

# Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Penduduk *Bilhete De Identidade* ( BI) Di Kantor Justica Dili Timor- Leste

Pascoal Barros Doutel<sup>1)</sup>, Putu Nomy Yasintha<sup>2)</sup>, Kadek Wiwin Dwi Wismayanti<sup>3)</sup>

<sup>1,2,3)</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Email : [pascoalbarros025@gmail.com](mailto:pascoalbarros025@gmail.com), [nomyyasintha.unud@gmail.com](mailto:nomyyasintha.unud@gmail.com), [wiwin.fisip@gmail.com](mailto:wiwin.fisip@gmail.com).

## ABSTRACT

*The Government of Timor-Leste, through the Ministry of Justice (Ministério da Justiça), as one of the main functions of the government, is to provide the publishing service of the Bilhete de Identidade. However, in its implementation there are still some problems, such as technical problems related to the use of infrastructure that hampers services to procedural problems. The purpose of this study was to determine the effectiveness of services by using the theory of effectiveness according to Duncan. The study used a qualitative descriptive method. The results of the study show that effectiveness has not been maximally achieved, especially on the integration indicators. Meanwhile, the indicators for achieving goals and adaptation have met the criteria for determining service effectiveness.*

**Keywords:** *Effectiveness, Service, Bilhete de Identidade*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Pelayanan adalah suatu hal yang mutlak dilaksanakan aparatur negara sebagai abdi negara dan pelayan masyarakat. Sedangkan, Pelayanan publik ialah aktivitas maupun rangkaian kegiatan, sebagai wujud atau upaya untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang sejalan dengan peraturan perundangan yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk atas ketersediaan barang, penggunaan jasa atau pelayanan administratif yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik seperti setiap institusi penyelenggara Negara, korporat, lembaga independen yang dibentuk atas dasar undang-undang untuk kegiatan berbasis pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk untuk

melakukan semua urusan kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh setiap pejabat, pegawai otoritas, petugas, dan setiap orang yang berkewajiban di dalam instansi/organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan aktivitas atau serangkaian tindakan dalam rangka pelayanan public yang lebih efektif dan efisien.

Efektifitas merupakan suatu usaha yang dilakukan secara sadar dan rasional, untuk menciptakan ketepatan penggunaan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh suatu organisasi, sehingga memberikan manfaat untuk meningkatkan kesejahteraan sesuai dengan tuntutan kehidupan. Efektivitas memiliki tiga tingkatan yang merupakan satu kesatuan saling melengkapi. Efektivitas dalam perspektif

individu berada pada tingkat awal untuk menuju efektifitas suatu organisasi atau kelompok. Sehingga efektifitas dapat dipahami sebagai pencapaian sasaran yang berkaitan dengan tujuan yang telah ditetapkan, bukan berarti bahwa efektifitas hanya bersumber dari renungan atas kesalahan atau kekeliruan yang telah dilakukan masa lampau, tetapi juga harus dipadukan dengan aktivitas berpikir secara rasional, kemudian mengimplementasikan pemikiran itu kedalam suatu tindakan yang lebih tepat, sehingga tujuan yang hendak dicapai itu dapat memberikan hasil yang memuaskan semua pihak baik sebagai anggota individu, kelompok, maupun sebagai anggota organisasi

Pemerintah Timor-Leste melalui Kementerian Kehakiman (*Ministério da Justiça*), sebagai salah satu fungsi pemerintah yang utama, yaitu untuk menyelenggarakan pelayanan umum sebagai wujud dari tugas umum pemerintahan, untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat yang harus mengemban misi untuk membangun dan memperkuat sistim pemerintahan, telah menghasilkan suatu peraturan Menteri (*Diploma Ministerial*) yang didalamnya memuat struktur dan komposisi pemerintahan Direktorat Nasional Pencatatan Sipil dan Notaris Timor-Leste. Peraturan tersebut, menjadi dasar dalam melaksanakan fungsi pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat serta dalam meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan itu sendiri.

Implementasi di lapangan, menunjukkan hasil yang kurang maksimal, sejumlah kewajiban dan tanggungjawab tersebut tidak bisa diselesaikan sebagaimana mestinya, sehingga tidak mencapai efektifitas kerja pegawai yang maksimal, hal tersebut disebabkan oleh adanya beberapa permasalahan seperti prosedur yang berbelit-belit. Prosedur pembuatan *Bilhete de identidade* yang rumit dan panjang serta membutuhkan persyaratan yang berubah-ubah membuat pelayanan pembuatan *Bilhete de Identidade* memakan waktu yang cukup lama sehingga pelayanan tersebut masih dirasa kurang efektif dan tidak mengefisien waktu. Selain itu, tidak ada kepastian dalam jangka waktu penyelesaian. Masyarakat Timor Leste yang membuat *Bilhete De Identidade* tidak dapat memantau sampai dimana proses pembuatan kartu identitas mereka, instansi pun tidak memberikan jangka waktu penyelesaian yang resmi dan dituangkan ke dalam peraturan.

Penggunaan teknologi yang masih sangat minim pada kantor Justica menjadi permasalahan lain yang menghambat efektifitas pelayanan pembuatan *Biltee de Identidade*. Banyak teknologi elektronik penunjang seperti komputer, printer, scanner dan lain sebagainya yang terbengkalai dan tidak terpakai. Disamping itu permasalahan teknologi ini juga dibarengi dengan sistem dan jaringan internet yang sangat terbatas menyebabkan semakin lambatnya pelayanan pembuatan identitas. Disisi lain, kondisi listrik yang tidak stabil di Timor

Leste, seperti sering matinya sumber listrik menyebabkan banyak alat elektronik penunjang pelayanan yang seharusnya dapat digunakan menjadi rusak dan tidak terpakai. Permasalahan ini merupakan permasalahan krusial yang sangat erat kaitannya dengan cepat lambatnya pelayanan yang dilakukan.

Terakit dengan biaya yang harus dikeluarkan tidak memiliki kejelasan biaya yang diwajibkan dan dibebankan kepada masyarakat. Selain itu, banyak ditemui pungutan liar dan calo pembuatan *Bilhete de Identidade* dengan iming-iming pembuatan identitas yang lebih cepat dari prosedur biasanya. Hal ini dibarengi dengan munculnya permasalahan tentang persyaratan yang kurang transparan, sikap petugas yang kurang responsif, kurang bijaksana, dan sincretisme pada masyarakat. Salah satu tantangan besar yang dihadapi pemerintah Negara TIMOR-LESTE, adalah kemampuan melaksanakan kegiatan secara efektif dan efisien, karena selama ini aparat pemerintah identik dengan kinerja yang berbelit-belit penuh dengan KKN serta tidak memiliki standar pelayanan yang pasti.

Permasalahan terkait efektivitas pelayanan publik di kantor Justica muncul oleh adanya keluhan yang dirasakan oleh masyarakat dalam pembuatan *BILHETE DE IDENTIDADE* (BI) yang merupakan persoalan struktural, proses, dan prosedur sehingga menjadikan proses pengurusan *Bilhete De Identidade* di kantor Justica tersebut semakin lama. Tuntutan akan pelayanan yang baik dan memuaskan,

telah menjadi sesuatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh birokrasi pemerintah, sebagai penyelenggara pelayanan publik. Di satu sisi, berupaya menata sistem administrasi pemerintahan yang seiring dengan kehidupan sistem politik demokrasi.

Permasalahan lain yang timbul terkait efektivitas pelayanan publik di *Republik Demokratik Timor-Leste* yaitu rendahnya kemampuan aparat birokrasi dalam merespon kebutuhan masyarakat serta tuntutan perkembangan zaman, sehingga menyebabkan terjadinya krisis kepercayaan terhadap birokrasi publik. Sebagai Negara yang baru merdeka, peranan birokrasi dihadapkan pada berbagai macam tugas dan tanggung jawab dalam proses pencapaian visinya, yaitu mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur, adalah membangun dan memperkuat sistim birokrasi pemerintah, sehingga aparat pemerintah yang ada dapat menjalankan tugasnya secara profesional. Salah satu proses membangun dan memperkuat birokrasi menjadi profesional diantaranya, adalah dengan membuat peraturan-peraturan yang didalamnya memuat tugas dan tanggung jawab serta hak-hak aparatur birokrasi secara tegas.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, menjadi dasar peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait efektivitas pelayanan publik pencatatan sipil Republik Demokratik Timor Leste pada instansi Ministerio (Kantor) Da Justica.

## **Rumusan Masalah**

Berdasarkan ulasan yang melatarbelakangi permasalahan di atas, maka penulis merumuskan masalah pada penelitian ini yaitu Bagaimanakah Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Penduduk Bilhete De Identidade ( Bi) Di Kantor Justica Dili Timor- Leste

## **Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki urgensi dengan tujuan untuk mengetahui dan memaparkan bagaimana Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Penduduk Bilhete De Identidade ( Bi) Di Kantor Justica Dili Timor- Leste serta faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan kinerja tersebut.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Landasan Teori**

#### **Teori Pelayanan Publik**

Pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, dalam Ratminto & Atik (2010: 18-19) adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan publik ialah segenap aktivitas pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai langkah untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan maupun untuk melaksanakan ketentuan peraturan perundang undangan.
- b. Instansi pemerintah merupakan pihak yang menyelenggarakan pelayanan public tersebut.

- c. Instansi Pemerintah adalah istilah sebutan yang meliputi segenap kesatuan kerja organisasi Kementerian Departemen, Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah selain Departemen, Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik di Pusat maupun di Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah.
- d. Pelayanan secara langsung diterima oleh masyarakat sebagai penerima layanan kebijakan dan diberikan secara langsung oleh unit penyelenggara pelayanan public.
- e. Pelaksana pelayanan public adalah pejabat atau pegawai instansi pemerintah yang menyelenggarakan tupoksi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.
- f. Pihak yang menerima pelayanan publik tersebut ialah orang kelompok atau masyarakat, instansi pemerintah dan juga badan hukum.
- g. Biaya pelayanan publik merupakan segenap biaya (dengan istilah atau nama apapun) sebagai bayaran jasa atas pelaksanaan pelayanan publik yang besar biayanya dan tata cara pembayarannya di tetapkan oleh instansi yang berwewenang sesuai ketentuan peraturan resmi.
- h. Indeks kepuasan masyarakat (IKM) ialah rasio tingkat puas atau tidaknya masyarakat dalam menerima kebijakan yang diperoleh dari pemerintahan

sesuai dengan pengharapan dan disesuaikan dengan kebutuhannya.

### **Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Juniarso & Achmad (2009:103), standar pelayanan meliputi:

- a. Prosedur pelayanan, berkaitan dengan pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan,
- b. Waktu penyelesaian, berkaitan dengan waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan,
- c. Biaya pelayanan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan,
- d. Produk pelayanan, berkaitan dengan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan,
- e. Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik,
- f. Kompetensi petugas pemberian pelayanan, artinya pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan

pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

### **Landasan Konseptual**

#### **Konsep Efektivitas**

Teori Efektivitas yang diungkapkan oleh Duncan dikutip dalam Steers (Novita Dewi, 2019) menyebutkan ukuran daripada efektivitas yang dapat dipergunakan dalam mengukur dimensi efektivitas pelayanan disektor public maupun pelaksanaan sebuah program. Baik program yang dilakukan oleh pemerintah (instansi dan organisasi) maupun yang dilaksanakan oleh stakeholder swasta secara mandiri terdiri dari 3 aspek antara lain :

1. Pencapaian Tujuan yang merupakan segenap upaya yang wajib dilihat sebagai sebuah proses. Pencapaian tujuan sendiri terbagi lagi kedalam beberapa factor yang dapat diukur yaitu rencana kerja, kurun waktu pelaksanaan program, dan juga pencapaian atau sasaran dari target konkrit beserta evaluasi program kerja.
2. Integrasi ialah pengukuran atas rasio kemampuan sutau instansi atau organisasi dalam melaksanakan aktivitas dari program kerja atau tujuan yang menjadi mufakat bersama serta melakukan sosialisasi dengan pihak lain. Integrasi memiliki kategori indikator dalam mengukurnya yaitu proses sosialisasi yang dilaksanakan, pemanfaatan sumber daya, ketersediaan sarana dan prasarana kerja pendukung, serta sistem monitoring atau pengawasan dan pengendalian.
3. Adaptasi merupakan kemampuan suatu instansi atau organisasi untuk beradaptasi atau menyesuaikan diri dengan lingkungan

kerjanya. Adaptasi sendiri terbagi kedalam beberapa aspek antara lain yaitu update atau pembaharuan sumber daya, khususnya peningkatan standar kompetensi yang dimiliki sumber daya manusia dalam organisasi tersebut.

### **Konsep Administrasi Kependudukan**

Administrasi Kependudukan merupakan segenap aktivitas pengkoordinasian dan pencatatan dalam menerbitkan suatu dokumen dan data berbasis kependudukan melalui pencatatan dan pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta penggunaan hasil administratifnya untuk mewujudkan pelayanan publik dan pengembangan di sektor lain.

Pengertian di atas dapat dimaknai bahwa setiap penduduk atau warga negara wajib melaksanakan pendataan dan di tata berdasarkan pada penertiban dokumen yang di keluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di tempat mereka agar dengan mudah pemerintah dapat melakukan pemenuhan segala urusan kependudukan bila dokumen setiap penduduk dapat dikelola dengan baik dan tertib. Semua penduduk dan warga negara memiliki hak dan kewajiban yang sama, kewajiban setiap penduduk yaitu patuh atas semua peraturan yang telah ditetapkan dan disahkan oleh pemerintah

## **METODELOGI PENELITIAN**

Penelitian Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Penduduk Bilhete De Identidade ( Bi) Di Kantor Justica Dili Timor- Leste menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Informan ditentukan berdasarkan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Melalui teknik *purposive*, penentuan kriteria informan telah ditentukan sesuai penelitian dan dianggap dapat memberikan informasi terkait obyek yang diteliti yang selanjutnya disebut *key informan* atau narasumber kunci dalam penelitian. Sedangkan penetapan informan melalui teknik *snowball* dengan bantuan *key informan* sesuai petunjuk.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Temuan**

#### **1. Pencapaian Tujuan**

Dilihat dari aspek rencana kerja, *Direccao Nacional de Registos e do Notariado* atau Direktorat Nasional Registrasi dan Notaris dibawah instansi Ministerio da Justica Dili Timor Leste memiliki rencana kerja yang telah diukur dan ditetapkan sebagai kerangka kerja nasional Timor Leste dalam mewujudkan administrasi kependudukan yang adil dan merata. Rencana kerja tersebut berbentuk proyek pengembangan kedekatan layanan public Timor Leste dalam penerbitan Bilhete de Identidade yang dibiayai Bersama oleh Uni Eropa dibawah Dana Pembangunan Eropa ke-10 sebesar EUR4.800.0

Proyek Nasional ini bertujuan untuk memudahkan pelayanan pembuatan kartu Bilhete de Identidade terintegrasi secara elektronik yang dekat dengan masyarakat secara langsung melalui daerah masing-masing. Kegiatan ini juga bertujuan untuk memastikan identifikasi warga secara menyeluruh dan melindungi identitas pribadi mereka yang telah dilaksanakan di enam distrik di Timor Leste antara lain Aileu, Ainaro, Liquiçá, Manatuto, Viqueque dan Manufahi

Dilihat dari indikator efektivitas dalam aspek kurun waktu pelaksanaan, pelaksanaan pelayanan Bilhete de Identidade sendiri memiliki kurun waktu yang tidak terbatas mengingat pelayanan kartu kependudukan akan terus ada dan berjalan mengingat pertumbuhan manusia yang cukup tinggi. Akan tetapi target kurun waktu yang ditetapkan oleh *Direccao Nacional de Registos e do Notariado* atau Direktorat Nasional Registrasi dan Notaris dibawah instansi Ministerio da Justica Dili Timor Leste yaitu sebanyak satu juta orang terdaftar Bilhete de Identidade elektronik pada tahun 2025 mendatang.

Sedangkan untuk sasaran program sendiri, pemerintah Timor Leste melalui *Direccao Nacional de Registos e do Notariado* atau Direktorat Nasional Registrasi dan Notaris dibawah instansi Ministerio da Justica Dili Timor Leste menyatakan bahwa sasaran pelayanan Bilhete de identidade tersebut adalah untuk warga negara Timor Leste yang bisa didapatkan sejak seorang warga negara Timor Leste lahir, serta warga negara

bukan Timor Leste yang sudah melakukan naturalisasi menjadi warga negara Timor Leste. Hal ini juga tertulis secara resmi pada Konstitusi Tertulis Republik Demokratik Timor Leste (RDTL) *United Nations Transitional Administration in East Timor* (UNTAET) dengan nomor UNTAET /REG/2001/0316 de Marco de 2001.

Disamping itu, efektivitas pelayanan didukung dengan adanya prosedur yang jelas dan terstruktur dan persyaratan berkas yang diperlukan dalam melakukan pendaftaran penerbitan BI.

## 2. Integrasi

Berdasarkan aspek sosialisasi, *Direccao Nacional de Registos e do Notariado* atau Direktorat Nasional Registrasi dan Notaris dibawah instansi Ministerio da Justica Dili Timor Leste telah memiliki agenda pelaksanaan sosialisasi yang terarah dan terstruktur. Sosialisasi dilakukan baik melalui *website* resmi Ministerio da Justica Dili maupun secara *door to door* langsung kepada masyarakat. Bentuk sosialisasi secara *door to door* dilakukan dengan secara langsung mendatangi masyarakat dengan memberikan bantuan dan arahan terkait proses dan alur pembuatan kartu *Bilhete de Identidade*

Selain itu, kegiatan sosialisasi juga dilakukan secara nasional untuk beberapa waktu selama satu tahun. Sosialisasi secara nasional dilaksanakan dalam acara rapat besar yang melibatkan pimpinan daerah atau distrik di Timor Leste. Sosialisasi dilakukan secara langsung oleh

perwakilan *Direccao Nacional de Registos e do Notariado* atau Direktorat Nasional Registrasi dan Notaris dibawah instansi Ministerio da Justica Dili Timor Leste.

Kegiatan tersebut dijadikan sebagai agenda tahunan *Direccao Nacional de Registos e do Notariado* atau Direktorat Nasional Registrasi dan Notaris dibawah instansi Ministerio da Justica Dili Timor Leste yang akan terus dilakukan secara berkelanjutan sebagai “reminder” bagi pejabat daerah akan pentingnya menyukseskan penduduk beridentitas di Timor Leste

Selanjutnya, aspek sumber daya manusia pada indikator Integrasi dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan kartu *Bilhette de Identidade* penulis menemukan beberapa hal terkait sumber daya manusia. Pemerintah Timor Leste melalui *Direccao Nacional de Registos e do Notariado* atau Direktorat Nasional Registrasi dan Notaris dibawah instansi Ministerio da Justica Dili telah membentuk Tim Khusus yang memiliki tugas pokok dan difungsikan secara intens untuk melaksanakan pelayanan penerbitan *Bilhette de Identidade*. Selain itu, saat ini tim pelayanan penerbitan BI tersebut sudah ada dan tersebar di seluruh distrik atau daerah di Timor Leste. Sebelum itu, dahulu masyarakat hanya bisa melakukan penerbitan *Bilhette de Identidade* pada Kantor Justica pusat yang berada di ibukota Timor Leste atau Dili.

Secara umum, rata-rata jumlah sumber daya manusia (SDM) yang digunakan dalam setiap kantor perwakilan

*Ministerio da Justica* di daerah adalah sebanyak tiga hingga empat orang. Jumlah ini dirasa cukup mengingat tiga hingga empat orang tersebut memiliki tugas dan fungsi yang berbeda-beda namun tetap berkaitan antara satu dengan yang lainnya.

Selanjutnya, aspek sarana prasaran dalam indikator efektivitas pada pelayanan penerbitan *Bilhette de Identidade* penulis temukan dalam beberapa hal. Sarana prasarana yang digunakan oleh pemerintah dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat ditunjang oleh beberapa hal antara lain sarana prasarana teknologi dan fasilitas pendukung guna mewujudkan pelayanan yang cepat dan mudah bagi masyarakat Timor Leste. Salah satu contoh teknologi penunjang dalam melakukan pelayanan penerbitan *Bilhette de Identidade* yaitu beberapa Komputer, printer atau hal lain berupa *Hardware* dan juga *software* yang dimiliki oleh pemerintahan sebagai database pelayanan *Bilhette de Identidade*.

Aspek selanjutnya yang masih dalam lingkup indikator integrasi adalah adanya pengawasan atau pengendalian dan keamanan pada pelayanan *Bilhette de Identidade*. Penulis menemukan bahwa pada penerapannya, pemerintah Timor Leste membuat beberapa inovasi dalam menciptakan kartu identitas yang terjamin keamanannya. Komponen keamanan pertama yang diterapkan dalam penerbitan *Bilhette de Identidade* adalah dengan inovasi *Uniqe ID* dimana setiap penerbitan BI, akan mendapatkan set data digital yang berisi identitas minimal secara digital yang



berisi kumpulan data basic dari pemilik kartu tersebut.

Terkait hal pengawasan pelayanan, *Direccao Nacional de Registos e do Notariado* atau Direktorat Nasional Registrasi dan Notaris dibawah instansi Ministerio da Justica Dili Timor Leste memiliki satuan tim pengawas yang sudah ada di Kantor perwakilan daerah masing-masing. Tugas tim pengawas tersebut adalah menerima keluhan masyarakat terkait kendala dan hambatan yang dialami sewaktu melakukan permohonan pembuatan *Bilhette de Identidade*. Selanjutnya satuan pengawas tersebut akan melaporkan pada Kantor Justica Pusat di Dili untuk segera dibenahi terkait kendala dan hambatan pelayanan tersebut.

### **3. Adaptasi**

Adaptasi pada penelitian ini, penulis fokuskan pada hasil0hasil temuan penulis terkait adaptasi instansi *Direccao Nacional de Registos e do Notariado* atau Direktorat Nasional Registrasi dan Notaris dibawah instansi Ministerio da Justica Dili Timor Leste dalam memberikan pelayanan penerbitan *Bilhette de Identidade* di masa pandemic COVID19.

Kondisi hasil temuan peneliti terkait Pemerintah Timor Leste di masa pandemic Covid19 yaitu tetap membuka pelayanan penerbitan *Bilhette de Identidade* akan tetapi dengan menerapkan protocol Kesehatan yang ketat. Masyarakat

tetap dilayani dengan memberikan ruang berjarak antar satu pemohon dengan pemohon yang lainnya, sehingga menghindari adanya kerumunan. Selain itu, kapasitas pelayanan pun dibatasi setiap harinya sehingga sangat meminimalisir adanya penumpukan antrian dan kerumunan pada Kantos Justica

Bentuk adaptasi kegiatan pelayanan yang lain pada lingkungan *Direccao Nacional de Registos e do Notariado* atau Direktorat Nasional Registrasi dan Notaris dibawah instansi Ministerio da Justica Dili Timor Leste adalah dengan adanya penerapan sistem antrian online.

Selain itu, untuk mengeathui apakah kartu sudah dapat diambil atau belum, pemerintah Timor Leste akan mengirimkan email notifikasi kepada masyarakat terkait selesainya pencetakan kartu *Bilhette de Identidade*.

## **Analisis Hasil Temuan**

### **1. Pencapaian Tujuan**

Dalam pelaksanaanya, indikator pencapaian tujuan telah terlaksana dengan baik dan efektif dalam mendukung pelayanan penerbitan *Bilhette de Identidade* . rencana kerja berbentuk proyek pengembangan kedekatan layanan public Timor Leste dalam penerbitan *Bilhete de Identidade* yang dibiayai

Bersama oleh Uni Eropa dibawah Dana Pembangunan Eropa ke-10 sebesar EUR4.800.000. Hal tersebut mendorong efektifnya pelayanan karena meeadainya sumber keuangan dalam meluaskan pelayanan hingga tingkat daerah.

Disamping itu, pemerintah Timor Leste *Direccao Nacional de Registos e do Notariado* atau Direktorat Nasional Registrasi dan Notaris dibawah instansi Ministerio da Justica Dili Timor Leste juga memiliki rencana strategis dan target kepemilikan kartu identitas bagi seluruh rakyatnya secara mendetail. Sehingga memudahkan pemerintah dalam melakukan *tracking* dan pemenuhan permohonan penerbitan kartu identitas tersebut secara menyeluruh.

Hal lain yang mendukung efektivitas pelayanan *Bilhette de Identidade* adalah adanya target kurun waktu yang telah ditetapkan untuk mencapai masyarakat beridentitas menyeluruh di Timor Leste. Sehingga target tersebut dapat memacu kecepatan dan ketepatan pelayanan secara lebih maksimal. Hal ini juga didukung dengan adanya Standar Operasional Prosedur atau SOP serta alur pelayanan yang jelas dan mendetail. Sehingga memudahkan masyarakat dalam memahami alur pelayanan serta persyaratan yang dibutuhkan.

Disamping itu, sasaran program penerbitan kartu identitas tersebut juga telah ditunangkan kedalam bentuk peraturan yang Tertulis Republik Demokratik Timor Leste (RDTL) *United Nations Transitional*

*Administration in East Timor (UNTAET)* dengan nomor UNTAET /REG/2001/0316 de Marco de 2001. Sehingga dapat menjadi landasan atau dasar hukum kuat dalam meningkatkan efektivitas pelayanan dan mendorong tercapainya sasaran program penerbitan kartu *Bilhette de Identidade*.

Pelaksanaanya, indikator pencapaian tujuan sangat mendukung efektivitas pelayanan penerbitan *Bilhette de Identidade*, di lapangan penulis tidak menemui permasalahan terkait indikator pencapaian tujuan. Hal ini karena indikator pencapaian tujuan telah memiliki aspek penting dalam mewujudkan pelayanan penerbitan *Bilhette de Identidade* yang efektif dan efisien.

## 2. Integrasi

Terkait hasil temuan di lapangan, indikator integrasi memiliki peran yang besar dalam meningkatkan efektivitas pelayanan. Akan tetapi indikator integrasi juga memberikan hambatan dan kendala dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan kartu identitas *Bilhette de Identidade* yang dilaksanakan oleh *Direccao Nacional de Registos e do Notariado* atau Direktorat Nasional Registrasi dan Notaris dibawah instansi Ministerio da Justica Dili Timor Leste .

Adapun temuan temuan yang mendukung efektivitas pelayanan penerbitan *Bilhette de Identidade* yaitu Adanya agenda pelaksanaan sosialisasi yang terarah dan terstruktur. Sosialisasi dilakukan baik melalui *website* resmi Ministerio da Justica Dili maupun secara

*door to door* langsung kepada masyarakat. Selain itu, sosialisasi dilakukan secara rutin dan terorganisir mulai dari daerah-daerah yang dekat dari pusat wilayah Ministerio da Justica hingga wilayah yang berjarak cukup jauh dengan kantor Justica Dili Timor Leste. Sosialisasi dilakukan secara rutin selama satu tahun sekali per daerah dan dilakukan secara kontinuitas atau berkelanjutan.

Selain itu, memiliki teknologi penunjang dalam melakukan pelayanan penerbitan *Bilhette de Identidade* yaitu beberapa Komputer, printer atau hal lain berupa *Hardware* dan juga *software* yang dimiliki oleh pemerintahan sebagai database pelayanan *Bilhette de Identidade*. Penerbitan *Bilhette de Identidade* juga memiliki inovasi *Uniqe ID* dimana setiap penerbitan BI, akan mendapatkan set data digital yang berisi identitas minimal secara digital yang berisi kumpulan data basic dari pemilik kartu tersebut.

Hal-hal di atas merupakan temuan yang mendukung efektivitasnya pelayanan penerbitan *Bilhette de Identidade*. Disamping faktor pendukung tersebut, juga terdapat faktor penghambat yang menjadi kendala dalam mewujudkan efektivitas pelayanan penerbitan *Bilhette de Identidade* yaitu seringkali muncul permasalahan teknis terkait teknologi. Antara lain listrik yang sering padam, permasalahan website dan database dan permasalahan teknis lain yang menghambat proses pelayanan itu sendiri.

### **3. Adaptasi**

Adaptasi pada penelitian ini, penulis fokuskan pada hasil-hasil temuan penulis terkait adaptasi instansi *Direccao Nacional de Registos e do Notariado* atau Direktorat Nasional Registrasi dan Notaris dibawah instansi Ministerio da Justica Dili Timor Leste dalam memberikan pelayanan penerbitan *Bilhette de Identidade* di masa pandemic COVID19.

Berdasarkan hasil temuan, indikator integrasi telah dicapai dengan baik oleh *Direccao Nacional de Registos e do Notariado* atau Direktorat Nasional Registrasi dan Notaris dibawah instansi Ministerio da Justica Dili Timor Leste dalam memberikan pelayanan penerbitan *Bilhette de Identidade*. Pemerintah Timor Leste di masa pandemic Covid19 yaitu tetap membuka pelayanan penerbitan *Bilhette de Identidade* akan tetapi dengan menerapkan protocol Kesehatan yang ketat.

Adanya penerapan sistem antrian online. Selain itu, untuk mengetahui apakah kartu sudah dapat diambil atau belum, pemerintah Timor Leste akan mengirimkan email notifikasi kepada masyarakat terkait selesainya pencetakan kartu *Bilhette de Identidade*. Hingga saat ini, penerapan indikator adaptasi tersebut telah dilaksanakan dengan baik oleh *Direccao Nacional de Registos e do Notariado* atau Direktorat Nasional Registrasi dan Notaris dibawah instansi Ministerio da Justica Dili Timor Leste tanpa hambatan dan kendala.

Disamping itu, masyarakat juga telah terbiasa dengan adaptasi kebiasaan baru yang diterapkan dalam rangka menjalankan

pelayanan tersebut. Masyarakat telah tereduksi dengan baik sehingga benar benar telah memahami hal-hal yang wajib diperhatikan ketika melakukan permohonan penerbitan *Bilhette de Identidade*. Sehingga berdasarkan hasil analisis tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa indikator adaptasi telah terlaksana dengan baik dan menjadi faktor pendukung terciptanya pelayanan yang efektif meskipun ditengah pandemi COVID19.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi dalam penelitian terkait efektifitas pelayanan publik pencatatan sipil Republik Demokratik Timor Leste pada instansi Ministerio (Kantor) Da Justica, penulis menyimpulkan bahwa hingga saat ini pelayanan penerbitan tersebut sudah cukup efektif dengan didukung oleh ketiga indikator efektifitas antara lain Pencapaian Tujuan, Integrasi dan Adaptasi.

Akan tetapi tetap ditemui adanya berbagai permasalahan indikator Integrasi, yaitu belum sepenuhnya mendukung peningkatan efektifitas program. Hal tersebut dikarenakan sering adanya kendala dan hambatan yang bersifat teknis sehingga secara langsung mengganggu proses pelayanan yang menyebabkan efisiensi waktu pelayanan berkurang.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU :

- Achmad, S. Ruky. 2006. *Sistem Manajemen Kinerja*. PT Gramedia Pustaka : Jakarta
- Atik dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta : PustakaPelajar
- Badan Pusat Statistik . 2018. *Statistik Indonesia 2018*. Jakarta : Badan PusatStatistik .
- Indra, Bastian 2001. *Kinerja Sektor Publik* . Yogyakarta : Badan Penerbit PE UGM Jim
- Keban, Yeremias .T, Prof., Dr., SU ., MURP . 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta : Gava Media .
- Miles , B. Mathew dan Michael Huberman . 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode – metode Baru* . Jakarta: UIP
- Pitana , I. Gede dan Gayatri , Putu. G . 2005. *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta : Andi
- Robbins , Stephen . P . 1996. *Perilaku Organisasi* , Terjemahan Hadyana Pujaatmaka , Prenhallindo, Jakarta .
- Satorii, Djaman ., Prof. Dr., M.A. dan Aan Komarilah, Dr., M.Pd. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif* . Bandung: Alfabeta
- Siagian, Sondang. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Simamora, Henry. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi 1. Yogyakarta: STIE YKPN Yogyakarta
- Simbolon, Maringan Marsy. 2004. *Dasar-dasar Administrasi dan Manajemen*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi Metode R&D*. Bandung : Alfabeta

- Sutrisno, H Eddy. 2007. *Budaya Organisasi*. Jakarta : Prenada Media Group.
- Spradley dan Faisal .1990. *Format – format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Rajawali Press.
- Taufiqurokhman. 2014. *Kebijakan Publik : Pendelegasian Tanggung Jawab Negara Kepada Presiden selaku Penyelenggara Pemerintahan*. Jakarta : FISIP Universitas Moestopo Beragama (Pers)
- Tahir, Arifin . 2015. *Kebijakan Publik & Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Bandung : Alfabeta cv
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Raja Grafindo Persada , Jakarta.
- Winardi. 2010. *Manajemen Perilaku organisasi*. Edisi Revisi . Jakarta : Kencana.