

**PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BAGI KOMUNITAS ADAT
TERPENCIL (KAT) DI DESA TALANG PERIGI KECAMATAN RAKIT
KULIM KABUPATEN INDRAGIRI HULU**

Oleh: Wika Difa Kartini

Wikadifakartini96@gmail.com

Pembimbing: Dr. Adianto, S.Sos, M.Si

Program Studi Administrasi Publik – Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl.H.R Soebrantas Km 12,5 Simp, Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

Isolated Traditional Community (ITC) is a community that still exists spread out in remote areas whose location is geographically difficult to travel and generally still lagging behind and isolated economically and socio-politically. The ITC's community in Talang Perigi Village, Rakit Kulim District, Indragiri Hulu Regency, is an indigenous Talang Mamak tribe who is the oldest Malay ethnic tribe who has the right to development and behavior by the government. The research of this study is to how population administration and administration services to determine internal and external factors as abstracles in the procedure of population administration service. The used is qualitative research with discussing ethnography that encourages descriptive analysis to in depth interview on several reseacrch subjects. This found that in practice the procedures were is seen from: operational service that were still don't opimal and therefore the ITC's had difficulty understanding it, the completion time is not in accordance with established standard, there were still costs incurred, the service products were still lacing and wrong, still lacks the facilities and infrastructute , and the competence of officers service personnal is not yet maximal. Internal factors that affect service still lack human resources and inadequate office infrastructure, as well external factor for the the ITC's participation in population administration procedures.

Keywords: *Isolated Traditional Community (ITC), Excellent Service, Population Administration*

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Kabupaten Indragiri Hulu mengalami peningkatan yang sangat pesat pada perkembangan kawasan pemukiman, perdagangan maupun pertanian akan tetapi ditengah perkembangan tersebut, masih banyak sekelompok masyarakat yang belum menikmati hasil dari pembangunan. Sumber Daya Manusia (SDM) yang tinggi dapat menyebabkan berbagai

permasalahan antara lain adalah kemiskinan, kesehatan, dan pengangguran. Penduduk di Kabupaten Indragiri Hulu mayoritas penganut agama Islam dan Suku Budaya yang terdapat di Kabupaten Indragiri Hulu yaitu Suku Melayu, Suku Jawa, Suku Minang, Suku Batak, Suku Bugis, dan Suku Banjar serta sebagian kecil Suku Asli yaitu Suku Talang Mamak. Mata pencaharian penduduk di Kabupaten Indragiri Hulu mayoritas sektor pertanian dan perkebunan. Dalam sektor

pemerintahan, Kabupaten Indragiri Hulu terbagi menjadi 14 Daerah pemerintahan Kecamatan yaitu Rengat, Rengat Barat, Kelayang, Pasir Penyu, Peranap, Seberida, Batang Cenaku, Batang Gansal, Lirik, Kuala Cenaku, Sungai lala, Lubuk Batu Jaya (LBJ), Rakit Kulim, Batang Peranap.

Dari banyaknya persoalan yang dibicarakan, tentang keberadaan Komunitas Adat Terpencil (KAT), mungkin karena populasi mereka yang sedikit dan atau karena Komunitas Adat Terpencil (KAT) tidak mempunyai daya tawar yang memadai untuk diperhatikan oleh pengambilan kebijakan, namun persoalan yang mereka hadapi mempunyai implikasi social. Secara hukum masyarakat Suku Talang Mamak merupakan Komunitas Adat Terpencil (KAT) yang ada di Kabupaten Indragiri Hulu.

Komunitas Adat Terpencil (KAT) dikenal dengan Komunitas Adat Terpencil (KAT) Masyarakat Suku Asli Talang Mamak, yang mendiami 3 (tiga) Kecamatan dalam 19 Desa yang ada di Kecamatan Rakit Kulim terdapat 7 Desa data Komunitas Adat Terpencil (KAT) dengan jumlah KK (Kartu Keluarga) yang diberikan oleh Kepala Bagian Pemberdayaan Fakir Miskin dan KAT Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hulu. Berdasarkan hasil pengamatan dilapangan dapat diketahui bahwa jumlah masyarakat Komunitas Adat Terpencil (KAT) 10.036 jiwa dengan jumlah KK (Kartu Keluarga) 2.552 dalam keseluruhan yang berada di 3 kecamatan tersebut. Hal ini ditunjukkan beberapa peristiwa yang terjadi di daerah Komunitas Adat Terpencil (KAT) seperti peristiwa yang terjadi dalam proses pembuatan Kartu Keluarga yang menimbulkan kesulitan tersendiri bagi mereka dan berdampak pada jenis pelayanan Administrasi Kependudukan.

Laporan administrasi kependudukan masyarakat Komunitas Adat Terpencil (KAT) di Kecamatan Rakit Kulim Kabupaten Indragiri Hulu yang memiliki 7 Desa/ Kelurahan dengan jumlah penduduk pada Desa Talang Perigi menunjukkan bahwa jumlah 1.445 jiwa yang memiliki 392 jumlah Kartu Keluarga (KK), sedangkan masyarakat KAT dalam pengurusan administrasi kependudukan persemester dengan pengurusan pengantar (Kartu Tanda Penduduk) KTP 5 , pengurusan Kartu Keluarga (KK) 24, Akte Kelahiran 12 dan masyarakat yang pindah domisili 4. Angka 392 adalah angka masyarakat KAT Talang Mamak yang memiliki KK, sedangkan pengurusan administrasi sedikit, berarti masih banyak terdapat masyarakat Talang Mamak yang tidak mengurus KK. Minimnya partisipasi masyarakat KAT dalam pengurusan administrasi kependudukan dikarenakan salah satu letak wilayah Desa Talang Perigi yang dekat dengan Kantor Kecamatan Rakit Kulim, dengan memiliki jumlah mayoritas masyarakat KAT yang banyak, tetapi masih banyak masyarakat yang tidak mau berpartisipasi ataupun tidak mengurus administrasi kependudukan.

Putuan MK menyebut kata 'agama' dalam Pasal 61 ayat (1) Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan bertentangan dengan UUD 1945 dan tidak mempunyai kekuatan hukum mengikat secara bersyarat sepanjang tidak termasuk 'kepercayaan' KK memuat keterangan mengenai kolom Nomor KK, Nama Lengkap Kepala Keluarga dan Anggota Keluarga, NIK, Jenis Kelamin, Alamat, Tempat Lahir, Tanggal Lahir, Agama, Pendidikan, Pekerjaan, Status Perkawinan, Status Hubungan Dalam Keluarga, Kewarganegaraan, Dokumen Imigrasi,

Nama Orang Tua. MK juga menyatakan Pasal 61 ayat (2) dan Pasal 64 ayat (5) Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan bertentangan dengan UUD, keterangan mengenai kolom agama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bagi Penduduk yang agamanya belum diakui sebagai agama berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-undangan atau bagi penghayat kepercayaan tidak diisi, tetapi tetap dilayani dan dicatat dalam database Kependudukan. Dalam putusannya, MK menyatakan adanya kalimat “penduduk yang agamanya belum diakui sebagai agama” membatasi hak atau kemerdekaan warga negara pada agama yang diakui perundang-undangan.

Putusan uji matrai undang-undang nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan pada Mahkamah Konstitusi (MK) atas gugatan nomor 97/PUU-XIV/2016. Pasca putusan tersebut MK menegaskan bahwa penganut kepercayaan lokal dapat menuliskan kepercayaannya pada Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan dokumen kependudukan lainnya. Namun pada praktiknya, pelayanan administrasi kependudukan bagi Suku Talang Mamak di Kabupaten Indragiri Hulu banyak ditemukan masalah. Di Kecamatan Rengat Barat kolom agama mereka dikosongkan, di Kecamatan Rakit Kulim kolom keagamaan diisi dengan agama Islam. bahwa pada praktiknya prosedur yang tidak seragam dalam pengurusan administrasi kependudukan bagi Suku Talang Mamak di beberapa kecamatan, adanya diskriminasi pada suku Talang mamak dalam pengurusan administrasi kependudukan, dan ketidaktahuan staff administrasi terkait putusan MK sehingga menyulitkan proses administrasi.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 11 Tahun 2010 tentang Pedoman Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan dalam BAB 1 Pasal 1 ayat 10 disebutkan bahwa Komunitas Terpencil adalah kelompok sosial budaya yang bersifat lokal dan terpecah serta kurang atau belum terlibat dalam jaringan dan pelayanan baik sosial, ekonomi maupun politik. Pada ayat 14 juga disebutkan bahwa Surat Keterangan Tanda Komunitas, selanjutnya disingkat SKTK adalah identitas sementara yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang diberikan sebelum dokumen kependudukan resmi diterbitkan Kepada Komunitas Terpencil (KAT) yang telah di data, akan tetapi keputusan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu tidak menggunakan SKTK untuk diterbitkan melainkan langsung pengurusan pembuatan Kartu Keluarga (KK) agar Komunitas Adat Terpencil (KAT) lebih mudah dalam proses administrasi kependudukan selanjutnya, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan mengurus untuk kelengkapan Administrasi lainnya. Komunitas Terpencil juga memiliki hak dalam administratif dan pelayanan publik termasuk dalam hal kependudukan, pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan.

Peraturan tentang administrasi kependudukan dan bentuk-bentuk pelayanan administrasi kependudukan dapat dituangkan dalam Peraturan Kepala Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu Nomor Kpts. 470/DKPS/II/2016/35 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Bidang

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu pada Bab II Pasal 3 yang berbunyi “Tujuan ditetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) ini adalah untuk terwujudnya kejelasan dalam pelaksanaan tugas di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, serta memberi kepastian hukum terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

UUD 1945 menjamin keberadaan mereka beserta hak dan kewajiban sebagai warga negara. Sekurangnya UUD 1945 tidak mengenal adanya golongan mayoritas dan minoritas yang dibedakan perlakuan dalam kehidupan bermasyarakat berbangsa dan bernegara. Konsep Pasal 28 D ayat (4) UUD 1945, dengan tegas dinyatakan bahwa, Setiap orang berhak atas status kewarganegaraan. Pada ketentuan tersebut tidak dinyatakan bahwa setiap orang juga berhak atas satu atau dua kewarganegaraan. Keberadaan penelitian ini di maksud untuk mencari jawaban apakah status warganegara Komunitas Adat Terpencil (KAT) tetap mendapatkan pelayanan yaitu meujudkan masyarakat yang adil, makmur dan sejahtera lahir dan batin.

Berdasarkan fenomena diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai **“Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Komunitas Adat Terpencil (KAT) di Desa Talang Perigi Kecamatan Rakit Kulim Kabupaten Indragiri Hulu”**.

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang sudah dijelaskan maka peneliti merumuskan masalah penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelayanan administrasi kependudukan bagi Komunitas Adat Terpencil (KAT) di Desa Talang

Perigi Kecamatan Rakit Kulim Kabupaten Indragiri Hulu?

2. Apa saja faktor-faktor yang menghambat pelayanan administrasi kependudukan bagi Komunitas Adat Terpencil (KAT) di Desa Talang Perigi Kecamatan Rakit Kulim Kabupaten Indragiri Hulu?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana pelayanan administrasi kependudukan bagi Komunitas Adat Terpencil (KAT) di Desa Talang Perigi Kecamatan Rakit Kulim Kabupaten Indragiri Hulu.
2. Mendeskripsikan dan menganalisis faktor-faktor yang menghambat partisipasi masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

1. Dari segi teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan peneliti, dan memberikan informasi yang berguna bagi perkembangan Administrasi Publik, khususnya mengenai Administrasi Kependudukan bagi Komunitas Adat Terpencil (KAT) di Desa Talang Perigi Kecamatan Rakit Kulim Kabupaten Indragiri Hulu.
2. Dari segi praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi rekomendasi dalam penyempurna Administrasi Kependudukan bagi Komunitas Adat Terpencil (KAT) di Kabupaten Indragiri Hulu pada tahun-tahun berikutnya. Dan informasi bagi masyarakat agar dapat ikut serta dalam partisipasi meningkatkan

Administrasi Kependudukan bagi Komunitas Adat Terpencil (KAT).

3. Manfaat Akademis, Penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah referensi kepustakaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya Program Studi Ilmu Administrasi Publik, serta menjadi rujukan bagi peneliti-peneliti berikutnya yang membahas permasalahan yang sama.

2. Konsep Teori

2.1 Pelayanan Publik

Menurut Pambudi (2018) Inovasi dalam metode pelayanan publik adalah cara baru dalam memberikan pelayanan. Dalam melakukan proses inovasi, inovasi pelayanan publik memiliki indikator untuk mengetahui keoptimalan sebuah inovasi.

Menurut Rogers dalam (Pambudi, 2018) yaitu : 1). *Relative Advantage* atau; 2.) Keuntungan Relatif; 3). *Compatibility* atau Kesesuaian; 4.) *Complexity* atau Kerumitan; 5). *Triability* atau Kemungkinan dicoba; 6). *Observability* atau Kemudahan diamati. Hal ini telah diteliti sebelumnya (Khoiron, 2017) pelayanan publik benar-benar lebih merata dan jauh dari tindakan diskriminatif terhadap masyarakat kelas bawah. Sebagai contoh, dalam pelayanan kesehatan, di Indonesia memang sudah terdapat berbagai program jaminan kesehatan ASKES, BPJS dan lain lain, akan tetapi fenomena masyarakat yang ditolak di rumah sakit, ditahan akibat belum mampu membayar biaya, dan lain sebagainya adalah contoh yang paling baik bahwa pelayanan publik oleh aparatur negara masih bersifat diskriminatif dan jauh dari nilai-nilai keadilan.

Hal yang pernah diteliti sebelumnya (Surjadi dalam Fidyah,

2018) mengatakan bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerimaan pelayanan. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepentingan bagi penerima layanan.

Standar pelayanan publik adalah suatu ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh para pemberi layanan dan penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan, yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian, yang ditetapkan sejak saat pengajuan pemohon sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan, termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan, produk pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Paradigma humanis dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menurut Love Lock (dalam Prasadjo, 2017) menawarkan lima prinsip yang

harus diperhatikan dalam pelayanan publik agar kualitas pelayanan publik dapat dicapai, yakni: 1) *tangible*, memberikan pelayanan yang baik yang ditunjukkan dengan perilaku pelayanan; 2) *reliable*, handal dan terampil, menguasai bidang kerja yang diterapkan; 3) *responsiveness*, rasa tanggungjawab terhadap kualitas pelayanan, maksudnya setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapatkan pelayanan; 4) *assurance* (jaminan), pelayan publik yang memiliki pengetahuan sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusannya akan dapat diselesaikan dengan cepat dan benar; 5) *emphaty*, mampu melayani orang yang dilayani dengan penuh perhatian terhadap berbagai masalah yang membutuhkan pelayanan.

2.2 Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan dan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi Administrasi kependudukan serta pendayagunaan yang hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Permatasari, 2014).

- 1) Pemerintah kabupaten/kota berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan, yang dilakukan oleh bupati/walikota dengan kewenangan meliputi:
 - a. Koordinasi penyelenggaraan Administrasi Kependudukan,
 - b. Pembentukan Instansi Pelaksana yang tugas dan fungsinya di bidang Administrasi Kependudukan,
 - c. Pengaturan teknis

penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan, d. Pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, e. Pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat di bidang Administrasi Kependudukan, f. Penugasan kepada desa untuk menyelenggarakan sebagian urusan Administrasi Kependudukan berdasarkan asas tugas pembantuan, g. Penyajian Data Kependudukan berskala kabupaten/kota berasal dari Data Kependudukan yang telah dikonsolidasikan dan dibersihkan oleh Kementerian yang bertanggung jawab dalam urusan pemerintahan dalam negeri, h. Koordinasi pengawasan atas penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

- 2) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta dilaksanakan oleh Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Bahwa pelayanan KTP di Kabupaten Malang dilakukan oleh kedua lembaga yaitu Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil dan Kecamatan, berdasarkan pasal 7 ayat (1).

Menurut Saragih (2013) Hubungan antara masyarakat dan instansi pemerintah masih belum setara, masyarakat masih belum dianggap sebagai partner pemerintah dalam birokrasi sehingga pelaksanaan pelayanan administrasi yang dilakukan birokrasi sering kali merupakan upaya untuk mengontrol perilaku masyarakat guna mendapatkan keuntungan ekonomi, disamping juga belum adanya perubahan paradigma dan mekanisme

partisipasi masyarakat dalam birokrasi telah menyebabkan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan jauh dari harapan masyarakat.

2.3 Komunitas Adat Terpencil

Komunitas adat, menurut Adimihardja (2007) dalam Puslitbang & Keagamaan (2014) adalah bagian dari masyarakat Indonesia yang merupakan kelompok masyarakat yang terisolasi, baik secara fisik, geografi, maupun sosial budaya. Sebagian besar komunitas ini bertempat tinggal di daerah terpencil dan sulit dijangkau. Peanataan sosial dalam komunitas adat ini umumnya bertumpu pada hubungan kekerabatan yang sangat terbatas dan homogen. Kehidupan mereka sehari-hari masih didasarkan pada interaksi tradisional yang bersifat biologis darah dan ikatan tali perkawinan.

Hal ini telah diteliti sebelumnya (Rifai, 2016) Komunitas Adat Terpencil (KAT) merupakan salah satu dari 22 jenis masalah kesejahteraan sosial yang menjadi sasaran garapan Kementerian Sosial RI melalui Program Pemberdayaan Sosial. Dengan berdasar pada Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 111 Tahun 1999 tentang Pembinaan Kesejahteraan Sosial Komunitas Adat Terpencil, Kementerian Sosial Republik Indonesia (RI) menyusun regulasi-regulasi untuk kepentingan teknis, dan merancangembangkan program dan kegiatan pemberdayaan sosial KAT di Indonesia. Pemberdayaan sosial tersebut dalam aplikasinya melibatkan instansi terkait di provinsi dan kabupaten. Pemerintah pusat melalui Kementerian Sosial RI mendistribusikan anggaran yang bersumber dari APBN ke daerah-daerah dalam mengaplikasikan program dan kegiatan pemberdayaan sosial terhadap Komunitas Adat Terpencil (KAT) tersebut.

3. Metode Penelitian

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu jalan Indragiri Pematang Reba. Kantor Camat Rakit Kulim jalan Sumber Rezeki Petonggan Kode Pos 29352 Kecamatan Rakit Kulim Komunitas Adat Terpencil (KAT) Suku Talang Mamak. Adapun alasan untuk lokasi penelitian ini dikarenakan Komunitas Adat Terpencil (KAT) Suku Talang Mamak di Desa Talang Perigi Kecamatan Rakit Kulim merupakan salah satu suku yang masih terbelakang dan tertinggal dalam pelayanan yang diterima di Kecamatan Rakit Kulim Kabupaten Indragiri Hulu.

3.2 Informan Penelitian

Penelitian ini, memilih informan-informan yang mengetahui tentang pelayanan administrasi kependudukan bagi komunitas adat terpencil (KAT) di Kecamatan Rakit Kulim Kabupaten Indragiri Hulu beserta pemilihan informan yang mengetahui dan memiliki suatu pandangan atau pendapat tentang berbagai kegiatan masyarakat. Oleh karena itu peneliti menetapkan informan dalam penelitian ini adalah sebagai informan kunci (*key information*) dan informan pelengkap. dalam permasalahan ini adalah:

- 1) Informan Kunci :
 - a. Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu.
 - b. Kasi Pelayanan Umum Kantor Kecamatan Rakit Kulim.
 - c. Staff Pelayanan Kantor Kecamatan Rakit Kulim.
 - d. 5 orang Masyarakat KAT

- 2) Informan pelengkap antra lain adalah :
 - a. Plt. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu.
 - b. Camat Rakit Kulim.
 - c. Sekretaris Desa Talang Perigi.
 - d. Batin Suku Talang Mamak.

3.3 Jenis Data dan Sumber Data

- a. Data Primer, yaitu diperoleh dalam penelitian ini yang melakukan observasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu dan Kantor Camat Rakit Kulim Kabupaten Indragiri Hulu yaitu data yang langsung diperoleh dari informan, data diperoleh melalui wawancara secara langsung dengan informan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian yaitu Pelayanan Administrasi Kependudukan bagi Komunitas Adat Terpencil (KAT) di Kecamatan Rakit Kulim Kabupaten Indragiri Hulu. Data juga diperoleh dari observasi atau pengamatan langsung terhadap masyarakat Komunitas Adat Terpencil (KAT) suku Talang Mamak Kecamatan Rakit Kulim. Data tersebut dipahami, diteliti dan diolah juga oleh peneliti sehingga menjadi data yang dapat lebih mudah di pahami oleh pembaca.
- b. Data Sekunder, Data yang diperoleh oleh peneliti dalam bentuk dokumen seperti peraturan kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu tentan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu, peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 11 Tahun 2010 tentang Pedoman Pendataan dan Penerbitan Dokumen

Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan serta buku-buku, hasil laporan penelitian terdahulu (jurnal) dan data lain yang berkaitan dengan penelitian seperti data administrasi kependudukan yang berkaitan dengan penelitian ini. Data tersebut dipahami, diteliti dan dianalisis secara mendalam lagi oleh peneliti untuk mendapatkan data yang dibutuhkan.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan peneliti pada periode bulan September 2018 sampai dengan Maret 2019. Peneliti ini dilakukan secara bertahap dari observasi yang dilakukan di Kantor Camat Rakit Kulim dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu, serta kelapangan langsung untuk melihat keseharian masyarakat Komunitas Adat Terpencil (KAT) dan selanjutnya dilakukan dengan peninjauan berkelanjutan. Pengumpulan data serta dokumentasi berupa file dan foto maupun video dalam proses kegiatan penelitian secara langsung dan wawancara dengan beberapa Informan yang telah dipilih oleh peneliti sebagai narasumber dalam penelitian ini. Hasil wawancara yang didapatkan oleh peneliti dari narasumber yang berbeda-beda di analisis dan dipahami secara mendalam, setelah itu di rekap dan didukung dengan hasil survey yang ditemukan dilapangan. Dalam melakukan wawancara dan survey di Kecamatan Rakit Kulim Komunitas Adat Terpencil (KAT), peneliti melibatkan bantuan informan pelengkap yaitu Batin Adat Suku Talang Mamak.

3.5 Analisis Data

Dalam penelitian ini, penulis merujuk pendapat (Creswell, 2015)

mengenai analisis data dalam penelitian kualitatif, Untuk analisis data dalam penelitian ini diawali dengan mengumpulkan data mentah yang telah di peroleh pada saat obserasi, wawancara dan survey. Data mentah yang diperoleh baik dalam bentuk tertulis, *soft copy* dan rekaman ataupun catatan penelitian, dikumpulkan untuk kemudian di transkription menjadi sebuah data dan informasi yang lebih sederhana untuk dibaca dan dipahami. Hasil transkrip data wawancara dan survey yang diperoleh disusun berdasarkan kisi-kisi penggalian data yang menjadi instrument dalam penelitian yang telah disusun terlebihdahulu. Kemudian data tersebut disiapkan untuk dibaca dan dipahami agar mudah untuk melakukan analisis dan deskripsi data.

Proses pembacaan yang berulang dilakukan terhadap hasil wawancara, observasi dan survey agar dapat memahami secara detail dan mendalam akan data yang diperoleh sehingga hasil wawancara, dan survey tersebut dapat dimaknai sebagai sebuah kesatuan sebelum dipecah menjadi beberapa bagian. Klasifikasi data dilakukan dengan menyederhanakan data yang ada dan mengelompokkan data kedalam konsep-konsep kunci (kategorisasi data). Hal tersebut dilakukan dengan mengelompokkan data transkrip yang telah dikategorikan kemudian informasi yang diperoleh disaring untuk dapat dijadikan *database* dalam melakukan analisis.

Proses klasifikasi data dilakukan dengan cara manual yang kemudian dituliskan dalam computer sebagai *database* yang akan dianalisis dan ditafsirkan. Penafsiran data yang telah menjadi *database* berdasarkan kategori yang telah disusun. Kemudian akan dibuatkan kesimpulan sementara berdasarkan data yang telah

dikategorikan (penyimpulan sementara). Setelah itu dilakukanlah cek dan ricek antara satu sumber dengan sumber data lainnya, serta proses triangulasi sumber data. Analisis data merupakan aktivitas penalaran dan pengamatan lebih luas mengenai gejala-gejala dan informasi dari hasil penelitian, data yang di dapat dikumpulkan dan diklarifikasi menurut jenisnya lalu penelitian menganalisa data dengan menggunakan metode Analisa deskriptif kualitatif, yang berusaha menggambarkan data yang ada dari berbagai sumber dan menghubungkan dengan fenomena-fenomena social serta menelusuri segala fakta yang dengan penelitian Pelayanan Administrasi Kependudukan bagi Komunitas Adat Terpencil (KAT) di Desa Talang Perigi Kecamatan Rakit Kulim Kabupaten Indragiri Hulu.

4. Hasil Penelitian

4.1 Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Komunitas Adat Terpencil (KAT) di Desa Talang Perigi Kecamatan Rakit Kulim kabupaten Indragiri Hulu.

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang dilakukan, maka Pelayanan Administrasi Kependudukan bagi Komunitas Adat Terpencil (KAT) di Desa Talang Perigi Kecamatan Rakit Kulim Kabupaten Indragiri Hulu di simpulkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan bagi Komunitas Adat Terpencil belum optimal. Pelayanan bagi Komunitas Adat Terpencil (KAT) oleh petugas kepegawaian belum sepenuhnya melaksanakan seluruh indikator kriteria standar pelayanan. Masyarakat KAT masih menganggap prosedurnya rumit, waktu penyelesaian belum disampaikan secara pasti, dan lama serta sarana dan prasarana penunjang masih belum

lengkap. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi Kependudukan bagi Komunitas Adat Terpencil (KAT) di Kecamatan Rakit Kulim Kabupaten Indragiri Hulu sepenuhnya belum optimal dan belum sesuai harapan masyarakat Komunitas Adat Terpencil.

Pemenuhan standar pelayanan pada masyarakat KAT masih menganggap prosedur/tatacara pelayanannya masih ribet dan susah untuk dilaksanakan sehingga masih belum sederhana. Masyarakat KAT juga masih ada yang belum jelas dengan informasi mengenai prosedur/tatacara pelayanan, alur prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, dan unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab. Dengan waktu penyelesaian pelayanan belum diinformasikan secara jelas oleh petugas pelayanan sehingga masyarakat tidak tahu apakah waktu penyelesaian pelayanan tersebut sudah tepat dan sesuai dengan SOP.

Masyarakat harus menunggu sampai dengan produk pelayanan yang diminta telah selesai. Kantor Camat Rakit Kulim serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Penduduk Kabupaten Indragiri Hulu tidak memungut biaya administrasi penyelesaian pelayanan dari masyarakat baik itu Komunitas Adat Terpencil (KAT) yang mengurus berkas permohonannya. Semua biaya pelayanan gratis sesuai dengan peraturan baru yang dijalankan oleh ketetapan pemerintah. Produk pelayanan yang dikeluarkan ada 21 jenis layanan, namun tidak semua produk tersebut sering diminta oleh masyarakat. Produk pelayanan yang dikeluarkan legalitasnya sudah sah dan dapat dijadikan jaminan di mata hukum karena ada peraturan yang mendasarinya. Sarana dan prasarana penunjang masih belum lengkap, masih perlu ditambahkan. Pihak Instansi

terkait juga telah berusaha memberikan kenyamanan dan keamanan selama proses pelayanan berlangsung.

4.2 Faktor-faktor yang Menghambat Pelayanan Administrasi Kependudukan bagi Komunitas Adat Terpencil (KAT) di Desa Talang Perigi Kecamatan Rakit Kulim Kabupaten Indragiri Hulu.

4.2.1 Faktor Internal

Faktor internal yang menjadi penghambat dalam pelayanan pembuatan surat pengantar pada Kantor Camat Rakit Kulim Kabupaten Indragiri Hulu antara lain: Kurangnya sumberdaya manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM berupa manusia yang dipekerjakan disebuah organisasi sebagai penggerak untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh Kantor Camat Rakit Kulim Kabupaten Indragiri Hulu dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat yang setiap hari datang untuk mengurus surat menyurat seperti surat pengantar Izin Gangguan HO (Hinderordonnantie, Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Surat Rekomendasi Tempat Usaha (SITU).

Kemudian sarana prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses yang dilakukan didalam pelayanan publik pada Kantor Camat Rakit Kulim Kabupaten Indragiri Hulu, karena apabila hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Komputer dan jaringan internet merupakan teknologi yang bercakupan pada sarana dalam melakukan

pelayanan surat menyurat dan lain sebagainya. Komputer dan jaringan internet di Kantor Camat Rakit Kulim Kabupaten Indragiri Hulu harus menjadi perhatian pihak Kecamatan Rakit Kulim Kabupaten Indragiri Hulu. Selain itu masih kurangnya ketersedianya AC atau pendingin ruangan di Kantor Camat Rakit Kulim Kabupaten Indragiri Hulu, hal ini merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan di Kantor Camat Rakit Kulim Kabupaten Indragiri Hulu. Pelayanan harus dilihat dari kesiapan Kantor dan pegawai agar penyelesaian pengurusan surat menyurat dan lain sebagainya berjalan dengan lancar dan pihak Kantor Camat Kubu harus mengendalikan permasalahan ini agar tidak ada lagi keluhan dari masyarakat.

4.2.2 Faktor Eksternal

Faktor eksternal dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan surat menyurat yaitu kurangnya kelengkapan syarat-syarat dari masyarakat sehingga pada saat kelengkapan syarat-syarat mereka diperiksa, masih ada sebagian syarat yang belum mereka penuhi. Sehingga pegawai tidak dapat memberikan pelayanan untuk membuat surat menyurat kepada masyarakat yang bermasalah atau yang tidak melengkapi persyaratan bagi masyarakat KAT. Dengan prosedur yang telah dijelaskan dan beberapa arahan yang pihak pelayanan berikan kepada masyarakat KAT, Karena dengan persyaratan yang kurang lengkap maka pembuatan surat menyurat tidak dapat dilakukan dan ditindak lanjuti oleh pegawai Kantor Camat Rakit Kulim Kabupaten Indragiri Hulu.

Selain persyaratan masyarakat KAT yang kurang, faktor eksternal lainnya yaitu jarak. Jarak tempuh masyarakat KAT dari rumah ke Kantor

Camat Rakit Kulim Kabupaten Indragiri Hulu mempengaruhi proses pelayanan yang berlangsung. Jarak tempuh masyarakat dari tempat tinggal ke Kantor Camat Rakit Kulim Kabupaten Indragiri Hulu membutuhkan waktu yang begitu lama, apalagi saat mengurus produk pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu yang letaknya sangat jauh dan bisa menempuh jarak berjam-jam. Jika terjadi cuaca yang kurang mendukung jalanan menjadi tidak baik dan membuat semakin lama dalam jarak tempuh. Sehingga waktu pengurusan surat-menyurat belum terselesaikan dengan waktu yang diinginkan oleh masyarakat Komunitas Adat Terpencil (KAT) Kecamatan Rakit Kulim Kabupaten Indragiri Hulu.

5. Kesimpulan

Pelayanan Administrasi Kependudukan bagi Komunitas Adat Terpencil (KAT) di Desa Talang Perigi Kecamatan Rakit Kulim Kabupaten Indragiri Hulu yaitu belum optimal, hal ini bisa dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis. Dalam penelitian ini, penulis melihat bagaimana pelayanan administrasi kependudukan dengan adanya standar pelayanan publik yang dilihat dari: prosedur pelayanan yang masih kurang paham oleh masyarakat KAT, waktu penyelesaian tidak sesuai standar, masih adanya pengeluaran biaya, produk pelayanan yang kurang baik, masih kurangnya sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan yang kurang.

Faktor yang mempengaruhi dalam Internal masih kurangnya sumber daya manusia tenaga pelayanan dan juga dalam pelayanan kurangnya sarana dan prasarana yang memadai dalam pengurusan pelayanan administrasi kependudukan, maupun eksternal

masyarakat Komunitas Adat Terpencil (KAT) masih ada yang kurang memahami prosedur pelayanan sehingga masih sering terjadi kemalasan dan ketidakpedulian dalam mengurus administrasi kependudukan, maka masyarakat KAT lebih memberikan arahan kepada orang kepercayaan yang bisa di bayar.

6. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh, maka peneliti merekomendasikan sebagai berikut:

1. Diharapkan pelayanan yang diberikan dapat memberi arahan yang baik sesuai prosedur yang ditetapkan, pegawai lebih bersifat ramah sehingga masyarakat dapat merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan serta dapat menyediakan sarana fisik yaitu berupa komputer dan ruang tunggu yang lebih agar masyarakat merasanya nyaman.
2. Disediakan Sumber Daya Manusia (SDM) yang lebih memadai dalam hal ini penambahan pegawai sehingga pelayanan yang dilakukan dapat lebih optimal dan mempermudah masyarakat untuk melaksanakan pengurusan surat menyurat. Dalam bentuk sumber daya manusia yang bisa untuk langsung terjun kelapangan dan menjemput masyarakat KAT agar dapat terwujudnya program pemerintah yang baik dalam melaksanakan pelayanan dengan cara terkhusus dan diadakan pelatihan atau sosialisasi khusus bagi masyarakat KAT yang masih berfikir acuh tak acuh.

DAFTAR PUSTAKA

Creswell, John W. 2015. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Dwiyanto Agus. (2012). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: GADJAH MADA UNIVERSITY PRESS.

Khoiron. (2017). Pelayanan Publik dan Keadilan Sosial. *Publisa (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 2 (April).

Prasodjo, T. (2017). Paradigma Humanis dalam Pelayanan Publik. *Ilmu Administrasi Publik*, 7 (1), 38–45.

Simanjuntak. M. (2012). *Budaya Pengobatan Masyarakat Talang Mamak di Kabupaten Indragiri Hulu*. Dinas Pemuda Olahraga Budaya dan Pariwisata Kabupaten Indragiri Hulu.

Sinambela. Lijan. Poltak. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori Kebijakan dan Implementasi)*. Jakarta : PT Bumi Aksara.

Suwitno, F. R. (2017). *Inovasi Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan*, (September).

SS, MM, Par Delfiatri. (2012). *Upacara Adat Melayu Indragiri Hulu*. Dinas Pemuda Olahraga Budaya dan Pariwisata Kabupaten Indragiri Hulu

Yusup. M. Pawit. 2012. *Perspektif Manajemen Pengetahuan Informasi, Komunikasi, Pendidikan, dan Perpustakaan*. Jakarta : Raja Grafindo Pesada

Jurnal :

Asnawati (2014). Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Komunitas Adat Baduy. *Jurnal Multikultural & Multireligius* (Vol. 13)

Darwin dkk (2010). Strategi Optimalisasi Pelayanan Aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Musi Rawas Propinsi Sumatera Selatan. *JEEP* (Vol.3 No 02)

Gilang Permatasari Yana (2014). Implementasi Pelayanan Atas Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Berdasarkan Pasal 7 Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan (Studi di Kabupaten Malang).

Said Rajab (2016). Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara, 1-15.

Saragih, E. H. (2013). *Evaluasi Pelaksanaan Program Pemberdayaan Komunitas Adat Terpencil di Desa Sionom Hudon Selatan Kecamatan Parililitan Kabupaten Humbang Hasunduta*, 1-12.

Slamet Doni dkk (2012). Pengembangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pada Bagian Pendaftaran Pindah Datang Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut (Vol.09 No 04)

Pambudi, E. K. P. dan A. (2018). *Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta*. *Jurnal NATAPRAJA* (Vol. 6).

Puslitbang, P., & Keagamaan, K. (2014). Pelayanan Administrasi Kependudukan bagi Komunitas

Adat Baduy, 108-122.

Tuju Melinda dkk (2017). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan (Suatu Studi Tentang Pelayanan Akta Kelahiran). *JJIP* (Vol.2 No 2)

Skripsi :

Dwi Putri Fidya (2018). *Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Anak Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru*. Universitas Riau.

Rifai, M. (2016). Komunitas Adat Terpencil (KAT) Di Kecamatan Rio Pakava, 4, 104-116.

Permatasari, Y. G. (2014). *Implementasi Pelayanan Atas Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Berdasarkan Pasal 7 Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan (Studi Di Kabupaten Malang)*. Universitas Brawijaya.

Dokumen :

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Standar Operasional Prosedur Pelayanan Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu.