

## EVALUASI KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEPULAUAN SULA PROVINSI MALUKU UTARA

IDHAM POHI  
JOHNNY HANNY POSUMAH  
NOVIE PALAR

[poheepo@gmail.com](mailto:poheepo@gmail.com)

### Abstrak

Tujuan penelitian adalah untuk menjelaskan Evaluasi Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sula Provinsi Maluku Utara. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif-kualitatif. Evaluasi Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil tiga indikator yaitu pengetahuan akan tugas pekerjaan yang dihadapi, *output* yang efektif, pengambilan keputusan. Informan penelitian adalah Kepala Dinas, Pegawai Staf Pelaksanaan, Masyarakat. Pengumpulan data menggunakan pedoman wawancara, observasi studi dokumentasi sedangkan teknik analisis dilakukan melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data. Berdasarkan hasil analisa data ditarik kesimpulan bahwa Evaluasi Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sula Provinsi Maluku Utara dilihat dari indikator pengetahuan akan tugas pekerjaan yang dihadapi, *output* yang efektif, dan pengambilan keputusan masih belum secara maksimal dilaksanakan. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan Evaluasi Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil belum maksimal sehingga dapat direkomendasikan saran : meningkatkan pengetahuan akan tugas dan pekerjaan para pegawai selain melalui evaluasi mesti ada pelatihan dan pendidikannya terutama tentang sistem informasi, komunikasi dan teknologi yang berkembang sekarang agar tercipta pemikiran-pemikiran baru untuk berinovasi dalam bekerja dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan, adakan sosialisasi dan penyuluhan terkait proses serta alur pengurusan administrasi kepada masyarakat, tak lupa pula gunakan pengeras suara, papan informasi, baliho, spanduk dan hal-hal sejenis untuk memberi penjelasan lebih kepada masyarakat setiap kali berkunjung ke kantor untuk mengurus masalah administrasi, sediakan waktu merespon dan mendengarkan keluhan serta masukan dari masyarakat tak lupa pula penambahan infrastruktur dan fasilitas dalam hal ini teknologi harus ditingkatkan agar lebih mempermudah proses pelayanan kepada masyarakat, dalam pengambilan keputusan koordinasi antara semua pihak yang bertanggung jawab harus terjalin baik dan intens.

**Kata Kunci:** Evaluasi, Kinerja

### Abstract

*The purpose of the study was to explain the performance evaluation of the Department of Population and Civil Registration of Sula Islands of North Maluku Province. This study used descriptive qualitative method. Performance Evaluation Department of Population and Civil Registration three indicator that is knowledge of job duties faced, effective output, decision making. The research informants are Head of Department, Staff of Implementation Staff, Society. Data collection using interview guides, observation study documentation while the analysis technique is done through the stages of data collection, data reduction, data presentation. Based on the result of data analysis, it is concluded that Performance Evaluation of Population and Civil Registration Agency of Sula Islands Regency of North Maluku Province is seen from the knowledge indicator of the job tasks faced, effective output, and decision making is not maximally implemented. Based on the results of the study found Performance Evaluation Department of Population and Civil Registration has not been maximized so that it can be recommended suggestions: improve knowledge of the duties and work of the employees in addition to through evaluation there must be training and education especially about information systems, communication and technology developed now in order to create thoughts new to innovate in work and further improve the quality of service, socialize and counselling related processes and administrative flow to the community, do not forget also use loudspeakers, information boards, billboards, banners and similar things to give more explanation to the community every time visit the office to take care of administrative problems, provide time to respond and listen to complaints and input from the community do not forget also the addition of infrastructure and facilities in this case the technology should be improved in order to further facilitate the process of servants to the community, in making coordination decisions between all parties responsible must be well and intense.*

**Keyword:** Evaluation, Performance

## PENDAHULUAN

Pembaharuan pemerintahan dalam mewujudkan *good governance*, pada dasarnya berpedoman pada sistem dan proses penyelenggaraan pemerintahan yang dilandasi prinsip-prinsip supremasi hukum, demokrasi, akuntabilitas, profesionalisme, efektifitas dan efisiensi, desentralisasi dan kepentingan umum dalam koridor negara kesatuan atas dasar keberagamannya (Bhinneka Tunggal Ika). Diantaranya adalah pembenahan sistem administrasi kependudukan, meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan data-informasi kependudukan, menjadi hal yang harus diperhatikan. Sebab data menyangkut penduduk dan peristiwa kependudukan dapat menentukan arah kebijakan publik. Untuk itu diterbitkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Evaluasi kinerja merupakan tahapan penilaian kinerja individu tahunan berdasarkan tolak ukur tertentu yang dinilai. Pengembangan aparatur merupakan tahapan dari hasil evaluasi kinerja, sehingga akan diketahui sejauh mana perbaikan yang perlu dilakukan kepada aparatur atau pegawai atas target kinerja yang dicapai. Evaluasi kinerja, sebagai tahapan dari manajemen kinerja. Penilaian atau evaluasi kinerja dapat diketahui sejauh mana pencapaian target kinerja aparatur sesuai dengan tugas dan fungsinya. Tujuan evaluasi kinerja adalah untuk menjamin pencapaian sasaran dan tujuan dari instansi tersebut. Evaluasi kinerja dilakukan untuk mengetahui posisi instansi yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Kepulauan Sula, terutama bila terjadi kelembatan atau penyimpangan.

Namun kenyataannya permasalahan masih saja sering terjadi di Dinas Kabupaten Kepulauan Sula perihal administrasi kependudukan yang berkaitan dengan pencatatan data antara lain, masih kurangnya pengetahuan pegawai terhadap mekanisme serta proses pelayanan dan penggunaan fasilitas pendukung seperti komputer sehingga mengakibatkan pengembangan inovasi juga responsive pegawai terhadap pelayanan untuk masyarakat menjadi menurun. Ditambah adanya oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab yang menyalah gunakan tugas dan fungsi serta jabatannya di lapangan juga masih menjadi pekerjaan rumah untuk dievaluasi.

Padahal pelayanan administrasi kependudukan yang sesuai dengan kebutuhan adalah keinginan dan cita-cita masyarakat selama ini, khususnya masyarakat yang ada di wilayah Kabupaten Kepulauan Sula. Masyarakat setempat sangat mengharapkan adanya pelayanan prima yang dilakukan oleh aparat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sula.

Berangkat dari permasalahan-permasalahan tersebut, maka perlu adanya pengkajian lebih dalam mengenai evaluasi kinerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sula. Oleh sebab itu penulis mengangkat judul penelitian yaitu “Evaluasi Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sula Provinsi Maluku Utara”.

### Konsep Evaluasi

Kata evaluasi berasal dari bahasa inggris “*evaluation*” yang berarti penilaian atau penafsiran. Evaluasi adalah proses penilaian, penilaian ini bisa menjadi netral, positif atau negatif atau merupakan gabungan dari keduanya. Dalam pada itu menurut *Webster’s New Collegiate Dictionary* (1981), bahwa evaluasi adalah *evaluation is to determine or fix the value of or to examine*

*and judge* Dengan demikian, maka suatu aktifitas yang dievaluasi akan menghasilkan produk untuk keperluan pengambilan keputusan. Pemahaman mengenai pengertian evaluasi dapat berbeda-beda sesuai dengan pengertian evaluasi yang bervariasi oleh para pakar evaluasi. Dari konsep-konsep di atas saya menarik kesimpulan bahwa bagaimana kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dalam memperoleh misalnya kartu tanda penduduk dan kartu keluarga diunit pelaksana teknis dinas kependudukan dan pencatatan sipil, dikantor Kecamatan Baki agar masyarakat mampu menerima pelayanan yg memuaskan. Jadi dari pegawai teknis dinas kependudukan dan pencatatan sipil. mereka harus bersinergi dengan masyarakat agar terciptanya keharmonisan yg baik dari masyarakat dan pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil dikecamatan baki.

### **Konsep Kinerja**

Secara etimologi, kinerja berasal dari kata prestasi kerja (*performance*). Sebagaimana dikemukakan oleh Mangkunegara (2005:67) bahwa istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja Karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2000:67).

### **Konsep Evaluasi Kebijakan**

Menurut Anderson dalam Winarno (2008:166), secara umum evaluasi kebijakan dapat dikatakan sebagai kegiatan yang menyangkut estimasi atau penilaian kebijakan yang mencakup substansi,

implementasi dan dampak pelaksanaan kebijakan tersebut.

James Anderson dalam Winarno (2008 : 229) membagi evaluasi kebijakan dalam tiga tipe, masing-masing tipe evaluasi yang diperkenalkan ini didasarkan pada pemahaman para evaluator terhadap evaluasi, sebagai berikut:

1. Tipe pertama Evaluasi kebijakan dipahami sebagai kegiatan fungsional. Bila evaluasi kebijakan dipahami sebagai kegiatan fungsional, evaluasi kebijakan dipandang sebagai kegiatan yang sama pentingnya dengan kebijakan itu sendiri.
2. Tipe kedua Merupakan tipe evaluasi yang memfokuskan diri pada bekerjanya kebijakan atau program-program tertentu. Tipe evaluasi ini lebih membicarakan sesuatu mengenai kejujuran atau efisiensi dalam melaksanakan program.
3. Tipe ketiga Tipe evaluasi kebijakan sistematis, tipe kebijakan ini melihat secara obyektif program-program kebijakan yang dijalankan untuk mengukur dampaknya bagi masyarakat dan melihat sejauhmana tujuan-tujuan yang telah dinyatakan tersebut tercapai.

### **Konsep Evaluasi Kinerja**

Leon C. Mengginson mengemukakan evaluasi kinerja atau penilaian prestasi adalah “penilaian prestasi kerja (*Performance appraisal*), suatu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah seseorang karyawan melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.” (Mangkunegara, 2005:10).

### **Kependudukan dan Administrasi Kependudukan**

Kependudukan erat hubungannya dengan demografi, sehingga seringkali sebagian orang menganggap istilah tersebut memiliki arti yang sama. Ilmu kependudukan dan demografi, keduanya sama mempelajari

tentang penduduk hanya titik beratnya yang berbeda.

Menurut Ida Bagoes Mantra (2008:2) bahwa demografi mempelajari aspek kependudukan yang bersifat statis dan dinamis. Demografi tidak mempelajari penduduk sebagai individu, tetapi penduduk sebagai suatu kumpulan (agregates atau collection). Sedangkan ilmu kependudukan mempunyai lingkup yang luas, berusaha menjawab “mengapa” terjadi perubahan-perubahan demografi tersebut dengan mempertimbangkan faktor-faktor non demografi seperti ekonomi, sosial, budaya dan sebagainya.

Berdasarkan UU No.23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, konsep administrasi kependudukan diartikan sebagai rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

#### **Konsep Evaluasi Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

Pendapat William N. Dunn, istilah evaluasi mempunyai arti yaitu: “Secara umum istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (appraisal), pemberian angka (rating) dan penilaian (assessment), katakata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti satuan nilainya. Dalam arti yang lebih spesifik, evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan” (Dunn, 2003:608).

#### **Penelitian Terdahulu**

Penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Qomariyah 2012 yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Universitas Muhammadiyah di Jawa Timur) penelitian

ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel kualitas Layanan, Citra Institusi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa Muhammadiyah di Jawa Timur. Reponsen yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 400 mahasiswa. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *structural equation model* (SEM) dengan bantuan AMOS 18 hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak terpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa. Variabel citra institusi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa tetapi tidak terpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa dilain sisi variabel kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa.

## **METODE PENELITIAN**

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yakni metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivistik, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2010). Sesuai dengan fokus penelitian ini ialah implementasi kebijakan retribusi pasar, maka metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif.

### **Fokus Penelitian**

Berdasarkan hal tersebut, pada penelitian ini penulis memfokuskan masalah penelitian pada evaluasi kinerja pegawai melalui teknik evaluasi “*merit rating*” yang dikemukakan oleh Dharma Surya : 2009 yang menuntut para manajer menilai pegawainya berdasarkan berbagai faktor ataupun karakteristik pekerjaan dan/atau kepribadian secara objektif.

Faktor-faktor pekerjaan mencakup elemen seperti :

1. pengetahuan akan tugas pekerjaan yang dihadapi
2. *output* yang efektif
3. pengambilan keputusan

### Lokasi Penelitian

Lokasi yang menjadi objek penelitian adalah kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sula Provinsi Maluku Utara.

### Informan Penelitian

Salah satu sifat dari penelitian kualitatif ialah tidak terlalu mementingkan jumlah informan/responden, tetapi lebih mementingkan content, relevansi, sumber yang benar-benar dapat memberikan informasi, baik mengenai orang, peristiwa, atau hal. Oleh karena itu teknik pengambilan responden/informan yang digunakan dalam penelitian ini ialah teknik purposive sampling atau pengambilan **Jenis Data**

#### Data Primer

Data primer yaitu data yang di peroleh dari hasil wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dan terlibat langsung dengan objek penelitian maupun melalui pengamatan secara langsung di dalam penerapan tunjangan kinerja pemerintah. Data tersebut berupa tunjangan kinerja pelayanan yang spesifik sesuai dengan kinerja yang ada, juga kendala-kendala yang di hadapi dalam pelaksanaannya dan upaya-upaya yang di tempuh untuk mengatasi kendala tersebut.

#### Data Sekunder

Sekunder yaitu data yang di peroleh secara tidak langsung atau data yang telah tersedia dari hasil pengumpulan data dan instansi terkait dengan objek penelitian. Data ini di peroleh dari pendataan dokumen arsip-arsip, laporan-laporan, catatan-catatan tentang tunjangan kinerja yang ada.

### Teknik Pengumpulan Data

Moleong (2006) bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata,

dan tindakan; selebihnya ialah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Penelitian kualitatif menggunakan metode kualitatif yaitu pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen

Berdasarkan pendapat tersebut maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Wawancara (*interview*). Teknik ini digunakan untuk menjaring data primer. Wawancara dilakukan dengan menggunakan pedoman (*interview guide*), dan wawancara secara mendalam (*in-depth interview*).
2. Dokumentasi. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data sekunder. Data sekunder ini di dapat dari dokumen-dokumen yang ada kaitan dengan obyek yang diteliti/diamati pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sula Provinsi Maluku Utara.
3. Observasi. Teknik ini digunakan untuk mengamati secara langsung peristiwa/fenomena yang ada kaitannya dengan obyek atau fokus penelitian pada lokasi penelitian.

### Teknik Analisis Data

Sesuai dengan jenis penelitian ini yang merupakan penelitian kualitatif, maka teknik analisis data yang digunakan ialah analisis kualitatif. Menurut Sieddel (dalam Moleong, 2006), proses analisis data kualitatif terdiri dari :

1. Mencatat yang menghasilkan catatan lapangan.
2. Mengumpulkan, memilah-milah, mengkasifikasikan, mensintesisakan, membuat ikhtisar, dan membuat indeksnya
3. Berpikir, dengan jalan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menemukan pola dan hubungan-hubungan, dan membuat temuan-temuan umum.

Adapun teknik analisis kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini ialah model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (dalam Rohidi dan Mulyarto, 1992) dengan langkah-langkah analisis sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data; yaitu dilakukan dengan teknik wawancara berpedoman pada pedoman wawancara yang telah dipersiapkan terlebih dahulu.
2. Reduksi data, ialah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan di lapangan. Kegiatan mereduksi data ini dilakukan secara terus menerus selama penelitian berlangsung.
3. Penyajian data. Data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk teks naratif guna mempermudah pemahaman, penafsiran data dan penarikan kesimpulan.
4. Penarikan kesimpulan atau verifikasi, ialah merupakan langkah terakhir dari analisis kualitas

### HASIL PEMBAHASAN

Hasil penelitian sebagaimana di deskripsikan secara kualitatif dalam focus penelitian berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait evaluasi kinerja dengan “*merit rating*” mencakup pengetahuan akan tugas pekerjaan yang dihadapi, *Output* yang efektif dan pengambilan keputusan. Maka dapat dilihat bahwasanya :

1. Pengetahuan akan tugas pekerjaan yang dihadapi sudah baik. Pasalnya para pegawai di Dinas Kependudukan Dan Capil Kabupaten Sula sudah memahami, mengerti, dan mengetahui tugas yang diberikan kepada mereka sehingga dalam proses pengerjaan tugas bisa diselesaikan dengan baik dan berjalan lurus dengan prosedur pelayanan yang teratur dan pengerjaan tugas yang

diberikan oleh atasan. Disini juga atasan sangat berperan penting dalam pembagian tugas karena sebagaimana diatur dalam peraturan menteri No. 120 tahun 2017 tentang tugas dan tanggung jawab masing-masing petugas yang diberikan amanah sesuai dengan kemampuan dan pengetahuan masing-masing.

2. *Output* yang efektif. Jika dilihat dari manfaat evaluasi kinerja yang dilakukan sudah cukup baik. Dengan adanya evaluasi kinerja maka dapat diketahui apakah karyawan/staf mengerjakan pekerjaan yang sudah menjadi tugas dan tanggung jawab dengan benar atau tidak. Kemudian dari evaluasi ini selanjutnya akan mendorong para karyawan untuk lebih meningkatkan profesionalisme pegawai dalam bekerja, memperbaiki kekurangan yang terjadi semasa bekerja, memastikan integritas para pegawai sehingga efektivitas dan kualitas pelayanan kepada masyarakat bisa berjalan dengan baik dan teratur. Selain itu evaluasi kinerja juga akan menimbulkan interaksi antara bawahan dan atasan sehingga tidak terjadi kesenjangan. Namun dalam prosedur pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Kepulauan Sula masih kurang walau pun prosedur pelayanan yang dijalankan sudah sesuai dengan peraturan menteri dalam negeri republik Indonesia no. 120 tahun 2017 tentang unit pelaksana teknis dinas kependudukan dan capil kabupaten/kota dan standar pelayanannya menggunakan SOP yang dikeluarkan oleh Kadis Dinas Kependudukan Dan Capil Kabupaten Sula serta profesionalitas. Namun masih belum memenuhi dan memuaskan masyarakat. Beberapa masyarakat menilai bahwa pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di kabupaten Kepulauan Sula

masih kurang baik. Pelayanan yang diberikan masih lambat, rumit, membingungkan dan masih banyak masyarakat yang dipersulit dalam pembuatan E-KTP. Kurangnya infrastruktur dan fasilitas juga menjadi salah satu faktor yang menurut masyarakat menurunkan kualitas kinerja dan pelayanan.

Pengambilan Keputusan terkait penyelesaian masalah atau kendala yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di kabupaten Kepulauan Sula dilakukan dengan sangat baik. Pengambilan keputusan dilakukan melalui beberapa tahap. Pertama mengidentifikasi dan menganalisa masalah yang ada berdasarkan fakta yang terjadi. Kemudian memilih solusi alternative dan menentukan solusi pemecahan masalahnya. Selain itu berkonsultasi dan membangun komunikasi yang baik dengan atasan dan bekerja sama dengan sesama rekan kerja/pegawai di Dinas Kependudukan Dan Capil Kabupaten Sula juga masyarakat adalah cara terbaik dalam penyelesaian masalah. Dari itu semua, penentuan strategi juga sangat berpengaruh dalam menyelesaikan masalah pelayanan dan meningkatkan performa pelayanan. Untuk itu strategi Dinas Kependudukan Dan Capil Kabupaten Sula antara lain mengadakan rapat dan sosialisasi bersama masyarakat, melakukan program jemput bola (bergerak aktif) sehingga petugas yang turun langsung ke lapangan dalam hal ini mendatangi sebuah desa yang jauh dari kota agar supaya memudahkan masyarakat untuk membuat KTP, KK, serta akta kelahiran anak kemudian meningkatkan keaktifan pegawai dalam berperan langsung menjalin hubungan komunikasi dengan masyarakat dan menempatkan pegawai yang tepat di jabatan yang tepat agar bisa bekerja dengan hati dan memangkas prosedur dan sistem yang tidak perlu.

## PENUTUP

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sula Provinsi Maluku Utara. Maka dapat penulis akan menyimpulkan kesimpulan sesuai dengan apa yang menjadi masalah dilokasi penelitian sebagai berikut

1. Pengetahuan akan tugas pekerjaan yang dihadapi belum maksimal. Para pegawai di Dinas Kependudukan Dan Capil Kabupaten Sula masih belum memahami, mengerti, dan mengetahui tugas yang diberikan kepada mereka sehingga dalam proses pekerjaan tugas belum bisa diselesaikan dengan baik ataupun berjalan lurus dengan prosedur pelayanan yang diatur dalam peraturan menteri No. 120 tahun 2017 tentang tugas dan tanggung jawab masing-masing petugas yang diberikan amanah sesuai dengan kemampuan dan pengetahuan masing-masing.
2. *Output* yang efektif. Dilihat dari manfaat evaluasi kinerja yang dilakukan dalam internal atau secara ruang lingkup organisasi belum baik karena pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sula Provinsi Maluku Utara belum dapat mengerjakan pekerjaan dengan benar dan benar, meningkatkan profesionalisme dan integritas pegawai dalam bekerja. Selain itu karena adanya evaluasi kinerja juga sehingga terbangun hubungan yang baik antara bawahan dan atasan. Namun *output* ke masyarakat, dalam hal ini prosedur pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Kepulauan Sula kepada masyarakat, dinilai oleh masyarakat masih kurang baik. Walau pun prosedur pelayanan yang dijalankan sudah sesuai dengan peraturan menteri dalam negeri republik

Indonesia no. 120 tahun 2017 tentang unit pelaksana teknis dinas kependudukan dan capil kabupaten/kota dan standar pelayanannya menggunakan SOP yang dikeluarkan oleh Kadis Dinas Kependudukan Dan Capil Kabupaten Sula serta profesionalitas.

Pengambilan Keputusan terkait penyelesaian masalah atau kendala yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di kabupaten Kepulauan Sula dilakukan masih belum tepat pengambilan keputusan dilakukan melalui beberapa tahap antara; mengidentifikasi dan menganalisa masalah yang ada berdasarkan fakta yang terjadi, Kemudian memilih solusi alternative dan menentukan solusi pemecahan masalahnya. Selain itu berkonsultasi dan membangun komunikasi yang baik dengan atasan dan bekerja sama dengan sesama rekan kerja/pegawai di Dinas Kependudukan Dan Capil Kabupaten Sula juga masyarakat adalah cara terbaik dalam penyelesaian masalah. Penentuan strategi juga sangat berpengaruh dalam menyelesaikan masalah pelayanan dan meningkatkan performa pelayanan. Untuk itu strategi Dinas Kependudukan Dan Capil Kabupaten Sula antara lain mengadakan rapat dan sosialisasi bersama masyarakat, melakukan program jemput bola (bergerak aktif) dengan turun langsung ke lapangan.

## SARAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sula Provinsi Maluku Utara, maka penulis memberikan saran-saran yang dapat digunakan dalam pelaksanaan evaluasi kinerja dan peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sula Provinsi Maluku Utara, diantaranya :

1. Untuk meningkatkan pengetahuan akan tugas dan pekerjaan para pegawai selain melalui evaluasi mesti ada pelatihan dan pendidikannya terutama tentang sistem informasi, komunikasi dan teknologi

yang berkembang sekarang agar tercipta pemikiran-pemikiran baru untuk berinovasi dalam bekerja dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Adakan sosialisasi dan penyuluhan terkait proses serta alur pengurusan administrasi kepada masyarakat. Tak lupa pula gunakan pengeras suara, papan informasi, baliho, spanduk dan hal-hal sejenis untuk memberi penjelasan lebih kepada masyarakat setiap kali berkunjung ke kantor untuk mengurus masalah administrasi. Sediakan waktu merespon dan mendengarkan keluhan serta masukan dari masyarakat. Tak lupa pula penambahan infrastruktur dan fasilitas dalam hal ini teknologi harus ditingkatkan agar lebih mempermudah proses pelayanan kepada masyarakat.
3. Dalam pengambilan keputusan koordinasi antara semua pihak yang bertanggung jawab harus terjalin baik dan intens.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dharma, S. 2009. *Manajemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar
- Dunn, W. N. 2003. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Mangkunegara, A. P. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Mangkunegara,A. P. 2005. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung : Refika Aditama.
- Merriam-Webster. 1981. *Webster's New Collegiate Dictionary*. London: MerriamWebster, Inc
- Miles, M.B., Huberman, A.M. 1992. *Analisis Data Kualitatif*: Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru. Penerjemah Tjetjep Rohendi Rohidi & Mulyarto. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.

- Moleong, L. J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Penerbit PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Winarno, Budi, 2008. *Kebijakan Publik : Teori dan Proses*, Jakarta: PT Buku Kita.
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta : Salemba Empat.
- Wirawan. 2012. *Evaluasi :Teori, Model, Standar, Aplikasi, dan Profesi*. Depok : PT Raja Grafindo Persada.
- Sumber Lain :  
Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan