

**PELAYANAN PENERBITAN E-KTP BAGI MASYARAKAT PENGANUT
KEPERCAYAAN MARAPU DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SUMBA BARAT DAYA PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
(STUDI KASUS PUTUSAN MK NO.97/PUU-XIV/2016)**

Hendrikus Suyono Peuuma
NPP. 30.1114

*Asdaf Kota Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur
Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email: 30.1114@praja.ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problems/Background (GAP): *The implementation of services to the community will certainly encounter problems such as what happened in the Population and Civil Registration Office of Southwest Sumba Regency, namely there is no understanding of the Constitutional Court's decision No.97/PUU-XIV/2016 related to E issuance services -KTP for followers of the Marapu faith. The Department of Population and Civil Registration makes efforts to provide an understanding of the inclusion of a column of beliefs for followers of Marapu beliefs in order to provide rights to public services for adherents of these beliefs.*

Purpose: *The purpose of this study is to describe the service of issuing e-KTPs for people who adhere to the Marapu belief at the Population and Civil Registration Service in Southwest Sumba Regency, East Nusa Tenggara Province.*

Method: *The research method used is descriptive qualitative research method. Data obtained through observation, interviews and documentation. Data analysis techniques were carried out by reducing data, presenting data and drawing conclusions from data obtained in the field. The theory used to analyze is Fitzsimmons' theory in Sinambela which mentions 5 dimensions of public service quality, namely: Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, Empathy.*

Results/Findings: *The results of the study show that the implementation of e-KTP issuance services for adherents of the Marapu faith has not been running effectively and efficiently as evidenced by the existence of complaints from adherents of the Marapu belief regarding the making of e-KTP which rests on the Constitutional Court decision No.97/PUU -XIV/2016.*

Conclusion: *The e-KTP issuance service for adherents of the Marapu faith based on the Constitutional Court decision No.97/PUU-XIV/2016 at the Population and Civil Registry Service is not yet good because the understanding and knowledge of the Constitutional Court decision is not known at all by the Population and Civil Registry Office. Civil Registration of Southwest Sumba Regency and the existence of obstacles such as internet networks and infrastructure that are still lacking in support in the process of making e-KTP.*

Keywords: Issuance of E-KTP , Marapu Believers ,MK Decision No.97/PUU-XIV/2016

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat tentu akan menemui masalah seperti yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya yaitu belum adanya pemahaman mengenai putusan MK No.97/PUU-XIV/2016 terkait dengan pelayanan penerbitan E-KTP bagi penganut kepercayaan marapu. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan upaya dalam memberikan pemahaman mengenai pencatuman kolom kepercayaan bagi para penganut kepercayaan marapu untuk memberikan hak pelayanan publik bagi para penganut kepercayaan. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pelayanan penerbitan e-KTP bagi masyarakat penganut kepercayaan marapu di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya Provinsi Nusa Tenggara Timur. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan mereduksi data, menyajikan data dan menarik kesimpulan terhadap data yang diperoleh di lapangan. Teori yang digunakan untuk menganalisis adalah teori Fitzsimmons dalam Sinambela yang menyebutkan 5 dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu: *Realibility, Tangibles, Responsiveness, Assurance, Emphaty*. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa penyelenggaraan pelayanan penerbitan e-KTP bagi para penganut kepercayaan marapu belum berjalan dengan efektif dan efisien dibuktikan dengan adanya keluhan dari para penganut kepercayaan marapu mengenai pembuatan e-KTP yang bertumpu pada putusan MK No.97/PUU-XIV/2016. **Kesimpulan:** Pelayanan penerbitan e-KTP bagi penganut kepercayaan marapu yang bertolak ukur pada putusan MK No.97/PUU-XIV/2016 di Dinas Kependudukan dan Pecatatan Sipil belum baik dikarenakan pemahaman dan pengetahuan mengenai putusan MK tersebut belum diketahui sama sekali oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya serta adanya hambatan seperti jaringan internet dan sarana prasarana yang masih kurang mendukung dalam proses pembuatan e-KTP.

Kata Kunci: Putusan MK No.97/PUU-XIV/2016, Penerbitan E-KTP, Penganut Kepercayaan Marapu

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia yang memiliki penduduk dengan beragam macam budaya, adat-istiadat, serta agama. Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat data jumlah penduduk di Indonesia hingga September 2020 sebanyak 270,2 juta jiwa. Indonesia juga merupakan negara yang hampir setiap penduduknya memeluk agama dan aliran kepercayaan masing-masing. Agama dan aliran kepercayaan memiliki arti sebagai suatu konsep ajaran ketuhanan Yang Maha Esa berhak diyakini oleh setiap warga negara berdasarkan pasal 29 ayat (2) UUD 1945 yang menyatakan bahwa, negara menjamin kemerdekaan tiap-tiap penduduk untuk memeluk agamanya masing-masing, dan untuk beribadat menurut agama dan kepercayaannya. Penghayat kepercayaan merupakan warga negara Republik Indonesia yang juga mempunyai hak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, harta benda, dan kebebasan meyakini kepercayaannya. Sejak awal penganut kepercayaan sudah dibedakan dengan penganut agama yang diakui sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Terlebih pada faktanya di dalam UU No.24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan pasal 61 ayat (1) yang menyatakan 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, serta ayat (2) menyatakan keterangan mengenai kolom agama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bagi Penduduk yang agamanya belum diakui sebagai agama sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan atau bagi penghayat kepercayaan tidak diisi, tetapi tetap dilayani dan dicatat dalam database Kependudukan

Pembentukan kabupaten Sumba Barat Daya merupakan salah satu kabupaten yang dibentuk berdasarkan UU No.16 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Sumba Barat Daya di Provinsi Nusa Tenggara Timur. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2020 jumlah penduduk Kabupaten Sumba Barat Daya sebanyak 303.650 jiwa. Penduduk kabupaten ini sebagian kecil masih menganut kepercayaan yang disebut marapu. Marapu adalah sebuah agama atau kepercayaan asli penduduk Kabupaten Sumba Barat Daya. Pemeluk kepercayaan marapu percaya bahwa kehidupan di dunia ini hanya sementara dan bahwa setelah akhir zaman mereka akan hidup kekal di dunia roh, yaitu di surga marapu yang dikenal sebagai prai marapu.

Masyarakat penganut kepercayaan marapu ini belum mendapatkan informasi mengenai putusan Mahkamah Konstitusi no.97/puu-xiv/2016 tentang pencatuman kolom kepercayaan di e-KTP dan di kartu keluarga sehingga dalam pengurusan administrasi penduduk, mereka masih memilih salah satu dari enam agama yang diakui di Indonesia sehingga hal ini yang membuat data kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sumba Barat Daya tidak sesuai dengan kenyataan yang terjadi di masyarakat. Semakin berkembangnya zaman semakin kesini jumlah penganut kepercayaan marapu semakin berkurang dikarenakan adanya kemajuan teknologi dan masuknya budaya luar, tetapi hal yang menjadikan alasan kuat kurangnya penganut kepercayaan marapu ini mereka tidak mendapatkan hak pelayanan administrasi publik sebelum keluarnya putusan Mahkamah Konstitusi No.97/PUU-XIV/2016

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Sejak awal penganut kepercayaan sudah dibedakan dengan penganut agama yang diakui sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Terlebih pada faktanya di dalam UU No.24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan pasal 61 ayat (1) yang menyatakan 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, serta ayat (2) menyatakan keterangan mengenai kolom agama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bagi Penduduk yang agamanya belum diakui sebagai agama sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan atau bagi penghayut kepercayaan tidak diisi, tetapi tetap dilayani dan dicatat dalam database Kependudukan sejak saat itu Mahkamah Konstitusi mengeluarkan putusan MK No.97/PUU-XIV/2016 yang isi dari amar putusan tersebut menyatakan bahwa status penghayut kepercayaan bisa diisi pada kolom agama di e-KTP dan Kartu Keluarga dengan status kepercayaan kepada Tuhan Yang Maha Esa.

Masyarakat penganut kepercayaan marapu ini belum mendapatkan informasi mengenai putusan Mahkamah Konstitusi no.97/puu-xiv/2016 tentang pencatuman kolom kepercayaan di e-KTP dan di kartu keluarga sehingga dalam pengurusan administrasi penduduk, mereka masih memilih salah satu dari enam agama yang diakui di Indonesia sehingga hal ini yang membuat data kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sumba Barat Daya tidak sesuai dengan kenyataan yang terjadi di masyarakat. Semakin berkembangnya zaman semakin kesini jumlah penganut kepercayaan marapu semakin berkurang dikarenakan adanya kemajuan teknologi dan masuknya budaya luar, tetapi hal yang menjadikan alasan kuat kurangnya penganut kepercayaan marapu ini mereka tidak mendapatkan hak pelayanan administrasi publik sebelum keluarnya putusan Mahkamah Konstitusi No.97/PUU-XIV/2016. Masalah utama yang ditemui adalah kurangnya sosialisasi dari pemerintah setempat dalam memberikan informasi dan pengetahuan kepada masyarakat penganut kepercayaan marapu mengenai isi putusan Mahkamah Konstitusi No.97/PUU-XIV/2016 tentang pencantuman kolom kepercayaan di e-KTP.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks pelayanan penerbitan e-KTP sesuai dengan Putusan Mahkamah Konstitusi No.97/PUU-XIV/2016 tentang pencantuman kolom kepercayaan di e-KTP dan kartu keluarga dalam penerbitan e-KTP untuk penganut kepercayaan. Penelitian Megamendung Danang Pransefi berjudul *Perlindungan Aliran Kepercayaan Dalam Administrasi Kependudukan (Analisis Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 97/PUU-XIV/2016)*, menemukan bahwa Setelah adanya pasal Undang-Undang Administrasi Kependudukan yang memberi tanda strip (-) kepada pemeluk agama atau kepercayaan selain enam agama diatas walaupun tetap dicatat dan dilayani di kantor pencatatan. Sampai pada tahun 2016 kelompok penghayut kepercayaan menggugat Undang-Undang Administrasi Kependudukan ke Mahkamah Konstitusi untuk memperjuangkan kesetaraan akan pengakuan negara terhadap kepercayaannya. Penelitian Mohammad Afiif Mukhlisin berjudul *Akibat Hukum Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 97/PUU-XIV/2016 Terhadap Perkawinan Penghayut Kepercayaan* menemukan Putusan MK Nomor 97/PUU-XIV/2016 menghapus perbedaan perlakuan antara Penganut Agama dan Penghayut Kepercayaan sehingga Kepercayaan juga dicantumkan pada kolom agama di KTP. Oleh sebab itu, Penghayut Kepercayaan bisa membuat KTP dan mencatatkan perkawinannya. Penelitian Christo Aprilio berjudul *Analisis Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 97/PUU-XIV Tentang Pencantuman Penghayut Kepercayaan Di E-KTP Dan Kartu Keluarga* menemukan bahwa administrasi kependudukan adalah pertama untuk permasalahan perkawinan antar pemeluk kepercayaan yang dilakukan secara adat tidak diakui oleh negara akibatnya, anak-anak mereka sulit mendapatkan akta kelahiran, kesulitan untuk melamar pekerjaan, tidak bisa mengakses modal usaha dari lembaga keuangan, kesulitan untuk mengakses pendidikan, penolakan pemakaman keluarga di tempat pemakaman umum, dan

akibat lain bahwa dengan adanya tanda strip (-) pada kolom agama identik dengan atheis atau kafir dan masyarakat umum juga beranggapan bahwa para penghayat kepercayaan adalah sesat

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni pelayanan penerbitan e-KTP bagi masyarakat penganut agama Marapu dalam konteks Putusan MK Nomor 97/PUU-XIV/2016. Perbedaannya terletak pada pokok bahasan penelitian oleh Megamendung Danang Pransefi, Mohammad Afiif Mukhlisin, dan Christo Aprilio membahas mengenai dampak dari putusan Putusan MK Nomor 97/PUU-XIV/2016 terhadap penghayat kepercayaan dengan penelitian ini yang membahas lebih fokus pada implementasi pelayanan penerbitan e-KTP bagi penduduk kepercayaan Marapu yang bertumpu pada Putusan MK Nomor 97/PUU-XIV/2016.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan mendeskripsikan pelayanan penerbitan e-KTP bagi masyarakat penganut kepercayaan marapu di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya Provinsi Nusa Tenggara Timur.

II. METODE

Wahyuni,(2015:14) menyatakan karakteristik penelitian kualitatif mencakup beberapa hal: (1)Penelitian kualitatif adalah deskriptif; (2)Penelitian kualitatif berfokus pada proses bukan hanya dengan hasil atau produk; (3)Penelitian kualitatif cenderung menganalisis data mereka secara induktif; (4)Penelitian kualitatif berfokus pada memastikan perspektif akurat dalam penelitian.

Sesuai dengan pendapat Locke, Spirduso & Silverman dalam Creswell (2016:251)yang mengatakan bahwa “Tujuan penelitian kualitatif adalah memahami situasi, peristiwa, kelompok atau interaksi sosial tertentu

Menurut Nazir (2013: 166), mengatakan “pendekatan induktif merupakan cara berfikir untuk memberikan alasan yang dimulai dengan pernyataan-pernyataan yang spesifik untuk menyusun suatu argumentasi yang bersifat umum”. Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data dalam suatu penelitian. Pada penelitian ini peneliti melaksanakan penelitian kualitatif menggunakan metode deskriptif dan pendekatan induktif sebagai metode penelitian ini. Teknik analisa menggunakan teknik induktif adalah analisa yang dilakukan dengan cara mengomparasikan sumber pustaka yang berkaitan dengan fokus penelitian. (Sugiyono, 2008) bahwa secara umum terdapat 4 (empat) macam teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi.

Penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Menurut menurut (Sugiyono, 2008) “dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu”. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Hasil penelitian juga akan semakin kredibel apabila didukung oleh foto- foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis Pelayanan Penerbitan e-KTP Bagi Penganut Kepercayaan Marapu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya berdasarkan lima karakteristik pelayanan menurut teori Fitzsimmons (Sinambela, 2006), diantaranya

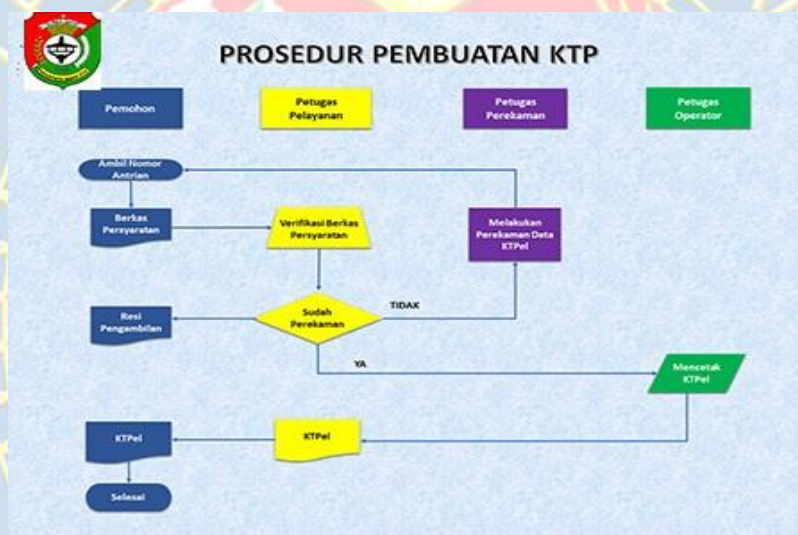
Reliability atau kehandalan, *Tangibles* atau berwujud, *Responsiveness* atau responsivitas, *Assurance* atau jaminan, serta empati. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut:

3.1 *Reliability* atau kehandalan

Reliability menggambarkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan Pelayanan Penerbitan e-KTP Bagi Penganut Kepercayaan Marapu harus secara tepat dan benar. Maksud dari dimensi ini adalah kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang tepat dan benar kepada masyarakat penganut kepercayaan marapu yang mengurus e-KTP. Pegawai dituntut untuk dapat handal dalam mengarahkan dan melayani masyarakat serta dibutuhkan ketelitian sehingga tidak ada kesalahan dalam proses pelayanan sehingga dapat memberi kepuasan pada pengguna pelayanan. Pada dasarnya pelayanan e-KTP terhadap masyarakat umum dan untuk penganut kepercayaan marapu tetap sama tidak ada perbedaan. Adapun SOP pengurusan e-KTP sebagai berikut:

Gambar 3.1

SOP pembuatan e-KTP



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya, 2022

Standar Operasional Prosedur diatas sekaligus menjelaskan segala rangkaian pengurusan dokumen e-KTP dari persyaratan pengurusan, sistem dan mekanisme pengurusan. Selain kehandalan dalam bidang pelayanan kepada masyarakat, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dituntut untuk handal juga dalam mengoperasikan peralatan elektronik dalam proses pembuatan e-KTP diantaranya handal dalam mengoperasikan komputer, keahlian dalam mengoperasikan server, dan keahlian lainnya.

Berdasarkan hasil observasi yang telah peneliti amati di lapangan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya masih belum maksimal dikarenakan ketepatan waktu dalam membuka pintu pelayanan masih terlalu lama sehingga proses pelayanan kepada masyarakat tidak maksimal seluruhnya akibatnya masih banyak masyarakat yang tidak sempat mendapatkan pelayanan terlebih khususnya dalam perekaman e-KTP sampai sekarang masih belum adanya blanko KTP sehingga pelayanan penerbitan e-KTP masih terhambat. Tetapi peneliti menilai kemampuan dan keahlian pegawai dalam memberikan informasi sudah sangat baik dalam hal memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang putusan MK No.97/PUU-XIV/2016 sesuai dengan masalah yang peneliti ambil.

3.2 *Tangibles* atau berwujud

Tangibles menggambarkan dimaksudkan yaitu ketersediaan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya dalam memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat terkhusus untuk masyarakat penganut kepercayaan marapu yang ingin mengurus e-KTP Dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan menimbulkan kesan nyaman kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya sudah banyak melakukan upaya dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik salah satunya dengan cara merawat dengan baik komputer maupun printer yang masih bisa digunakan agar melengkapi fasilitas sarana dan prasarana sehingga bisa menunjang pelayanan yang maksimal. sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya yang digunakan khususnya dalam pelayanan penerbitan e-KTP bagi penganut kepercayaan marapu sudah cukup baik walaupun jumlahnya masih kurang dari jumlah seharusnya. Selain itu, setelah melakukan observasi fakta lain yang peneliti temukan di lapangan yaitu faktor lain yang menghambat pelayanan yaitu pemadaman listrik dan gangguan jaringan internet yang tidak dapat diprediksi, peneliti melihat juga dari pihak dinas pun belum mengadakan genset dan penguatan jaringan server di lingkungan kantor tersebut yang sebenarnya diadakan untuk memaksimalkan pelayanan disaat situasi yang menghambat pelayanan terjadi.

Adapun juga pelaksana dari pelayanan penerbitan E-ktip di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya, sesuai dengan hasil penelitian yang peneliti lakukan dapat dilihat dari tabel di bawah ini

Tabel 3.1
Data Kepegawaian Pelayanan Penertiban E-KTP
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Sumba Barat Daya

NO.	NAMA	PANGKAT/ GOLONGAN	JABATAN
1	2	3	4
1.	Ariance Merinda Kaha,S.AP	III/d	Kabid. Pendaftaran Penduduk
2.	Firminus K. Sonda,S.Kom	III/d	Kasie Sistem Informasi Administrasi
3.	Yuliana Hironima Ate,S.Sos	III/d	Kasie Pendataan Penduduk
4.	Daniel Bengo Lodo,ST	III/b	Kasie Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan
5.	Edeltrudis Nurhayati,SH	III/d	Kasie Kelahiran
6.	Domianus Rihi,S.kom	-	Operator
7.	Frederika Leba,S.kom	-	Operator

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya, 2022

Keterbatasan fasilitas pelayanan ini dapat menjadi masalah jika sewaktu-waktu terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti kerusakan fasilitas ataupun listrik padam. Kendala ini yang kemudian harus diperhatikan dan dicari solusinya oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya. Hambatan lain dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan e-KTP bagi penganut kepercayaan marapu yaitu masalah jaringan pada server saat melakukan proses pelayanan. Peneliti melihat sendiri pada saat penelitian bahwa jika terjadi kendala jaringan maka semua proses pelayanan akan terhambat dan memakan waktu yang lama untuk mengembalikan jaringan yang bermasalah tersebut. Hambatan Jaringan ini juga harus menjadi perhatian khusus bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya karena hal ini menghambat seluruh proses pelayanan dan membuat proses pelayanan menjadi tertunda. Berdasarkan hasil observasi yang telah peneliti amati di lapangan bahwa memang Putusan MK No.97/PUU-XIV/2016 belum sama sekali diketahui oleh pemerintah sehingga selama ini para penganut kepercayaan marapu masih terus memilih enam agama yang diakui agar mendapatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya.

3.3 Responsiveness atau responsivitas

Respon yang dimaksud dalam dimensi ini yaitu bagaimana pegawai dapat menanggapi keluhan dan permohonan masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan penerbitan e-KTP bagi penganut kepercayaan marapu dengan cepat dan tepat. Respon cepat tanggap tersebut sangat diperlukan agar masyarakat tidak merasa tidak diperdulikan atau diacuhkan oleh pegawai terutama bagi masyarakat yang belum memahami putusan MK No.97/PUU-XIV/2016. Selama masa penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya, peneliti melihat bahwa respon pegawai dalam proses pelayanan penerbitan e-KTP bagi kepercayaan marapu kepada masyarakat sudah baik dan konsisten. Proses pelayanan yang diberikan juga sangat cepat dan tepat serta memberikan informasi mengenai putusan MK No.97/PUU-XIV/2016 pun disampaikan dengan baik dan diterima dengan baik juga oleh masyarakat. Kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan sangat penting dalam mengukur keberhasilan suatu proses pelayanan. Pelayanan yang maksimal dapat dilihat dari bagaimana respon dan tanggapan masyarakat sebagai penerima pelayanan tersebut. Pelayanan penerbitan e-KTP bagi penganut kepercayaan marapu serta penyampaian putusan MK No. 97/PUU-XIV/2016 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya menurut masyarakat sudah dapat dikatakan baik.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan penelitian yang telah peneliti laksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya dapat disimpulkan bahwa ketanggapan dan respon yang dimiliki oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya tentang memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai putusan MK No.97/PUU-XIV/2016 sudah sangat baik dilihat dari cara mengarahkan, memberikan informasi serta kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan. Tetapi peneliti menilai bahwa pengetahuan dari para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya tentang putusan MK No.97/PUU-XIV/2016 masih sangat minim dikarenakan para pegawai pun juga kaget bahwa selama ini ternyata sudah ada hak pelayanan administrasi kependudukan bagi para penganut kepercayaan marapu dikarenakan peneliti mengambil masalah tersebut maka dari itu para pegawai tersebut bisa mengetahui putusan MK tersebut.

3.4 Assurance atau jaminan

Jaminan yang dimaksud dalam dimensi ini yaitu bagaimana pegawai memberikan kepastian dalam proses pelayanan baik itu kepastian waktu maupun kepastian biaya. Kepastian ini sangat penting agar masyarakat tidak perlu ragu atau bingung terkait pelayanan yang

diberikan. Namun, jika kepastian dalam pelayanan ini tidak diberikan oleh pegawai maka dikhawatirkan masyarakat akan kesulitan dalam mengurus dokumen kependudukannya salah satunya dalam mengurus penerbitan e-KTP bagi penganut kepercayaan marapu. Pelayanan kepada masyarakat yang rentan administrasi dalam hal ini masyarakat yang tinggal jauh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, kepastian waktu dalam pelayanan sangat dibutuhkan agar masyarakat tidak perlu bolak-balik dalam mengurus dokumen kependudukannya.

Selama pelaksanaan penelitian, peneliti sering menemukan keluhan dari masyarakat terkait kepastian dalam proses pelayanan. Hal ini didasarkan pada hasil pengamatan serta wawancara dengan beberapa masyarakat yang sedang mengurus e-KTP dimana mereka mengatakan bahwa pelayanan disini seperti tidak tau hasilnya dimana, memang proses pelayanannya selalu jalan tetapi hasil pelayanannya terlebih khususnya mendapatkan cetakan e-KTP harus menunggu berhari-hari. Hal ini yang membuat peneliti pun juga selalu memberikan pemahaman kepada masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan terlebih khususnya pelayanan e-KTP untuk penganut kepercayaan marapu apalagi kebanyakan para penganut kepercayaan marapu masih kurang dari pengetahuan-pengetahuan tentang pelayanan publik ini karena faktor usia yang sudah tua dan juga merupakan masyarakat yang jauh dari kota. Kepastian akan biaya memang sangat krusial dan sensitif, karena berhubungan dengan ekonomi masyarakat. Dalam undang-undang Nomor 23 Tahun 2006, dikatakan bahwa hanya pembuatan e-KTP saja yang tidak dipungut biaya, namun diubah melalui Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 di mana semua pembuatan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya sedikit pun alias gratis. Hal tersebut tentu menjadi dasar hukum yang sangat kuat dalam pelayanan pembuatan dokumen kependudukan dalam hal ini termasuk penerbitan e-KTP yang bebas dari biaya. Hal ini tentunya berlaku bagi seluruh masyarakat umum terlebih khususnya untuk masyarakat penganut kepercayaan marapu.

Berdasarkan hasil observasi serta menyimpulkan dari keseluruhan wawancara yang telah dilaksanakan peneliti di lokasi penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa jaminan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya belum memenuhi harapan dari masyarakat tentang kepastian waktu masih belum sesuai dengan apa yang seharusnya, seperti jam pelayanan kepada masyarakat masih terbilang kesiangkan dan untuk kepastian biaya masih banyak masyarakat yang ditipu oleh banyaknya calo sehingga membuat masyarakat harus mengeluarkan biaya dalam mendapatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya.

3.5 Empati

Empati dalam pelayanan yang dimaksud dalam dimensi ini adalah besar rasa perhatian pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Empati dapat juga diartikan sebagaimana sikap pegawai dalam melayani masyarakat, kesopanan maupun sikap ramah petugas baik di kantor dinas maupun di kelurahan dalam melayani masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya selalu berusaha untuk memaksimalkan pelayanan dan menciptakan kualitas sumber daya aparatur yang terbaik. Untuk mewujudkan hal tersebut, selain skill dari pegawai yang harus ditingkatkan adapun sikap dari pegawai yang harus diperhatikan. Berdasarkan hasil observasi yang telah peneliti laksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya, dapat diambil kesimpulan bahwa sikap dan perilaku pegawai kepada masyarakat belum baik dengan faktanya di lapangan masih ada masyarakat yang belum puas dengan pelayanannya para pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya.

3.6 Upaya-Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya dalam Mengatasi Faktor Penghambat

Pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat memerlukan dukungan yang mana mampu membuat pelayanan yang diberikan menjadi lebih maksimal dan berkualitas. Beberapa upaya dilakukan untuk meningkatkan pelayanan sehingga terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien yang mampu mencapai kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Berdasarkan wawancara dengan informan diatas maka upaya- upaya yang dilakukan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya untuk mengatasi hambatan-hambatan adalah sebagai berikut:

1. Sarana dan Prasarana yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya masih dalam kondisi terbatas namun masih bisa untuk menunjang proses pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya telah mengupayakan pengadaan sarana secara bertahap setiap tahun dengan anggaran untuk fasilitas yang sifatnya penting dalam menunjang proses pelayanan.
2. Dalam mengatasi permasalahan jaringan ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah bekerja sama dengan pihak Telkom untuk dapat membantu menstabilkan server jika terjadi gangguanwaktu-waktu. Selain itu, dari pihak dinas juga terdapat pegawaipada bagian administrator database yang selalu sigap jika terjadi gangguan server dalam proses pelayanan.
3. Mengatasi permasalahan kualitas sumber daya manusia, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berupaya agar lebih memberikan pemahaman kepada masyarakat dengan pelan dan baik sehingga masyarakat bisa menangkap dengan jelas apayang diarahkan pegawai.

3.7 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelayanan penerbitan e-KTP bagi penganut kepercayaan marapu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya masih belum dilaksanakan. Hal ini sesuai dengan temuan peneliti bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum mengetahui tentang putusan MK No.97/PUU-XIV/2016 tentang pencatuman kolom kepercayaan di E- ktp bagi para penganut kepercayaan.

Hambatan dalam pelayanan penerbitan E-ktip bagi penganut kepercayaan marapudi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya, yaitu: Kurangnya pemahaman mengenai putusan MK No.97/PUU-XIV/2016 terbukti dengan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya. Untuk mengatasi hambatan tersebut, maka upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya adalah sebagai berikut: Memberikan sosialisasi kepada para Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya sehingga bisa meneruskan ke masyarakat penganut kepercayaan marapu.

3.8 Diskusi Temuan Menarik Lainnya (Opsional)

Peneliti menemukan faktor penghambat Pelayanan penerbitan e-KTP bagi penganut kepercayaan marapu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya, yaitu: Kualitas sumber daya manusia yang rendah mengakibatkan masyarakat sulit untuk memahami sosialisasi mengenai putusan MK No.97/PUU-XIV/2016: Pemadaman listrik yang sewaktu-waktu terjadi tanpa pemberitahuan terlebih dahulu: sarana dan prasaran yang masih belum memenuhi kebutuhan dari para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; dan jaringan internet yang kurang baik di sekitaran area kantor tersebut.

IV. KESIMPULAN

Peneliti menyimpulkan bahwa Pelayanan penerbitan e-KTP bagi penganut kepercayaan marapu yang bertolak ukur pada putusan MK No.97/PUU-XIV/2016 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum baik dikarenakan pemahaman dan pengetahuan mengenai putusan MK tersebut belum diketahui sama sekali oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya. Dari adanya peneliti terjun ke lapangan yang akhirnya bisa membantu para pemeluk kepercayaan marapu mendapatkan hak pelayanan publik terlebih khususnya dalam pengurusan e-KTP. Hambatan yang ditemui dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan e-KTP bagi penganut kepercayaan marapu ini yaitu ketersediaan sarana prasarana yang masih jauh dari jumlah yang seharusnya, jaringan internet yang terkadang bermasalah dan pemadaman listrik yang sewaktu-waktu dapat terjadi dalam waktu yang lama dan juga kualitas sumber daya manusia yang masih rendah. Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengatasi permasalahan tersebut yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya telah memberikan pemahaman tentang putusan MK No.97/PUU-XIV/2016 setiap memulai perekaman e-KTP. Mengupayakan pengadaan sarana dan prasarana disaat membuat anggaran tahunan untuk menunjang pelayanan. Selain itu, dalam mengatasi permasalahan jaringan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah bekerja sama dengan pihak Telkom untuk dapat membantu menstabilkan server jika terjadi gangguan sewaktu-waktu. Memberikan pemahaman kepada para masyarakat dengan pelan dan berulang agar masyarakat dapat mengerti bagaimana syarat dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada dua kantor saja yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya serta Kementerian Agama Kabupaten Sumba Barat Daya sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan teori pelayanan menurut Fitzsimmons (Sinambela, 2006).

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan implementasi penerbitan e-KTP bagi penganut kepercayaan Marapu

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan menyukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2016). *Research Design, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran, diterjemahkan oleh Achmad fawaidan Rianayati Kosmini*. Pustaka Pelajar.
- Nazir Moh. (2014). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Pransefi, Danang. (2019) . *Perlindungan Aliran Kepercayaan Dalam Administrasi Kependudukan (Analisis Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 97/PUU-XIV/2016)*

Mukhlisin, Mohammad Afif. (2020) . *Akibat Hukum Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 97/PUU-XIV/2016 Terhadap Perkawinan Penghayat Kepercayaan.*
Aprilio, Christo. (2018) . *Analisis Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 97/PUU-XIV Tentang Pencantuman Penghayat Kepercayaan Di E-KTP Dan Kartu Keluarga.*
Putusan Mahkamah Konstitusi No.97/PUU-XIV/2016 tentang Pencantuman Kolom Kepercayaan Di e-KTP dan Kartu Keluarga

