

**EFEKTIVITAS SISTEM BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN MINAHASA**

**DENIS PATRICK LUMANSIK
FLORENCE D.J. LENGKONG
NOVA PLANGITEN**

denislumansik@gmail.com

SUMMARY: Bureaucracy is an important instrument in a society whose presence is inevitable. Bureaucracy is a logical consequence of accepting the hypothesis that the state has a sacred mission that is to prosper its people through bureaucratic media, therefore the state must be directly involved in producing public goods and services needed by its people. The state is actively involved in the social life of its people even if it is necessary for the state to decide what is best for its people. For this reason, the state builds an administrative system that aims to serve the interests of its people, which is called the bureaucracy. Current conditions obtained in the regions indicate that the implementation of public services is still faced with a government system that has not been effective and efficient and the quality of human resources of the apparatus is inadequate. This can be seen from the still many complaints on complaints from the public both directly and through mass media, such as convoluted procedures, there is no certainty in the period of settlement, costs to be incurred, less transparent requirements, the attitude of officers who are less responsive and etc. Giving rise to a bad image that is not good for the government image in the eyes of its own people, especially in the eyes of ordinary people who do not know anything about bureaucracy. Basically, effectiveness is a level of success in achieving goals. Stating that effectiveness comes from the word effectives which means the extent to which or to what extent the group reaches its goal. The system is a set of elements that are interrelated and influence each other in carrying out joint activities to achieve a goal, the bureaucracy is a system of government that is run by government employees because it has held to the hierarchy and levels of office. Service is an action on the actions of a person or organization to provide satisfaction to customers of a product or a service that they need. This research then this research uses descriptive qualitative research methods. The services provided by the Population and Civil Registry Office cannot be said either because the management of documents has not been running optimally, the program system in Capil is still often experiences disruptions as a result of the e-ID card manufacturing process being hampered. the services provided are still not good either because the existing services are still not quickly captured and consequently the public service process is hampered.

Keywords: Efectivity, System Bureaucracy, Public Service.

Abstrak

Birokrasi merupakan instrumen penting dalam masyarakat yang kehadirannya tak mungkin terelakkan. Birokrasi adalah sebuah konsekuensi logis dari diterimanya hipotesis bahwa negara memiliki misi suci yaitu untuk menyejahterakan rakyatnya melalui media birokrasi karena itu negara harus terlibat langsung dalam memproduksi barang dan jasa publik yang diperlukan oleh rakyatnya. Negara secara aktif terlibat dalam kehidupan sosial rakyatnya bahkan jika perlu negara yang memutuskan apa yang terbaik bagi rakyatnya. Untuk itu negara membangun sistem administrasi yang bertujuan untuk melayani kepentingan rakyatnya yang disebut dengan istilah birokrasi. Kondisi sekarang yang didapat di daerah menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan pada pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian dalam jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang kurang transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain. Sehingga menimbulkan citra buruk yang kurang baik terhadap citra pemerintah dimata masyarakatnya sendiri terutama dimata masyarakat awam yang tidak tau menahu tentang birokrasi.

Pada dasarnya efektivitas merupakan suatu tingkatan keberhasilan dalam pencapaian tujuan. Mengemukakan bahwa efektivitas berasal dari kata *effectives* yang berarti taraf sampai atau sejauh mana kelompok mencapai tujuan. Sistem adalah sekumpulan elemen yang saling berkaitan dan saling mempengaruhi dalam melakukan kegiatan Bersama untuk mencapai suatu tujuan, birokrasi adalah sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintah karena telah berpegangan pada hierarki dan jenjang jabatan. Pelayanan merupakan tindakan atas perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan akan suatu produk atau suatu jasa yang mereka butuhkan. Penelitian ini maka penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. layanan yang di berikan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil belum dapat dikatakan baik dikarenakan pengelolaan dokumen-dokumen belum berjalan dengan maksimal, sistem program di capil masih sering mengalami gangguan akibatnya proses pembuatan e-ktip menjadi terhambat. pelayanan yang di berikan masih belum dapat dikatakan baik karena pelayanan yang ada masih belum cepat tangkap akibatnya proses pelayanan publik menjadi terhambat.

Kata Kunci : Efektivitas, Sistem Birokrasi, Pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

Birokrasi merupakan instrumen penting dalam masyarakat yang kehadirannya tak mungkin terelakan. Birokrasi adalah sebuah konsekuensi logis dari diterimanya bahwa negara memiliki misi penting yaitu untuk mensejahterakan rakyatnya melalui media birokrasi karena itu negara harus terlibat langsung dalam memproduksi barang dan jasa publik yang diperlukan oleh rakyatnya. Negara secara aktif terlibat dalam kehidupan sosial rakyatnya bahkan jika perlu negara yang memutuskan apa yang terbaik bagi rakyatnya. Untuk itu negara membangun sistem administrasi yang bertujuan untuk melayani kepentingan rakyatnya yang disebut dengan istilah birokrasi.

Kondisi sekarang yang didapat di daerah menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan pada pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian dalam jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang kurang transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain. Sehingga

menimbulkan citra buruk yang kurang baik terhadap citra pemerintah dimata masyarakatnya sendiri terutama dimata masyarakat awam yang tidak tau menahu tentang birokrasi.

Citra buruk tersebut semakin dipengaruhi dengan isu yang sering muncul ke permukaan, yang berhubungan dengan kedudukan dan kewenangan pejabat publik, yakni korupsi dengan beraneka ragam bentuknya, serta lambatnya pelayanan, dan diikuti dengan prosedur yang berbelit-belit atau yang lebih dikenal dengan efek pita merah, keseluruhan kondisi empiris yang terjadi secara akumulatif telah meruntuhkan konsep birokrasi pemerintah yang mengfungsikan birokrasi untuk mengkoordinasikan unsur-unsur dalam proses pemerintahan. Birokrasi dalam keadaan demikian hanya berfungsi sebagai pengendali, penegak disiplin, dan penyelenggaraan pemerintahan dengan kekuasaan yang sangat besar, tetapi sangat mengabaikan fungsi pelayanan pada masyarakat.

Buruknya serta tidak transparannya kinerja birokrasi bias mendorong masyarakat untuk mencari cara “jalan pintas” dengan suap atau berkolusi dengan para pejabat dalam rekrutmen pegawai untuk memperoleh pelayanan yang cepat. situasi seperti ini pada gilirannya seringkali mendorong para pejabat

untuk mencari kesempatan dalam kesempatan agar mereka dapat menciptakan rente dari pelayanan berikutnya.

Apabila ditelusuri lebih jauh masalah yang bersumber pada lima masalah pokok. Pertama, persepsi gaya manajerial para pejabat di lingkungan birokrasi yang menyipang dari perinsip-perinsip demokrasi. Hal ini mengakibatkan bentuk patologi seperti:

- 1) Penyalahgunaan wewenang dan jabatan menerima sogok, dan nepotisme.
- 2) Rendahnya pengetahuan dan keterampilan para petugas pelaksana berbagai kegiatan operasional, mengakibatkan produktifitas dan mutu pelayanan yang rendah, serta pegawai sering berbuat kesalahan.
- 3) Tindakan pejabat yang melanggar hukum, dengan menerima sogok, korupsi dan sebagainya.
- 4) Manifestasi perilaku birokrasi yang bersifat disungsional atau negatif, seperti: sewenang-wenang, pura pura sibuk, dan diskriminatif.
- 5) Akibat situasi internal berbagai instansi pemerintah yang berakibat negatif terhadap birokrasi, seperti: imbalan dan kondisi kerja yang kurang memadai, ketidadaan deskripsi dan indicator kerja, dan sistem pilih kasi.

Secara umum gambaran birokrasi merupakan tipe organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tugas administrasi dengan cara mengkoordinasi secara sistematis teratur pekerjaan dari banyak organisasi. dalam konteks pemerintahan Indonesia, birokrasi dalam sistem pemerintahan tentang kinerja pemerintahan. Bagi kalangan akademik, biasanya baik atau buruknya suatu pemerintahan dapat dilihat dan diukur dari seberapa jauh performance birokrasi itu sendiri berjalan. Di kehidupan sehari-hari, kita tentu membutuhkan yang namanya institusi, karena institusi merupakan penyedia jasa pelayanan publik. Institusi dipilih dan legalitasny dibentuk melalui proses-proses

sosial politik dan bahkan melalui pemilihan umum. Institusi itu adalah pemerintahan sebagai pelayanan publik. Mereka inilah yang bekerja menyediakan dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat umum. konteks daerah, penyelenggaraan pelayanan publik Mengacu pada dengan Undang-Undang No 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah pasal 51 haruslah bisa diwujudkan di dalam rencana kerja pemerintahan daerah karena merupakan kewajiban daerah yang nantinya akan dijabarkan dalam bentuk APBD. Pelayanan publik dimulai dari akte kelahiran, surat identitas diri, pelayanan kesehatan dasar, pendidikan, keamanan dan ketertiban, hak-hak untuk hidup secara adil, surat-menyurat merupakan kebutuhan dasar. Yang menjadi persoalan ialah seringkali pada saat kita membutuhkan layanan yang cepat, yang didapatkan malah sebaliknya. Lamban, berbelit-belit dan dalam situasi seperti inilah yang membuat kita merasakan bahwa birokrasi itu buruk dan tidak baik terkait permasalahan kebutuhan pelayanan publik. Sebenarnya yang menjadi persoalan di sini ada pada pelaksanaannya yakni para birokrat itu sendiri. Artinya, dalam hal pelaksanaan sumber daya yang kurang memadai mengisi ditataran birokrat untuk pencapaian tugas administratif.

Sejak dikeluarkannya undang-undang Undang-Undang No. 32 tahun 2004, pemerintah daerah secara terus menerus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan keleluasaan untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan kebijakan ini, pemerinatah daerah diharapkan mampu memberikan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat setempat untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan lokal.

Kualiatas pelayanan prima yang dimaksudkan yaitu pelayanan yang mendatangkan pemerintah kepada masyarakat. hal ini

diwujutkan dengan cara mengetahui dan menganalisis berbagai persoalan yang di hadapi oleh masyarakat untuk kemudian menciptakan strategi pelayanan yang efisien. Dinas Kependudukan dan Pencatata Sipil dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Minahasa salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik. Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, pendaftaran penduduk meliputi pembuatan kartu keluarga (KK), kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP), surat pindah dan kartu identitas anak (KIA), sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan kutipan akte kelahiran, kutipan akte kematian, kutipan akte perceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, dan pencatatan perubahan kewarganegaraan. Permasalahan terkait dengan kendala yaitu belum memuaskan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa dilihat dari adanya keluhan dari masyarakat tentang proses pembuatan produk layanan, seperti akte kelahiran, KK, dan KTP elektronik (e-KTP). Permasalahan lain yang ditemui yaitu masih adanya masyarakat yang belum mengetahui persyaratan apa saja yang harus dibawa untuk mengajukan permohonan pembuatan produk layanan. Di samping itu, belum banyak masyarakat yang mengetahui bahwa Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Minahasa memiliki website resmi. Hal ditunjuk dengan sedikitnya jumlah pertanyaan masyarakat yang masuk dan terjawab oleh petugas. Tidak optimalnya informasi yang diterima oleh masyarakat tentang produk, syarat, dan lama pembuatannya memperlihatkan bahwa petugas dinas kependudukan dan pencatatan sipil belum memberikan informasi yang jelas dan menyeluruh kepada masyarakat.

Pelayanan publik yang diharapkan adalah sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang berdasarkan pelaksanaan undang-undang No 25 tahun

2009 Tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sector pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Pada kenyataannya penyelenggara pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media masa yang menuntut kualitas pelayanan publik.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggungjawab dan terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyediaan layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara

maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Beberapa permasalahan tersebut dapat mengindikasikan belum terwujud secara optimal efektifitas sistem birokrasi pelayanan publik di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Minahasa.

TINJAUAN PUSTAKA

PENGERTIAN EFEKTIVITAS

Gibson (2000) menyatakan bahwa efektivitas adalah konteks perilaku organisasi yang merupakan hubungan antara produksi, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, kepuasan, sifat keunggulan dan pengembangan. Selanjutnya dikatakan bahwa kriteria efektivitas dari sebuah organisasi ditentukan oleh lima unsur:

1. Hasil Produksi

Hasil produksi sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran keluaran utama organisasi. Ukuran produksi mencakup keuntungan, pasar dokumen yang diproses, rekan yang dilayani, dan sebagainya. Ukuran ini berhubungan secara langsung dengan dikonsumsi oleh pelanggan dan rekan organisasi yang bersangkutan

2. Efisiensi

Efisiensi sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran pada ukuran penggunaan sumberdaya yang langka oleh organisasi. Efisiensi adalah perbandingan antara keluaran dan masukan. Ukuran efisiensi terdiri dari keuntungan dan modal, biaya per unit, pemborosan, waktu terluang, dan sebagainya. Efisiensi di ukur berdasarkan rasio antara keuntungan dengan biaya atau waktu yang digunakan

3. Kepuasan

Kepuasan sebagai kriteria mengacu pada keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan karyawan atau anggotanya.

4. Penyesuaian

Penyesuaian sebagai kriteria efektivitas mengacu pada tanggapan organisasi

terhadap perubahan eksternal dan internal.

5. Kelangsungan

Kelangsungan sebagai kriteria efektivitas mengacu pada tanggung jawab organisasi dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang.

PENGERTIAN SISTEM

Sistem adalah sekumpulan elemen yang saling berkaitan dan saling mempengaruhi dalam melakukan kegiatan Bersama untuk mencapai suatu tujuan,

1. Menurut Mcleod, R (2000) sistem adalah sekelompok elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai tujuan.

2. Menurut Devis (1999) sistem adalah seperangkat unsur-unsur yang terdiri dari manusia, alat, konsep, dan prosedur yang dihimpun menjadi satu untuk maksud dan tujuan Bersama

3. Menurut Amsyah (2000): mendefinisikan sistem sebagai suatu elemen yang berhubungan membentuk satu kesatuan atau organisasi. Sehingga bisa dikatakan bahwa sistem berfungsi dalam segala kegiatan untuk satu maksud dan tujuan yang jelas mempunyai komponen-komponen dan bekerja dalam suatu kesatuan dinamis dan saling berhubungan.

PENGERTIAN BIROKRASI

Istilah birokrasi (*bureaucray*) berasal dari Bahasa Yunani “*bureu*” yang berarti kantor, dan “*kratia*” (*cracien*) yang berarti pemerintah. Jadi, birokrasi berarti pemerintah melalui kantor atau “*government by bureau*” (Kumorotomo,2008). Kamus umum Bahasa Indonesia mengartikan birokrasi adalah sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintah karena telah berpegangan pada hierarki dan jenjang jabatan.

Ilmuan yang sangat berpengaruh dalam perkembangan teori birokrasi adalah Menurut Weber (2006) bahwa birokrasi

adalah salah satu bentuk organisasi Birokrasi yang dimaksudkan adalah suatu sistem otoritas yang ditetapkan secara rasional oleh berbagai peraturan. Birokrasi yang dimaksudkan untuk mengorganisasi secara teratur suatu pekerjaan yang harus dilakukan oleh banyak orang. (dalam Santosa 2008) merumuskan birokrasi seperti yang dimaksudkan oleh marx weber tersebut sebagai tipe organisasi yang dipergunakan pemerintah modern untuk melaksanakan tugas-tugasnya yang bersifat spesialis, dilaksanakan dalam suatu system administrasi dan khususnya oleh aparat pemerintah peter Blau dan Marshall Mayer (2000) memformulasikan birokrasi adalah sebuah tipe dari suatu organisasi tipe dari suatu organisasi yang dimaksudkan untuk menjalankan tugas-tugas administrative yang berskala besar, dengan cara mengkoordinasikan secara sistematis dari pekerjaan banyak orang.

PENGERTIAN PELAYANAN PUBLIK

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan pelayanan publik memiliki arti "usaha melayani kebutuhan orang lain". Menurut Kasmir (2006:15), pelayanan merupakan tindakan atas perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan akan suatu produk atau suatu jasa yang mereka butuhkan. Sedangkan publik memiliki arti sekelompok orang yang menjalani atau harus menjalani hubungan istimewa dengan organisasi. Dalam definisi yang sederhana, publik juga bisa diartikan sebagai banyak orang atau kata publik diserap dari bahasa inggris publik yang secara etimologi berasal dari Bahasa latin, *publicus* yang berarti *for populus* dan *populus* berasal dari kata *populus* yang berarti *people*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Sejalan dengan pendapat dari Sugiyono (2010:15) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada kondisi obyek yang

alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci.

Dalam penelitian ini memfokuskan penelitian sesuai dengan judul yang di ambil yaitu melihat dari efektivitas sistem pelayanan publik dengan menggunakan teori dari Gibson (2000) menyatakan bahwa efektivitas adalah kontes perilaku organisasi yang merupakan hubungan antara produksi, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, kepuasan. Sifat keunggulan dan pengembangan.

Kemudian di katakana dari semua kriteria efektivitas organisasi di atas di tentukan oleh 5 indikator yaitu terdiri dari:

1. hasil produksi
2. efisiensi
3. kepuasan
4. penyesuaian
5. kelangsungan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gibson (2000) menyatakan bahwa efektivitas adalah konteks perilaku organisasi yang merupakan hubungan antara produksi, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, kepuasan, sifat keunggulan dan pengembangan. Selanjutnya dikatakan bahwa kriteria efektivitas dari sebuah organisasi di tentukan oleh lima unsur:

1. Hasil Produksi

Hasil produksi sebagai kriteria efektivitas yang mengacu pada ukuran keluaran utama pada organisasi, dalam pembuatan dokumen-dokumen yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil seperti e-KTP, akte kelahiran, kartu keluarga akte kematian, dan akte cerai masih tergolong cukup baik akan tetapi proses pembuatan dokumen yang ada di sana masih cukup lambat dikarenakan sistem birokrasi yang di sana masih belum tertata rapi, dalam pemberian informasi belum berjalan dengan baik atau kurang maksimal

2. Efisiensi

Efisiensi sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran pada ukuran penggunaan sumber daya yang langka oleh organisasi, pelayanan publik yang diberikan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil

masih belum bisa dikatakan baik karena pengolahan sistem pelayanan publik yang ada disana masih belum efisien dikarenakan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat Minahasa masih belum dikatakan maksimal atau masih kurang baik dan ada beberapa yang tidak berjalan sesuai mana standar operasional prosedur yang berlaku, sehingga petugas yang berjaga di capil yang semestinya datang tepat waktu tidak datang sesuai waktu yang ditetapkan padahal banyak orang tua yang tidak tau menau mengenai mekanisme sistem pelayanan ada

3. Kepuasan

Kepuasan sebagai kriteria mengacu pada keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan atau anggotanya, dalam pelayanan yang diberikan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil masih belum dikatakan memuaskan dikarenakan kinerja yang diberikan tidak maksimal dan masih lambat, masih banyak protes dari masyarakat atas kinerja yang diberikan kepada masyarakat tidak menunjukkan pelayanan publik yang baik sehingga banyak masyarakat yang mengeluh dan ada masyarakat yang sampai mengamuk dikarenakan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat kurang memuaskan

4. Penyesuaian

Penyesuaian sebagai kriteria efektivitas mengacu pada tanggapan organisasi terhadap perubahan eksternal dan internal, mengenai perubahan yang signifikan mengenai peraturan yang diberikan dari pemerintah Minahasa pegawai yang bekerja sudah bisa dikatakan beradaptasi tapi dalam pemberian tugas masih tergolong tidak cepat atau masih agak terlambat, pihak internal mengenai melakukan kekacauan dalam pelayanan publik akan diberikan sanksi yang berat sehingga bisa memberikan efek jera kepada pegawai yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Minahasa itu sendiri

5. Kelangsungan

Kelangsungan sebagai kriteria efektivitas mengacu pada tanggung jawab

organisasi dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang, sarana prasaran yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil masih tergolong sangat minim sekali dan ada yang belum di perbaiki sama sekali sehingga kenyamanan masyarakat dalam membuat dokumen-dokumen terganggu, belum bisa menunjang kinerja pelayanan publik yang ada di capil

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini tentang efektivitas sistem birokrasi pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Minahasa dilihat dari dimensi hasil produksi, efisiensi, kepuasan, penyesuaian, dan kelangsungan, dapatlah ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Produksi : produksi layanan yang di berikan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil belum dapat dikatan baik dikarenakan pengelolaan dokumen-dokumen belum berjalan dengan maksimal, sistem program di capil masih sering mengalami gangguan akibatnya proses pembuatan e-ktp menjadi terhambat, jaringan nya juga ke pusat mengalami gangguan sehingga data jadi lama terinput ke pusat akibatnya harus memakan waktu yang lama agar bisa terhubung ke pusat.
2. Efisiensi : pelayanan yang di berikan masih belum dapat dikatakan baik karena pelayanan yang ada masih belum cepat tangkap akibatnya proses pelayanan publik menjadi terhambat. Belum adil dalam memberikan pelayanan lebih mengemukakan teman atau keluarga tidak mengikuti sistem birokrasi yang berlaku. Waktu penyelesain dalam membuat berkas-berkas masih belum tepat waktu dan tidak adanya informasi mengenai kapan berkas itu akan selesai dan diambil.
3. Kepuasan : kurang ramahnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan akibatnya sampai mengamuk dikarenakan pelayanan yang di berikan kurang menyenangkan, menghambat masyarakat

dalam membuat berkas dengan memberikan penjelasan yang membingungkan padahal berkas yang

4. Penyesuaian : dalam menghadapi masyarakat yang melakukan kekacauan kepada pegawai sudah cukup baik dalam mengatasi, tindakan yang dilakukan oleh pegawai masih belum bisa dikatakan baik karena cara mengatasinya melakukan dengan cara membentak-bentak kepada orang yang melakukan kekacau itu tersebut.
5. Kelangsungan : masih kurangnya sarana prasarana dari komputer-komputer yang belum di perbaiki beberapa tempat duduk yang bisa dikatakan tidak layak lagi digunakan sabagai mana semestinya dan juga kebersihan dari wc umum yang ada diperhatikan lagi.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang didapat oleh penulis dari hasil penelitian yang didapat dilapangan, maka penelitian, memberikan saran yang dapat dijadikan masukan dan bahan pertimbangan bagi dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten minahasa bisa mengimplementasikan program-program lebih efektif dari sebelumnya, saran-saran yang ditemukan saat penelitian sebagai berikut:

1. Dalam hasil produksi pembuatan e-ktip lebih di tingkatkan lagi dan server jaringan yang ada perbaiki agar dalam pengimputan data ke pusat bisa beroperasi dengan baik sehingga proses konfirmasi data terlaksana dan proses pembuatan e-ktip bisa cepat selesai, tidak memperlambat lagi masyarakat dalam membuat e-ktip dan berkas-berkas lain nya.
2. Kiranya dalam efisiensi pelayanan di tingkatkan lagi dikarenakan pelayanan yang diberikan masih lambat dan kurang tangkap yang menjadi faktor terhambatnya proses pelayanan publik yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil,
3. Kiranya pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil lebih ramah lagi kepada

masyarakat dan memberikan arahan dalam proses birokrasi dalam pembuatan berkas-berkas yang di butuhkan supaya tidak mengundang kemarahan masyarakat dikarenakan kurang ramahnya pegawai di capil semoga pelayanan yang di berikan pegawai di sana lebih baik lagi dari sebelumnya.

4. Dalam mengatasi perilaku masyarakat yang melakukan kekacauan sudah bisa dikatakan cukup baik akan tetapi dalam hal memberikan pengarahan kiranya dilakukan dengan baik bukan dengan cara kasar sampai memaki masyarakat yang ingin melakukan pembuatan berkas-berkas keperluan dengan merubah perilaku dalam memberikan penyampaian bisa lebih ramah agar penilaian masyarakat kepada pegawai baik.
5. Sarana dan prasaran yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil di tingkatkan lagi supaya proses birokrasi yang ada di sana lebih nyaman dan menyenangkan bagi masyarakat yang datang membuat berkas yang diperlukan oleh masyarakat itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Blau, P. dan Meyer, 2000, *Birokrasi Dalam Masyarakat Modern*, terjemahan Erlangga, Jakarta
- Davis. G. B. 1999. *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen Bagian 1 Pengantar*. Diterjemahkan oleh Andreas. S. Yogyakarta: PT Ikrar Mandiri Abadi
- Gibson. J. L. 2000. *Organisasi Prilaku Struktur Dan Proses Edisi Ke-5 Cetakan Ke 3* Jakarta: Penerbit Erlangga
- Kasmir. 2006. *Etika Costumer Service*. Jakarta: PT. raja grafindo persada.
- Kumrotomo. W. 2008. *Akuntabilitas Birokrasi Publik Sketsa Pada Masa Transisi*. Yogyakarta: Pustaka
- Mcleod. Jr. R. 2001 *Sistem Informasih Edisi & Jilid 2* yogyakarta: prenhallindo media

- Santosa. P. 2008 *Administrasi Publik Teori Dan Aplikasi Good Governence*. Bandung: PT Reflika Aditama
- Sugiyono. 2010 *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Weber. M. 2006. *Essay In Sociology* Terjemahan Noorkholis Sosiologi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Zulkifli. A. 2000. *Manajemen Sistem Informasih*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka
- Undang-Undang. No 32 tahun 2004, pemertintah daerah secara terus menerus berupaya meningkatkan pelayanan publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah pasal 51