumlah terwujud sepenuhnya. Sebab sebagian petugas masih mengharapkan pungli (pungutan liar) agar kepengurusan di Disdukcapil mempermudah segala urusan. Belum lagi persoalan calo yang memanfaatkan situasi dan kondisi dengan uang jasa yang amat besar untuk mempermudah urusan dokumen kependudukan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Namun demikian, Menurut Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bima tak menampik jika praktek percaloan yang seharusnya tidak terjadi dapat muncul. Hal ini dikarenakan keterlambatan pencetakan. Menurutnya, saat muncul adanya calo, pihaknya tidak bisa berbuat banyak karena sudah diluar kewenangan Disdukcapil. Adanya praktek percaloan muncul karena melihat peluang dimana masih banyak pemohon yang belum selesai pembuatan E-KTP. Menurutnya: "Biasanya orang yang menggunakan calo itu yang tidak ingin ribet dan repot dalam pengurusan E-KTP, kecenderungan pengguna praktek percaloan mungkin karena tidak datang langsung ke tiap kecamatan," Melihat fenomena sebagian masyarakat seperti pengusaha atau pegawai kantor yang sibuk dengan tetap memperhitungkan efektifitas waktu, maka lebih memilih lewat calo.

Karena itu, Kepala Dinas menghimbau kalau memang ada masalah terkait permohonan E-KTP, diminta langsung konsultasi ke tiap kecamatan atau langsung ke Disdukcapil dan diurus sendiri baik yang E- KTP dan dokumen lainnya. Adanya pemberitaan praktek percaloan yang muncul, kata dia, juga pasti sudah ada perjanjian antara pemohon E-KTP dan calo sebelumnya karena sama-sama membutuhkan. Sementara itu, pihak Disdukcapil sendiri selalu melakukan pendataan rutin per bulan yang dilakukan tiap kecamatan.

Membicarakan masalah pelayanan publik tidak akan ada habisnya, masalah muncul karena Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bima ingin terwujudnya tertib

administrasi namun dalam kenyataannya masih banyak masyarakat yang wajib memiliki Kartu Keluarga, KTP dan dokumen kependudukan lainnya belum mencapai rasio penduduk, ini terlihat bahwa pelayanan belum optimal, selain itu dalam proses pembuatan data kependudukan dinyatakan bahwa tidak ada pembiayaan dalam prosedurnya, namun hal yang terjadi dilapangan masih terlihat adanya penyelewengan dalam pelaksanaan proses tersebut karena masyarakat ingin penerbitan kartu keluarganya lancar dan cepat.

Pembuatan KK misalnya merupakan hal yang paling utama dan penting bagi masyarakat, karena bagian dari tanda atau identitas seseorang sehingga membuat banyak masyarakat yang melakukan pelayanan pembuatan kartu keluarga tersebut untuk kepentingan yang bersangkutan dengan kehidupannya misalnya membuat jaminan asuransi kesehatan menggunakan data kartu keluarga. Tingginya intensitas pembuat layanan kartu keluarga tersebut di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang dilakukan oleh masyarakat membuat ruangan di dinas tersebut selalu dipenuhi masyarakat, namun yang menjadi permasalahannya adalah ruangan yang begitu kecil dan tidak bisa menampung para masyarakat yang datang ke dinas tersebut serta sarana yang diberikan untuk masyarakat masih kurang seperti ruang tunggu untuk masyarakat yang datang sehingga membuat masyarakat yang tidak masuk ke ruangan tersebut menunggu duduk diluar dan saling tidak beraturan. Dari situasi ini terlihat masyarakat tidak terlayani dengan baik oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bima.

Selain itu peneliti juga menemukan rendahnya kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bima, tidak adanya ketepatan waktu atas pelayanan yang dijanjikan hal ini peneliti melihat secara langsung. Kemudian peneliti juga mengamati bahwa pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bima terdapat kurangnya Sumber Daya Manusia atau pegawai, dimana pegawai yang bertugas dalam memasukkan data Kartu Keluarga kedalam komputer untuk proses lebih lanjutnya hanya berjumlah empat orang, jumlah ini dianggap minim karena tugas yang cukup banyak yaitu menerima permohonan Kartu Keluarga, melakukan pengoreksian dan menyusun dokumen yang dilampirkan dalam permohonan Kartu Keluarga serta melakukan pembukuan. Mereka juga bertugas memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai persyaratan Kartu Keluarga dan dokumen kependudukan lainnya seperti KTP dan lainnya.

Temuan lainnya dalam penelitian ini adalah, masih rendahnya etos kerja serta tingkat profesionalisme kerja di DUKCAPIL kabupaten Bima, hal itu terlihat dari banyaknya

pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai, baik pelanggaran yang bersifat administratif seperti ketidaksesuaian antara NIK yang ada di KTP dengan yang ada di KK, serta masih banyak KTP ganda, serta tindakan inprofesionalitas dari pegawai, seperti masih banyak warga yang dilayani berdasarkan kedekatan, suku, Ras, kekerabatan sehingga mereka tidak perlu mengantri serta masih terjadi praktek membayar jasa calo bahkan tidak sedikit masyarakat yang tidak dilayani karena tidak membayar uang sogokan didepan. Inilah yang menjadi temuan lapangan dalam penelitian ini, kedepannya harus ada mekanisme pengawasan yang ketat serta mekanisme kerja yang memberikan layanan secara cepat dan tepat tanpa ada diskriminasi.

## **PENUTUP**

Berdasarkan deskripsi dan pembahasan hasil penelitian yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya mengenai Persepsi Pegawai Terhadap Kehadiran Calo Layanan Administrasi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dan Faktor-faktor yang mempengaruhi Kehadiran Calo Layanan Administrasi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima, di dapatkan kesimpulan sebagai berikut:

Jarak kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bima yang jauh dan belum ada angkutan umum yang melewatinya. Sehingga yang punya kendaraan pribadi yang banyak melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bima, bagi masyarakat yang tinggal di pelosok biasanya mengurus pelayanan khususnya pelayanan akta kelahiran dengan menyerahkan seseorang yang dekat dengan hubungannya dengan birokrasi atau calo walaupun harus membayar lebih. Kehadiran calo sulit dipisahkan dari pelayanan publik. Namun saat ini eksistensi mereka mulai berkurang, karena pemerintah kian mempermudah proses kepengurusan dokumen maupun perizinan.

Adapun dampak positif dan negatif dengan adanya calo di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bima.

### **1. Dampak Positif**

Berdasarkan fakta yang ada di lapangan, bahwa prosedur pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat melalui pihak pemerintah dirasakan masih terlalu birokratis (berbelit-belit), tidak efisien karena menghabiskan biaya dan waktu yang tidak sedikit dengan waktu tunggu pemberangkatan yang sangat lama, bahkan cenderung tidak pasti, serta menyulitkan.

Sehingga menyebabkan potensial menggunakan jasa calo dengan lebih mudah dan cepat, serta biaya pertama yang dikeluarkan lebih murah.

## 2. Dampak Negatif

Berbagai kasus menarik segera muncul, setelah kasus-kasus yang dialami mencuat ke permukaan sebagai delik aduan tindak kejahatan atas yang terjadi. Akan tetapi ironisnya, kasus-kasus tersebut seringkali lenyap oleh alasan kekerabatan antar kepegawaian terkait. Ini berarti bahwa kasus-kasus yang menimpa masyarakat belum mendapatkan perhatian yang serius dari pemerintah. Berbagai persoalan yang dihadapi oleh masyarakat dengan menggunakan jasa calo.

Berdasarkan pada simpulan di atas mengenai peran calo. Penulis mengajukan beberapa saran kepada pihak yang terkait, sebagai berikut:

1. Bagi masyarakat untuk tidak menggunakan jasa orang lain (calo) dalam mengurus data kependudukan karena dapat beresiko merugikan diri sendiri. Berusahalah untuk mengurus data kependudukan sendiri melalui proses dan tahapan yang telah disepakati oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bima dan masyarakat juga harus waspada dengan adanya praktek calo untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan (penipuan, pemerasan, dan sebagainya).
2. Bagi Pemerintah agar dapat meningkatkan pengawasan terhadap praktek calo yang dapat meresahkan dan merugikan masyarakat, membatasi ruang gerak calo, dan meningkatkan sosialisasi tentang bagaimana pentingnya mengurus data kependudukan kepada masyarakat luas.

## DAFTAR PUSTAKA

Arikunto. 2001. "Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan". Bumi Aksara, Jakarta.

Dwiyanto. Agus. 2005. "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Inklusif dan Kolaboratif". Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Hadari Nawawi dan Mimi Martini. 2001. "Penelitian terapan". Gajah Mada University Press, Yogyakarta.

Hidayanti, Triwahyu Febriana. 2014. "Kualitas pelayanan e-KTP di dinas kependudukan dan catatan sipil pemerintah kota Surabaya berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (studi

- Journal of Government and Politics (JGOP) *Vol. 2 No. 2 Desember2020* Hal. 166-180  
perekaman e-KTP di smart office royal plaza Surabaya)”. Diunduh melalui:  
[epritns.upnjatim.ac.id/](http://epritns.upnjatim.ac.id/). (01/02/2018)
- Khosiin, MHD. 2013. “Analisis Kedisiplinan Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti”. Diunduh melalui:  
[repository.uin-suska.ac.id/](http://repository.uin-suska.ac.id/).
- Mulyana, Deddy. 2005. “Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar”. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Milles, Matthew dan Michael Huberman. 2004. “Analisa Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru (Tjejep Rohendi Rosidi)”. UI Press, Jakarta.
- Sarwono, Wirawan, Sarlito. 2000. “Pengantar Umum Psikologi”. Jakarta: Bulan Bintang.
- Siregar, Yetti Feriza. 2014. “Persepsi Masyarakat Kota Padang Sidempuan Terhadap Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Sidempuan Dalam Memberikan Pelayanan Publik 2014”. Diunduh Melalui: <http://jurnal.uinsu.ac.id>
- Soekanto. 2000. “Sosiologi Suatu Pengantar. Jakarta : Rajawali Pers.
- Sugiyono.2008. “Memahami penelitian kualitatif”. Bandung: CV. ALFABETA.
- Syafiie, Ine Kencana. 2013. “IlmuPemerintahan”. Jakarta:BumiAksara.
- Tajuddin, Iin. 2016. “Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) (Studi Pada Kantor Disdukcapil Kota bandar Lampung)”. Diunduh melalui: <http://digilib.unila.ac.id/>.
- Miles dan Huberman. 2009. ”Analisi Data Kualitatif ”. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Moeliono, Antoen dkk.1981. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka.
- Moleong.2004. “Metodologi Penelitian Kualitatif”. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.