

## ***Good Governance: Praktik pada Dukcapil Kabupaten Muaro Jambi***

## **Good Governance: Practices in the Dukcapil of Muaro Jambi Regency**

Irsadunas Noveri <sup>a</sup>, Sarina Alfiani<sup>b</sup>

<sup>a</sup>Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi Afiliasi; email: irsadunasnoveri@uinjambi.ac.id

<sup>b</sup>Kandidat Sarjana Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

p-ISSN: 2599-2813; e-ISSN: 2615-6172; DOI:

©2018 Institute for Research and Community Service (LP2M) - State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. This is an open access article under the CC BY-NC-SA license (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>)

---

Article History: received 27 Juli 2018; received in revised form 13 Oktober 2018;  
accepted 16 Oktober 2018 Published online 16 Oktober 2018

---

### **Abstract**

*This study aims to determine the realization of Max Weber's bureaucratic theory in the Department of Population and Civil Registration of Muaro Jambi Regency by looking at the ten ideal criteria of administrative staff in accordance with the social action related to the ideal and material interests as well as the relationship with good governance. Method used in this research is a qualitative research method with descriptive analysis techniques. Data collection techniques used are the primary data collection obtained from interviews related to SOP and archives on the Department of Population and Civil Registration Muaro Jambi and secondary data collection obtained from literature review and related documents Department of Population and Civil Registration of Muaro Jambi Regency. The result of the research shows that Weberian bureaucracy theory is not entirely in the Office of Population and Civil Registration of Muaro Jambi Regency. This is due to several obstacles if all is implemented and the realization of the Weberian bureaucracy theory in the Department of Population and Civil Registration of Muaro Jambi Regency is not apart from the obvious ideal interests realized into existing service procedures in accordance with the vision and mission of the Department of Population and Civil Registration Muaro Jambi but in the interests of the ideal there are material interests in the form of employee performance in service procedures there is negativity resulting in lack of management in service delivery to the community. So that it resulted in the need to hold socialization to employees related to Good Governance at the Department of Population and Civil Registration Muaro Jambi District.*

**Keywords:** maksimal 5 kata dan minimal 3 kata

### **Abstrak**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perwujudan teori birokrasi Max Weber pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi dengan melihat sepuluh kriteria ideal staf administrasi yang sesuai dengan social action yang berkaitan dengan kepentingan ideal dan material serta keterkaitan dengan good governance. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan teknik analisis deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan pengumpulan data primer yang didapat dari hasil wawancara yang berkaitan dengan SOP dan arsip pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi serta pengumpulan data sekunder didapat dari kajian pustaka dan dokumen terkait Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa tidak sepenuhnya teori birokrasi Weberian berwujud di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi, hal ini dikarenakan beberapa kendala jika semuanya diterapkan dan perwujudan teori birokrasi Weberian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi tidak terlepas kepentingan ideal yang tampak jelas direalisasikan menjadi prosedur pelayanan yang ada sesuai dengan visi dan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi akan tetapi di dalam kepentingan ideal terdapat kepentingan material yang berupa kinerja pegawai dalam prosedur pelayanan terdapat kenegatifan yang mengakibatkan kurangnya manajemen didalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Sehingga hal tersebut mengakibatkan perlu diadakannya sosialisasi ke pegawai terkait Good Governance pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi.*

**Kata Kunci:** Birokrasi, Max Weber, Praktik

## A. Pendahuluan

Secara bahasa, istilah birokrasi berasal dari bahasa Prancis *bureau* yang berarti kantor atau meja tulis dan dari bahasa Yunani *curatein* yang berarti mengatur. Pada mulanya, istilah ini digunakan untuk menunjuk pada suatu sistematisasi kegiatan kerja yang diatur atau diperintah oleh suatu kantor melalui kegiatan-kegiatan administrasi. Dalam konsep bahasa Inggris secara umum, birokrasi disebut dengan *civil service*. Selain itu juga sering disebut *public sector*, *public service* atau *public administration*<sup>1</sup>.

Di dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia "biro" diartikan kantor dan istilah birokrasi mempunyai beberapa arti diantaranya: pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai bayaran yang tidak dipilih oleh rakyat, cara pemerintahan yang sangat dikuasai oleh pegawai negeri dan cara kerja atau susunan pekerjaan yang serba lambat, serba menurut aturan, kebiasaan, dan banyak liku-likunya<sup>2</sup>.

Bermula ketika Max Weber<sup>3</sup> mengenalkan pengamatannya tentang birokrasi, yang melihat sosok birokrasi sebagai alat yang bermanfaat bagi pelaksanaan rasionalitas terhadap tugas-tugas administrasi sehingga bisa mencapai efisiensi<sup>4</sup>. Weber bukan sekedar mengatakan bahwa birokrasi eksis dalam arti institusional, lebih dari itu adalah kebudayaan kita, praktik dan keyakinan kita, pun menjadi birokrasi. Yang menyebabkan proses demikian itu bukanlah ide-ide, melainkan kepentingan-kepentingan materil dan ideal, yang dikonsepsikan oleh paraaktornya<sup>5</sup>.

Kepentingan-kepentingan material yang dimaksudkan adalah terkait dengan pemikiran Karl Marx yang menekankan saling ketergantungan yang tinggi antara struktur sosial dan kondisi materil dimana individu harus menyesuaikan dirinya supaya tetap hidup dan memenuhi berbagai kebutuhannya. Misalnya, dalam organisasi formal, individu menciptakan peraturan dan pengaturan sebagai alat untuk

---

<sup>1</sup> Delly Mustafa, Birokrasi Pemerintahan, cet. Ke-1, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 1.

<sup>2</sup> "Kamus Umum Bahasa Indonesia Online," <http://kbbi.web.id/>, akses 16 Mei 2017.

<sup>3</sup> Max Weber adalah ahli ekonomi politik dan sosiolog, lahir di Erfurt, Jerman, 21 April 1864, berasal dari keluarga menengah, beliau wafat pada tanggal 14 Juni 1920 di Munchen, Jerman. Nama lengkap dari Max Weber adalah Maxilian Weber. Perbedaan penting antara kedua orang tuanya berpengaruh besar terhadap orientasi intelektual dan perkembangan psikologis Weber. Ayahnya seorang birokrat dan ibunya seorang calvinis yang taat. Saat usia 16 tahun, Weber belajar di Universitas Heildelberg. Saat Perang dunia satu, Weber ikut dinas militer. Pada Tahun 1884 Weber kembali kuliah di Universitas Berlin. Setelah 8 tahun lulus dan menjadi pengacara dan pengajar di universitas

<sup>4</sup> Tjokrowinoto Moeljarto, Politik Pembangunan: Sebuah Analisis Konsep Arah dan Strategi, (Yogyakarta: PT. Tiara Wacana, 1987), hlm. 82.

<sup>5</sup> Peter Beilharz, Teori-Teori Sosial Observasi Kritis terhadap Para Filosof Terkemuka, cet. Ke-3, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2005), hlm. 367-368.

mengkoordinasi kegiatan- kegiatan untuk mencapai tujuan bersama mereka, lalu sebagai pelaku organisasi formal mereka membiarkan diri didominasi sebegitu rupa oleh aturan-aturan dan pengaturan yang mereka buat, sehingga aturan-aturan dan pengaturan-pengaturan itu menjadi tujuan dalam dirinya sendiri, bukan sebagai alat untuk mencapaitujuan<sup>6</sup>.

Birokrasi sebagai suatu bentuk organisasi dengan ciri-ciri khusus, pada dasarnya menjadi pusat perhatian dari berbagai disiplin ilmu social atas jasa dari Max Weber dalam karyanya *The Theory of Economic and Social Organization*. Weber mengemukakan konsepnya tentang *The Ideal Type of Bureaucracy* dengan merumuskan ciri-ciri pokok dari organisasi yang lebih sesuai dengan masyarakat yang mana konsep ini merupakan kepentingan- kepentingan ideal yang dimaksud oleh Weber. Ciri-ciri organisasi yang rasional, pada hakekatnya merupakan dasar pembentukan organisasi pemerintahan yang dikenal dengan birokrasi pemerintah.

Pemikiran Weber tentang birokrasi, diawali dengan pemahaman Weber tentang sifat-sifat manusia dan pengaruhnya bagi kehidupan manusia itu sendiri. Pemikiran pertama Weber dikenal dengan "*social action* " yaitu bahwa semua aktivitas manusia digerakkan oleh maksud-maksud tertentu, oleh karena itu maksud dan motivasi di belakang aktivitas itu harus dimengerti. Aktivitas-aktivitas yang maksud diantaranya: aktivitas manusia yang dimotivasi karena luapan emosi, amarah, dan sedih. Aktivitas manusia yang berdasar pada kebiasaan yang telah mapan/ mendarah daging. Aktivitas manusia berdasarkan tata nilai yang jelas dan orientasi pada tujuan yang diyakini dapat tercapai. Kesadaran oleh keinginan untuk mencapai tujuan dengan alat/cara yang terukur.

Tahapan kedua pemikiran Weber adalah adanya anggapan bahwa semua aktivitas dalam kehidupan manusia adalah berkelompok (membentuk sebuah organisasi). Oleh karena itu, harus berdasar kepada aturan-aturan yang jelas, sebab sebuah negara pasti berlandas atas hukum dan setiap anggota organisasi itu, harus mematuhi hukum yang diberlakukan. Sedangkan tahapan ketiga pemikiran Weber

---

<sup>6</sup> Doyle Paul Johnson, *Teori Sosiologi Klasik dan Modern*, alih bahasa Robert M.Z. Lawang, cet. Ke-2 (Jakarta: PT Gramedia, 1988), hlm.139-140.

adalah bahwa dalam sebuah organisasi, ada aturan-aturan yang harus dipatuhi oleh orang-orang sebagai anggota organisasi tersebut<sup>7</sup>.

Dalam mematuhi aturan-aturan ada dalil-dalil yang harus dipatuhi orang-orang sebagai anggota organisasi, diantaranya: tugas-tugas pejabat diorganisir atas dasar yang diatur dan berkelanjutan, tugas dibagi dalam tahap-tahap yang berbeda dari segi fungsional yang masing-masing dilengkapi kewenangan (otoritas) & sanksi yang sesuai dengan tingkatannya, jabatan-jabatan diatur secara hirarkis, aturan-aturan yang mengatur pekerjaan bisa bersifat teknis atau legal, sumber-sumber institusi (misalnya fasilitas dan kewenangan) dibedakan dengan sumber-sumber individu secara pribadi, pemegang jabatan tidak dapat mengambil jabatannya sebagai milik pribadi, administrasi didasarkan atas dokumen tertulis, dan sistem kekuasaan legal dapat memiliki banyak bentuk, tetapi yang paling murni adalah staf administrasi birokratis<sup>8</sup>.

Pandangan Weber seiringan dengan Hegel yang memandang birokrasi tersebut dapat dijadikan sebagai alat penghubung antara negara dan masyarakat. Menurut Weber birokrasi adalah sistem kekuasaan, dimana pemimpin mempraktikkan kontrol atas bawahan. Sistem birokrasi menekankan kepada aspek disiplin. Oleh Sebab itu, Weber juga memasukkan birokrasi sebagai sistem legal-rasional, yaitu tunduk pada aturan-aturan tertulis dan dapat disimak oleh siapapun juga<sup>9</sup>. Sehingga sampai dengan dewasa ini birokrasi pemerintah menjadi alat yang sangat utama dan paling dominan peranannya dalam pelaksanaan tugas-tugas negara.

Birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terlihat dengan peraturan daerah Muaro Jambi tentang organisasi dan tata kerja kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi<sup>10</sup>. Di dalam Perda tersebut menjelaskan mengenai susunan organisasi, tujuan pokok dan fungsi dari kantor tersebut<sup>11</sup>. Selain itu, setiap pejabat dilingkungan Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil wajib melakukan koordinasi, integrasi, sinkronisasi dan simplikasi dalam pelaksanaan tugas

---

<sup>7</sup> Rina Martini, *Birokrasi dan Politik*, cet. Ke-1, (Semarang: UPT UNDIP Press, 2012), hlm.

<sup>8</sup> *Ibid.*, hlm. 36

<sup>9</sup> Peter Beilharz, *Teori-Teori Sosial*, cet. Ke-3, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hlm. 371

<sup>10</sup> Perda Kabupaten Muaro Jambi Nomor 27 Tahun 2003 tentang Tata Kerja Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi.

<sup>11</sup> Perda Kabupaten Muaro Jambi Nomor 27 Tahun 2003 tentang Tata Kerja Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi.

serta membuat laporan tertulis sebagai wujud pertanggung jawaban pelaksanaan tugas dan disampaikan kepada pimpinan<sup>12</sup>.

Walaupun telah tampak jelas mengenai tupoksi dan tata kerja dalam Dukcapil, akan tetapi suatu organisasi dapat mengatur tentang kepatuhan impersonalitas atas suatu kesetiaan yang kuat pada suatu prosedur yang sudah ditetapkan. Dalam prakteknya, staf tersebut dapat menyesuaikan tindakan mereka dengan keadaan-keadaan yang cocok. Karena mereka adalah makhluk sosial, yang secara efektif mengemban suatu fungsi didalam keseluruhan budaya.

Hal ini terbukti dengan adanya peristiwa terkait dengan proses perekaman e-KTP di Dukcapil akibat kekosongan blanko dan libur panjang kalender<sup>13</sup>. Adapun budaya paternalistik dapat dikatakan masih cukup terlihat. Walaupun perilaku mereka yang sebagian besar tidak pernah membeda-bedakan pelayanan kepada berbagai anggota masyarakat. Akan tetapi, ada saja beberapa oknum yang masih memberikan layanan berdasarkan kepada hubungan persaudaraan atau pertemanan bukan kepada urutan dalam antrian. Secara tidak langsung tindakan tersebut memperlihatkan bentuk dari birokrasi yang tidak sesuai dengan Weber yang masukkan birokrasi kedalam legal-rasional.

Artikel yang ditulis ini mengadopsi pendekatan penelitian kualitatif deskriptif, dimana berusaha menggambarkan objek dan subjek penelitian sesuai dengan keadaan. Sehingga cara penafsiran dan uraian datanya persis dengan situasi yang terjadi di lokus penelitian<sup>14</sup>.

## **B. Pembahasan**

Satuan kerja dalam bentuk dinas Dukcapil Muaro Jambi memberikan kapasitas yang besar untuk mampu menjalankan tugas pokok dan fungsi yang berhubungan dengan pelayanan administrasi kependudukan.

Sementara itu setiap penduduk seputaran Kabupaten Muaro Jambi wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada

---

<sup>12</sup> *Ibid*, Pasal 13.

<sup>13</sup> Perekaman e-KTP," <http://halojambi.id/read/dukcapil-muaro-jambi-dipadati-masyarakat-lakukan-perekaman-e-ktp.html>, akses 16 Mei 2017.

<sup>14</sup> Sukardi, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Yogyakarta: Bumi Aksara, 2003), hlm. 163.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Peristiwa kependudukan dapat dikatakan kejadian yang dialami penduduk, seperti perubahan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, perubahan alamat dan lain-lain. Sedangkan peristiwa penting dapat dikatakan kejadian yang dialami seseorang, seperti kelahiran, kematian, perceraian, pengakuan anak, perubahan nama dan status kewarganegaraan<sup>15</sup>.

Dalam proses pelayanan baik terkait peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang diberikan oleh Dukcapil kepada masyarakat tidak terlepas dari kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi.

Berbicara tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) yang berkerja di Dukcapil Kabupaten Muaro Jambi atau staf administrasinya tampak beberapa perwujudan dari teori birokrasi ala Weberian yang dapat dilihat dari kriteria tentang staf administrasi diantaranya seperti terdapat hirarki jabatan, fungsi- fungsi dalam masing-masing jabatan itu diperinci dengan jelas, para staf administrasi birokrasi diseleksi atas dasar kualifikasi profesional, para staf administrasi digaji dengan uang dan diberi pensiun sesuai dengan kedudukan mereka dalam hirarki, ada struktur karir yang memungkinkan kenaikan pangkat, para staf administrasi tidak mengambil kedudukannya sebagai milik pribadi, dan pejabat tunduk pada suatu pengendalian yang disatukan oleh sistem yang disiplin.

Hal ini lebih diperjelas dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak M. Arif Afriyanto, beliau menjelaskan, dalam melaksanakan kinerja, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadikan UU Nomor 36 Tahun 2016 sebagai pedoman pelaksanaan, dimana dalam UU tersebut telah cukup jelas menggambarkan kedudukan, susunan organisasi, tupoksi dan tata kerja dari pegawai Dukcapil yang jika dikaitkan dengan penelitian ini, secara tidak langsung tampak perwujudan dari

---

<sup>15</sup> Dokumentasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi tahun 2017

birokrasi ala Weberian, dimana dari UU tersebut jelas adanya hirarki jabatan, job description, sistem yang disipliner yang dijalankan di Dukcapil.”<sup>16</sup>

Selain itu, hal senada juga dijelaskan oleh Bapak Helmi, kinerja pegawai Dukcapil untuk memberikan pelayanan ke masyarakat tidak terlepas dari SOP yang ada di Dukcapil. Para pegawai bekerja dengan profesional sesuai dengan jabatan yang dipegangnya. Wujud dari kriteria birokrasi Weber yang terdapat dalam Dukcapil, diantaranya terdapat hirarki jabatan, hal ini dapat dilihat dari struktur organisasi yang telah diatur oleh UU yang ada. Sebelum bekerja di Dukcapil para pegawai di seleksi atas dasar kualifikasi yang profesional. Terdapat penerimaan gaji bagi setiap pegawai. Terdapat struktur karir untuk kenaikan jabatan, hal ini terjadi jika terdapat pegawai yang bekerja secara efektif akan mendapat penilaian khusus dari atasan”<sup>17</sup>

Meskipun beberapa kriteria teori birokrasi ala Weberian berwujud di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi, akan tetapi ada tiga kriteria yang masih rancu diterapkan atau tidak di Dukcapil Kabupaten Muaro Jambi, diantaranya para staf bersifat bebas secara pribadi, para staf administrasi diangkat atas kontrak ada periodisasi dan evaluasi jabatan serta pekerjaan staf administrasi adalah pekerjaan utama dan satu-satunya. Terkait hal tersebut, penulis mendapat alasan mengapa demikian. Dari wawancara yang dilakukan dengan Bapak Azuan, beliau menjelaskan Dukcapil Kabupaten Muaro Jambi, jika pegawai bebas secara pribadi hal dapat berpengaruh mengakibatkan manajemen kinerja menjadi rendah. Hal terkait mengenai periodisasi di Dukcapil, saya rasa tidak ada karena pegawai bekerja berdasarkan kontrak kerja yang ada, kalau misalnya terkait evaluasi jabatan di Dukcapil ada, yang mana nantinya akan berpengaruh terhadap struktur karir dari pegawai itu sendiri. Para ASN (Apartur Sipil Negara) memang merupakan pekerjaan utama akan tetapi dapat dikatakan bukan satu-satunya, misalnya saya seorang ASN dan dirumah saya membuka toko perlengkapan olahraga, secara tidak langsung pekerjaan saya bukan hanya ASN akan tetapi ada usaha lain juga”<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup> Wawancara Dengan M. Arif Afriyanto, Kepala Bidang Pengolahan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi, 9 Agustus 2017.

<sup>17</sup> Wawancara Dengan Helmi, Kasubbag Perencanaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi, 11 Agustus 2017.

<sup>18</sup> Wawancara Dengan Azuan, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Muaro Jambi, 9 Agustus 2017

Jadi, teori Weberian sebenarnya sudah diterapkan oleh beberapa instansi pemerintah, termasuk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi.

### **1. Kepentingan Material**

Pemikiran Karl Marx menekankan saling ketergantungan yang tinggi antara struktur sosial dan kondisi materil dimana individu harus menyesuaikan dirinya supaya tetap hidup dan memenuhi berbagai kebutuhannya. Misalnya, dalam organisasi formal, individu menciptakan peraturan dan pengaturan sebagai alat untuk mengkoordinasi kegiatan- kegiatan untuk mencapai tujuan bersama mereka, lalu sebagai pelaku organisasi formal mereka membiarkan diri didominasi sebegitu rupaoleh aturan-aturan dan pengaturan yang mereka buat, sehingga aturan-aturan dan pengaturan-pengaturan itu menjadi tujuan dalam dirinya sendiri, bukan sebagai alat untuk mencapaitujuan.

Dilihat dari salah satu aspek pelaksanaan *good governance* yaitu kemampuan membuat perencanaan dan melakukan implementasi secara efisien, kemampuan melakukan penyederhanaan organisasi, penciptaan disiplin dan model administrasi serta keterbukaan informasi. Maka birokrasi dituntut agar mampu memberikan pelayanan yang lebih professional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsive dan adaptif begitu pula halnya dengan Aparatur Sipil Negara yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Muaro Jambi.

Pemberian pelayanan secara prima sangat di tuntut di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Jambi. Setelah terjadi kekosongan blnko di Dukcapil pada bulan Mei lalu, ini mengakibatkan penumpukkan perekaman E-KTP, terlebih dengan adanya peringatan dari Mendagri Tjahjo Kumolu yang menekankan perekaman E-KTP selesai pada akhir tahun ini. Diperkirakan hingga bulan Oktober masih tersisa 8,6 persen dari total wajib rekam KTP Muaro Jambi belum melakukan perekaman. Karena hal demikian, Zakaria selaku Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Muaro Jambi memberikan instruksi bagi para ASN turun langsung ke Kecamatan untuk melakukan perekaman<sup>19</sup>.

---

<sup>19</sup> Dukcapil Muaro Jambi," <http://jambi.tribunnews.com/2017/10/10/warga-kecamatan-sungai-gelam-dan-sekernan-paling-banyak-belum-lakukan-perekaman-e-ktp>, akses 13 Oktober 2017



Seiringan dengan hal tersebut yang membuat pekerjaan semakin lambat adalah pengetahuan masyarakat terhadap mekanisme dalam peristiwa kependudukan. Menurut Bapak Zakaria selaku Kepala Dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Terkait peringatan yang diberikan oleh Mendagri, saya telah mengupayakan dengan menerjunkan langsung pegawai Dukcapil ke Kecamatan agar dapat langsung melakukan perekaman, akan tetapi ada beberapa kendala yang tidak bisa dihindari adalah kondisi wilayah, kesadaran masyarakat tentang dokumen kependudukan, dan masih sangat rendahnya pengetahuan masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan tersebut.<sup>20</sup>

Meskipun demikian, apa yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi untuk mengupayakan penyelesaian perekaman E-KTP pada akhir tahun. Hal tersebut tidak terlepas dari kepentingan material yang muncul akibat kegiatan tersebut. Walaupun tujuan kegiatan telah jelas akan tetapi penyimpangan tujuan juga bersumber dari suatu mekanisme yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi. Ini diperkuat dengan pernyataan beberapa masyarakat sebagai penerima pelayanan dari pihak Dukcapil. Ibu Mega Purnama Wati dari Bukit Baling Kabupaten Muaro Jambi mengatakan. Mereka telah melakukan perekaman di Kantor Dukcapil pada akhir bulan April, tapi pembuatan KTP saya tidak selesai-selesai sampai saat ini, jadi saya melakukan perekaman ulang dan saya di minta membayar sejumlah uang agar selesai dalam satu hari, dan terbukti KTP saya selesai, pagi saya membuatnya dan sore ini saya bisa mengambilnya.<sup>21</sup>

Senada dengan Bapak Arafah dari Muaro Jambi, menjelaskan saya melakukan perekaman dari pagi hari dan mengikuti antrian akan tetapi menjelang beberapa saat ada beberapa orang datang langsung menemui pegawai dan memberikan uang seketika mereka melakukan perekaman lebih duluan dari saya.<sup>22</sup> Kepentingan material bisa saja timbul, dan jika dikaitkan hasil wawancara yang dilakukan oleh Bapak Helmi diatas mengenai perwujudan kriteria staf administrasi ala Weber tentang para anggota staf bebas secara pribadi yang mengakibatkan manajemen pegawai buruk benar adanya.

---

<sup>20</sup> Wawancara Dengan Zakaria, Kepala Dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi, 12 Oktober 2017.

<sup>21</sup> Wawancara Dengan Mega Purnama Wati, Masyarakat Desa Bukit Baling Kabupaten Muaro Jambi, 16 Oktober 2017.

<sup>22</sup> Wawancara Dengan Arafah, Masyarakat Desa Simpang Sungai Duren Kecamatan Jaluko, 18 Oktober 2017

## 2. Kepentingan Ideal

Max Weber yang mengenalkan pengamatannya tentang birokrasi, dan melihat sosok birokrasi sebagai alat yang bermanfaat bagi pelaksanaan rasionalitas terhadap tugas-tugas administrasi sehingga bisa mencapai efisiensi. Agar mencapai keefesiensian yang sepenuhnya dalam sebuah organisasi itu adalah hal susah untuk diraih.

Sementara itu kepentingan ideal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi terdapat dalam visi dan misi Dukcapil. Dalam implementasinya belum sepenuhnya terealisasi karena kondisi wilayah, kurangnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat terhadap pentingnya dokumen kependudukan.

Meskipun demikian, pihak dari Dukcapil sendiri telah mengupayakan pengoptimalan pelayanan untuk mencapai kepentingan ideal yang diberikan kepada masyarakat dengan mengadakan perekaman yang turun ke tiap Kecamatan seperti yang dijelaskan dalam poin kepentingan material. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh bapak Afrizal selaku Kepala Bidang Pemamfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, demi mendukung pengoptimalan dan percepatan penyelesaian perekaman tersebut, di sejumlah Kecamatan di Muaro Jambi saat ini sudah bisa dilakukan perekaman, seperti di Kecamatan Sungai Gelam, Jaluko, Tempino, Sungai Bahar, Bahar Utara, Bahar Selatan dan Taman Rajo.<sup>23</sup>

Tolak ukur dari kepuasan pelayanan yang dirasakan masyarakat merupakan hal penting dalam tujuan kepentingan ideal atau kepentingan sesuai cita-cita dalam Dukcapil. Selain itu sumber daya manusia, sarana dan prasarana, juga mempunyai handil penting dalam hal ini, dimana semua hal tersebut dapat dikatakan belum sepenuhnya ideal di Dukcapil. Menurut hasil wawancara dengan Bapak Askes selaku staf di Dukcapil. Untuk melakukan perekaman hanya mempunyai dua komputer dalam menginput data, terlebih lagi jikalau jaringan sedang tidak bersahabat, itu yang mengakibatkan kerja pegawai menjadi penghambat. Dan di bagian pembuatan KK

---

<sup>23</sup> Wawancara Dengan Afrizal, Kepala Bidang Pemamfaatan data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi, 12 Oktober 2017.

hanya tersedia dua printer sedangkan masyarakat yang mau dilayani terlalu banyak, jadinya antrian numpuk dan memakan waktu yang lama.<sup>24</sup>

Aparatur yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi harus sebaik mungkin mengatasi permasalahan terkait pengimplementasian kepentingan ideal di Dukcapil agar kepentingan material yang dapat di timbulkan dari kurangnya manajemen ASN dapat diatasi, terlebih lagi menindaklanjuti pengetahuan masyarakat terhadap pentingnya dokumen kependudukan serta agar pelaksanaan proses pelayanan publik dapat berjalan sesuai yang diharapkan masyarakat. Karena dalam organisasi pemerintahan, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dihindari dan merupakan kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.

Birokrasi dalam pelaksanaannya tampak berbeda dari gambaran abstrak struktur formalnya. Banyak aturan-aturan yang dibuat oleh sebuah Dinas justru menjadi bermakna jika pelanggaran-pelanggaran yang terjadi didalamnya. Sebab anggota organisasi (ASN) adalah manusia (seringkali bersahabat dan seringkali menjengkelkan) dan bukan merupakan mesin yang tidakberperasaan.

Namun kontradiksi antara aturan-aturan kedinasan dengan perilaku penyimpangan yang dilakukan oleh para aparatur sipil negara hanya tampak begitu saja. Pelanggaran yang dilakukan bisa jadi hanya dijalankan begitu saja tanpa merusak peraturan yang telah dibakukan dalam sebuah dinas. Signifikansi penelitian yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi cukup tampak dilihat dari adanya beberapa kriteria staf administrasi yang diterapkan di Dukcapil. Walaupun penerapannya jelas adanya berdasarkan peraturan yang berlaku akantetapi pemberian pelayanan yang di berikan oleh aparatur sipil negara yang bekerja tidak terlepas dari pencapaian kepentingan ideal untuk mencapai efektif dan kepentingan material yang timbul akibat aktivitas manusia itu sendiri sehingga mengakibatkan rendahnya tingkat manajemen padaDukcapil.

---

<sup>24</sup> Wawancara Dengan Nina Yusiyanti, Kasi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi, 13 Oktober 2017.

Ini berarti aparatur sipil negara sebagai pemberi pelayanan, tidak hanya dituntut dapat memberikan pelayanan yang baik akan tetapi juga dituntut agar dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan azas *good governance*. Jika ingin mencapai tingkat efektif dalam sebuah pencapaian visi dan misi Dukcapil, pihak Dukcapil mesti melakukan sosialisasi seperti diklat, bintek dan sebagainya untuk meningkatkan SDM para pegawai dalam bekerja, akan tetapi kendalanya adalah masalah anggaran yang tidak cukup untuk mengadai hal tersebut.<sup>25</sup>

Pemerintah sebagai pemberi pelayanan dituntut untuk bekerja sesuai dengan tupoksi, dimana harus sesuai dengan peraturan yang ada, penerapan azas *good governance* dan untuk menambah *skill* bisa dilakukan dengan mengadakan serangkaian kegiatan diklat bagi para pegawai sehingga pelaksanaan birokrasi yang diadakan di Dukcapil dapat berjalan sebagaimana peraturan yang telah terbentuk di Dukcapil. Serta lebih memperhatikan keinginan masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan.

### **C. Penutup**

Perwujudan teori birokrasi ala Weberian yang ditandai dengan sepuluh kriteria staf administrasi diantaranya seperti terdapat hirarki jabatan, fungsi-fungsi dalam masing-masing jabatan itu diperinci dengan jelas, para staf administrasi birokrasi diseleksi atas dasar kualifikasi profesional, para staf administrasi digaji dengan uang dan diberi pensiun sesuai dengan kedudukan mereka dalam hirarki, ada struktur karir yang memungkinkan kenaikan pangkat, para staf administrasi tidak mengambil kedudukannya sebagai milik pribadi, dan pejabat tunduk pada suatu pengendalian yang disatukan oleh sistem yang disiplin.

Selain itu tiga diantaranya yaitu para staf bersifat bebas secara pribadi, para staf administrasi diangkat atas kontrak ada periodisasi dan evaluasi jabatan serta pekerjaan staf administrasi adalah pekerjaan utama dan satu-satunya dapat dikatakan tidak sepenuhnya terdapat perwujudannya dikarenakan adanya halangan apabila terdapat di birokrasi yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi. Kepentingan material yang membentuk di Dinas

---

<sup>25</sup> Wawancara Dengan M. Arif Afriyanto, Kepala Bidang Pengolahan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Muaro Jambi, 11 Oktober 2017.

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi mengakibatkan terjadinya manajemen yang kurang dalam implementasi birokrasi dan kepentingan ideal yang ingin dicapai di dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi terdapat dalam perwujudan visi dan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten MuaroJambi.

Signifikansi dalam penelitian ini, pemerintah sebagai pemberi pelayanan dituntut untuk bekerja sesuai dengan tupoksi, dan untuk menambah skill bisa dilakukan dengan mengadakan serangkaian kegiatan diklat bagi para pegawai sehingga pelaksanaan birokrasi yang diadakan di Dukcapil dapat berjalan sebagaimana peraturan yang telah terbentuk di Dukcapil. Serta lebih memperhatikan keinginan masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan.

Untuk terciptanya *good governance* di dalam pengaplikasian teori birokrasi pada sebuah dinas masih perlu rasionalisasi yang dilakukan oleh aparatur sipil negara yang bekerja di Dinas tersebut agar kinerja bisamaksimal dalam mencapai visi dan misi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Muaro Jambi. Penelitian ini berfokus pada perwujudan dari teori birokrasi ala weberian yang dipengaruhi oleh kepentingan material dan ideal di dalam pelaksanaan *good governance* yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi yang mana hanya melihat dari pendekatan proses, maka untuk kebutuhan penelitian berikutnya yang tertarik meneliti perwujudan teori dalam sebuah dinas bisa menggunakan pendekatan output, yaitu mengukur dari produk barang atau jasa yang dihasilkan pada sebuah dinas. Serta bisa meneliti lebih lanjut terkait faktor- faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan dari masyarakat bahkan tingkat kinerja dalam kepegawaian di Dinas tersebut.

## **Bibliography**

- Mustafa, Delly, *Birokrasi Pemerintahan*, cet. Ke-1, (Bandung: Alfabeta, 2013).
- Paul Johnson, Doyle, *Teori Sosiologi Klasik dan Modern*, alih bahasa Robert M.Z. Lawang, cet. Ke-2, (Jakarta: PT Gramedia, 1988).
- Ritzer, Geogre dan Douglas J Goodman, *Teori Sosiologi Modern*, cet. Ke-6, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2010).
- H.G Gerth & Wright Mill (ed.), *Max Weber: Essays in Sociology*, (NewYork: Oxford University Press, 1970).
- Syafi'i, Inu Kencana, *Etika Pemerintahan*, Cet Ke-1, (Jakarta: Hasdi Mahasatya, 2011).
- Iskandar, *Metode Penelitian Kualitatif*, cet. Ke-1, (Jakarta: Gaung Persada, 2009).
- Lembaga Administrasi Negara (LAN), *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI)*. Jakarta: PT. Rineka cipta, 2003.
- Juliansyah Noor, *Metode Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*, cet. Ke-11, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011.
- J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002.
- Abduh, "Peranan Partisipasi Masyarakat dalam Mewujudkan Good Governance pada Pemerintahan Desa (Studi di Desa Kasiro Kec. Batang Asai), Skripsi IAIN STS Jambi, (2015).
- Miftah Thoha, *Dimensi Prima Administrasi Negara*, Jakarta: Pustaka Jaya, 2003.
- Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif (Edisi Kedua)*, Yogyakarta: Erlangga, 2009.
- Ogy Harista, "Analisis Kinerja Birokrasi Pemerintah (Study Kasus Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Batanghari), Skripsi IAIN STS Jambi, (2015).
- Osborne dan Gaebler, *Mewirauahakan Birokrasi*, Jakarta: Pustaka Binaman Pressindom, 1996.
- Peter Beilharz, *Teori-Teori Sosial Observasi Kritis terhadap Para Filosof Terkemuka*, cet. Ke-3, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2005.
- Rina Martini, *Birokrasi dan Politik*, cet. Ke-1, Semarang: UPT UNDIP Press, 2012.
- Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, cet. Ke-16, Yogyakarta: Pusaka Pelajar, 2015.
- Sanafiah faisal, *Penelitian Kualitatif: Dasar-Dasar dan Aplikasi*, Malang: YA3 Malang, 1990.

- Sedarmayanti, *Good Governance dan Good Corporate Governance*, Cet Ke-1, Bandung: CV Mandar Maju, 2007.
- Sedarmayanti, *Reformasi Administarsi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang baik)*, Bandung: Refika Aditama, 2009.
- Singarimbun dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, cet. Ke-19, Jakarta: Pustaka LP3ES Indonesia, 2008.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitaif, Kualitatif dan RND*, cet. Ke-21, Bandung: Alfabeta, 2014.
- Suharsimi, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Sukardi, *Metode Penelitian Pendidikan*, Yogyakarta: Bumi Aksara, 2003.
- Tjokrowinoto Moeljarto, *Politik Pembangunan: Sebuah Analisis Konsep Arah dan Strategi*, Yogyakarta: PT. Tiara Wacana, 1987.
- Ulber Silalahi, *Metode Penelitian Sosial*, cet. Ke-3, Bandung: Refika Aditama, 2012.
- W Gulo, *Metode Penelitian*, cet. Ke-7, Jakarta: PT Grasindo, 2007.
- Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, cet. Ke-5, Jakarta: Sinar Grafika, 2014.