

ABSTRACT

Effective, efficient and non discriminatory public service is a main principle that is required to be fulfilled by the government as the provider of the service toward society as the receiver of the service. From the citizen interest's perspective, population administration and civil record provide fulfilment of administrative rights, such as public services, as well as the protection regarding population documents, without discriminatory treatment while the government could use them for policy making and development planning. The management of public services in Department of Civil and Population Record of Pandeglang Regency still has discrimination issues. The goal of this research is to find out the shapes and the push factors of discriminatory services in population administration and civil record for public in Department of Civil and Population Record of Pandeglang Regency.

The research method that is applied in this study is descriptive with qualitative approach. The data collecting technique is performed with literature study as well as field study through interviews, observations and documentations. The data analysis technique is implemented with data reduction, data presentation and conclusion drawing.

The result of the study shows that there are discriminatory treatments that have been done by officers and staff of the Department of Civil and Population Record of Pandeglang Regency by executing different procedures, different timing and different attitudes toward public that is differentiated based on the family and friendship relations with the officers and staff in the Department of Civil and Population Record of Pandeglang Regency, government officials, police officers, national soldiers, non-government organization staff, public organization committee, affluent people and public with urgent needs.

The motives are to get extra income that happens because of low salary and to abuse the authority and power that is done by the officials. Family and friendship relation motive occurs because of the social interaction and culture that is attached in the staff and their surroundings.

Coercion motive emerges so the officials and the staff could avoid disturbance in the service implementation and humane motive takes place because of the public urgent needs.

Keywords: Service's discrimination, Department of Civil and Population Record, service culture, motives.

INTISARI

Pelayanan publik yang efektif, efisien dan tidak diskriminatif merupakan prinsip utama yang harus dipenuhi oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Dari sisi kepentingan penduduk, administrasi kependudukan dan pencatatan sipil memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif sedangkan bagi pemerintah dapat dimanfaatkan untuk membuat kebijakan dan perencanaan pembangunan. Penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang masih terdapat diskriminasi kepada masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bentuk-bentuk dan faktor-faktor pendorong terjadinya diskriminasi pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kepada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data, melalui studi kepustakaan serta studi lapangan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perlakuan diskriminasi yang dilakukan oleh pejabat dan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten dengan melakukan perbedaan prosedur, perbedaan waktu dan perbedaan sikap terhadap masyarakat karena adanya hubungan kekeluargaan dan pertemanan dengan pejabat dan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Pejabat, anggota Kepolisian, TNI, LSM, Organisasi Masyarakat, orang kaya dan masyarakat yang memiliki keperluan yang sangat mendesak.

Faktor-faktor yang mendorong perlakuan diskriminasi tersebut karena budaya pelayanan yang dipengaruhi oleh budaya lokal dan budaya birokrasi yang hierarkis membentuk budaya paternalistik yang lebih mementingkan kekuasaan pejabat daripada pelayanan kepada masyarakat serta motif individu pada pegawai dan pejabat seperti motif mendapatkan penghasilan tambahan, motif kekeluargaan, motif paksaan dan motif kemanusiaan.

Motif mendapatkan penghasilan tambahan terjadi akibat rendahnya pendapatan pegawai dan penyalahgunaan wewenang dan kekuasaan oleh pejabat. Motif kekeluargaan dan pertemanan terjadi akibat interaksi sosial dan kultur budaya yang melekat antara pegawai dengan lingkungannya. Motif paksaan terjadi agar pejabat dan pegawai dapat terhindar dari gangguan dalam penyelenggaraan pelayanan serta motif kemanusiaan terjadi karena situasi masyarakat yang sangat mendesak.

Kata Kunci : diskriminasi pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang, budaya pelayanan, motif