

PROFESIONALISME APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KOTA TOMOHON

Jeklin F. Repi¹
Sofia Pangemanan²
Frans Singkoh³

Abstrak

Profesionalisme yang optimal dari Aparatur Sipil Negara sangat diperlukan. Salah satunya dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu. Tetapi yang terjadi saat ini masih perlu sentuhan inovatif karena profesionalisme dalam hal melayani masyarakat belum terlihat. Oleh karena itu pelayanan publik yang baik masih sangat diharapkan oleh masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Pelayanan Publik di Kota Tomohon . Metode yang digunakan yaitu metode deskriptif kualitatif, penelitian deskriptif kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi dilapangan. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum dapat dijelaskan bahwa perlu adanya kualitas kedisiplinan kerja aparat pemerintahan untuk mewujudkan keefektifan dalam pelayanan umum bagi masyarakat. Dengan tingkatkan disiplin kerja aparat setempat maka profesionalisme di Dinas mampu memberikan pelayanan yang memadai dan tidak merugikan masyarakat. Adanya disiplin kerja yang baik akan menciptakan sesuatu yang harmonis baik antara masyarakat dan aparat maupun dengan sesama aparat. Sesuai dengan prosedur diatas telah ditetapkan masyarakat menginginkan agar adanya perbaikan kualitas disiplin dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan masyarakat yang rata-rata memberikan jawaban agar proses pelayanan harus lebih baik dari sebelumnya untuk kepuasan masyarakat itu sendiri

Kata kunci: Profesionalisme, Aparatur Sipil Negara, Pelayanan Publik

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat.

² Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

³ Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

Pendahuluan

Profesionalisme (profesionalisme) ialah sifat-sifat (kemampuan, kemahiran, cara pelaksanaan sesuatu dan lain-lain) sebagaimana yang sewajarnya terdapat pada atau dilakukan oleh seorang profesional. Profesionalisme berasal daripada profesion yang bermakna berhubungan dengan profesion dan memerlukan kepandaian khusus untuk menjalankannya, (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1994). Jadi, profesionalisme adalah tingkah laku, kepakaran atau kualiti dari seseorang yang profesional (Longman, 1987) dalam bukunya "Dictionary Of Contemporary English". Suatu organisasi yang profesional dapat mencapai tujuannya dengan baik. Dalam hal ini organisasi yang dimaksud adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Suatu organisasi terlepas dari bentuk dan tujuannya pasti mengharapkan sarana-sarana atau target yang telah ditetapkan dapat dipercayai. Hal ini ditegaskan Gibson bahwa, orang mendirikan organisasi karena beberapa tujuan tertentu hanya dapat dicapai lewat tindakan yang harus dilakukan. Artinya organisasi itu mengejar tujuan dan sasaran yang dapat dicapai secara efektif dan lebih efisien (Gibson, 1990:3) dalam bukunya "Organisasi dan Manajemen". Lebih lanjut dikatakannya bahwa hasil keorganisasian tersebut tergantung dari hasil karya individu dan kelompok. Istilah karya menurut Hidayat sesungguhnya menggambarkan konsep pelaksanaan tugas / pekerjaan (Hidayat, 1986:11) Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik

sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (KEPMENPAN NO. KEP/25/M.PAN/2/2004).

Kualitas pelayanan public memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan pemerintah. Dalam jangka panjang, pemerintah dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana pemerintah memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman yang tidak menyenangkan.

Pemerintah yang gagal memuaskan pelayanan akan menghadapi masalah. Umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan pelanggan.

Pelayanan kepada masyarakat yang baik, merupakan bagian dari usaha pemerintah untuk menciptakan pemerintah yang bersih dan bertanggung jawab. Menurut Hatifah Sj. Sumanto (2009) dalam bukunya "Inovasi, Partisipasi dan Good Governance", seorang pemimpin memiliki peran yang besar dalam suatu proses perubahan karena ia memiliki kekuatan untuk mengubah banyak hal dalam lingkup kekuasaannya.

Seiring dengan proses reformasi dan implementasi kebijakan otonomi daerah, pemerintah baik dipusat maupun di daerah dituntut untuk dapat meningkatkan profesionalismenya dalam pelayanan berbagai kepentingan masyarakat.

Salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang terdapat di Kota Tomohon adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah dinas yang paling banyak bersentuhan dengan masyarakat khususnya dalam bidang legalitas kependudukan. Oleh sebab itu, pelayanan publik yang baik sangat diharapkan oleh masyarakat. Akan tetapi tugas pelayanan publik yang diaktualisasikan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tomohon saat ini perlu di beri sentuhan inovatif karena diperhadapkan dengan beberapa faktor permasalahan yang terkait dengan sumberdaya manusia, sarana dan prasarana kantor, sistem dan mekanisme.

Untuk mencapai semuanya itu diperlukan profesionalitas yang baik oleh pimpinan dan pegawai dinas tersebut. Suatu penelitian memperlihatkan bahwa suatu lingkungan kerja yang menyenangkan sangat penting untuk mendorong tingkat keprofesionalitas pegawai yang paling produktif.

Tinjauan Pustaka

Profesionalisme berasal dari kata dasar 'profesi', dalam bahasa inggris profession atau bahasa belanda profession. Kedua bahasa ini berasal dari bahasa latin profession yang berarti 'pengakuan' atau 'pernyataan'. Profesi diartikan sebagai suatu jabatan atau pekerjaan tertentu yang mensyaratkan pengetahuan dan ketrampilan khusus yang diperoleh dari pendidikan akademis yang intensif.

Ada 5 konsep profesionalisme menurut Kalbers dan Fogarty, dalam bukunya

Profesionalism and its Consequences (2005:68) yaitu:

Afiliasi Komunitas

1. Kebutuhan untuk mandiri (autonomi demand)
2. Keyakinan terhadap peraturan sendiri/profesi (belief self regulation)
3. Dedikasi pada profesi (dedication)
4. Kewajiban sosial (social obligation)

Profesionalisme birokrasi merupakan persyaratan mutlak untuk mewujudkan good governance (Tjokowinoto, 2000 ; 3) dalam bukunya "Pembangunan Masyarakat Birokrasi". Upaya untuk mewujudkan good governance memerlukan unsur profesionalisme dari aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh aparatur pemerintah adalah usaha menampilkan profesionalisme, etos kerja tinggi, keunggulan kompetitif dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai asirasi masyarakat yang bebas dari nuansa Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.

Salah satu aspek paling penting banyak menarik perhatian adalah efektivitas kerja dari sektor-sektor pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik terhadap ketepatan waktu maupun pada kepastian biaya dalam kegiatan pelayanan tersebut. Meskipun banyak ide-ide yang dilontarkan oleh berbagai organisasi tentang ide-ide pelayanan yang memadai, seperti slogan "kami hadir untuk melayani", namun itu hanya terbatas pada slogan belaka, sebab kondisi di lapangan sangat berbeda

Salah satu kegiatan pelayanan pemerintah yang memiliki intensitas pelayanan kepada masyarakat yang cukup tinggi adalah pelayanan bidang pemerintahan, sosial ekonomi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Intensitas pelayanan ini adalah berkaitan dengan kedudukan dan fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai fungsi dalam memberikan pelayanan masyarakat pada bidang pemerintahan dan kemasyarakatan. Sangat banyak dokumentasi resmi yang harus dimiliki warga masyarakat sebagai bukti sebagai Warga Negara Indonesia umumnya seperti memperoleh KTP, Kartu Keluarga, Akte-akte semuanya harus Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dalam memberikan pelayanan pengurus dokumen-dokumen seringkali dihadapkan pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang kurang sinkron antara tersedianya data yang dimiliki oleh masyarakat yang akan dilayani, sehingga menyebabkan berbelit-belitnya kondisi pelayanan dan warga yang dilayani merasakan adanya diskriminasi pada waktu pelayanan, bahkan biaya pelayanan seperti adanya biaya administrasi yang bersifat tidak sesuai prosedur yang ada

Berdasarkan focus penelitian sebelumnya yakni peneliti akan berorientasi pada prinsip-prinsip pelayanan publik berdasarkan keputusan menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik sebagai berikut :

1. Kesederhanaan Pelayanan
2. Dalam pengurusan Kartu Keluarga dan akte kelahiran
3. Menurut Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Hasil Penelitian

Prosedur pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Akte Kelahiran hamper sama yakni para pemohon mengurusnya dari tingkat bawah kelurahan untuk dibuatkan surat keterangan selanjutnya pemohon pergi ke kantor kecamatan untuk dibuatkan surat pengantar, dari kecamatan pemohon diarahkan untuk datang ke kantor dinas kependudukan pencatatan sipil disini pegawai mengolahnya menjadi kartu keluarga dan akte kelahiran. Lanjutnya bila dilihat dari prosedur dari bawah ke atas memang agak ribet karena harus melalui beberapa tempat, namun di Dinas prosesnya tidak terlalu lama. Biasanya penduduk yang tidak ingin berlelah-lelah hanya menitipkan pada pegawai kelurahan ataupun pegawai kecamatan saja, hal ini biasanya dilakukan oleh penduduk yang berdomisili di tempat agak dari Tomohon.

Dengan adanya alur permohonan dalam pengurusan KK dan akte, masyarakat tidak ada lokasi dana khusus lagi. Kesederhanaan pelayanan dalam masyarakat ini sangatlah membantu bagi masyarakat dimana proses pelayanan dilakukan dengan mudah dipahami dan mudah dilaksanakan tanpa ada kesan berbelit-belit dari pihak pelayanan dalam arti aparat pemerintah setempat.

Dari hasil wawancara diatas, dapat dilihat bahwa kesadaran pelayanan khususnya pengurusan Kartu Keluarga dan Akte Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon sudah dapat dikatakan baik.

Kejelasan dan Kepastian Pelayanan
Kejelasan dan kepastian dalam pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu hal yang

sangat penting bagi masyarakat. Oleh karena itu, aparat pelaksana pelayanan diharapkan dapat tanggap dan bertanggung jawab dengan tugas serta tanggung jawabnya sebagai pemberi layanan. Pihak pelaksana pelayanan harus bisa menjelaskan secara rinci prosedur serta persyaratan yang harus dilengkapi untuk mengurus Akte, Kartu Keluarga serta lain sebagainya yang berhubungan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan diminta aparat pelaksana harus melaksanakan tugasnya dengan sebaik-baiknya.

Dengan adanya persyaratan yang sedemikian rupa pihak pelayanan pun akan senang menjalankan tugasnya jika masyarakat tidak melakukan hal-hal yang bertentangan dengan prosedur yang berlaku.

Dari hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa kejelasan informasi akan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil berjalan baik, hal ini merupakan nilai tambahan bagi profesionalisme pegawai dinas

Keamanan Dalam Pelayanan

Masyarakat pada dasarnya ingin memperoleh pelayanan yang maksimal, dimana dalam hal ini setiap masyarakat ingin memperoleh haknya dengan mendapat pengakuan dari daerah tempat tinggalnya. Pengurusan akte kelahiran dan KK merupakan hal yang sangat penting, oleh karena itu dari pihak masyarakat mengharapkan pihak pemerintah setempat lebih memperhatikan kepastian dalam hal pengurusan akte kelahiran dan KK bagi masyarakat. Ineke Salam seorang warga kakaskasen 1 mengungkapkan bahwa :

“saya mengharakan pelayanan yang diberikan sesuai dengan aturan yang berlaku. Pemberian pelayanan yang telah menunjuk kepada aturan formal serta dianggap memenuhi sendi-sendi pelayanan sangat diharapkan masyarakat sehingga aparat bisa konsisten dalam menerapkan aturan hokum pelayanan tanpa ada kendala apapun.

Keterbukaan Dalam Pelayanan

Keterbukaan dalam pelayanan sangat berpengaruh dimana setiap pelayanan yang akan diberikan pihak Capil wajib diinformasikan dan disosialisasikan agar masyarakat setempat dapat mengetahui prosedur dan tatacara dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, peran birokrasi dalam hal ini sangatlah penting. Salah satu staf Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tomohon Selaku seksi Identitas Penduduk Susanti C. Ponto, S.Kom mengatakan bahwa :

Pelayanan public harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan public memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tomohon saya rasa telah melakukan hal-hal tersebut walaupun kami tidak luput dari kesalahan manusia ataupun beberapa kendala seperti longistik dan lainnya.

Hal senada juga dikatakan oleh seksi pencatatan kelahiran dan kematian Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tomohon Marie M.Pusung, SE dimana beliau mengatakan : saya sangat mendukung bahwa pelayanan public itu harus dilaksanakan secara

transparan dan dapat dipertanggungjawabkan, sejauh ini dinas kami masih melakukan yang terbaik yang dapat kami berikan kepada masyarakat.

Untuk mengetahui kebenaran pertanyaan-pertanyaan diatas, peneliti melanjutkan wawancara kepada masyarakat yang pernah mengurus Akte kelahiran anaknya Ibu Finika Sarese, beliau mengatakan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tomohon dalam hal keterbukaan belum berjalan dengan baik, menurut saya waktu mengurus akte kelahiran anak saya, pegawai memang menjelaskan prosedur dan namun ada beberapa biaya yang harus saya keluarkan. Hal ini dapat dikatakan pegawai disana belum sepenuhnya terbuka dalam hal-hal seperti ini.

Pemberian pelayanan public salah satunya diukur melalui keterbukaan informasi dan seberapa jauh interaksi komunikasi yang terjalin antara birokratis sebagai pemberi layanan dengan masyarakat pengguna jasa. Hal diatas memperlihatkan bahwa masyarakat pengguna jasa seringkali belum mempunyai akses terhadap informasi pelayanan yang dibutuhkan, demikian pula cenderung aparat birokrasi justru terkesan menyembunyikan informasi kepada masyarakat. Dalam iklim komunikasi pelayanan yang tertutup seperti ini, sangat sulit untuk dapat mewujudkan responsivitas aparat birokrasi dalam menyelenggarakan pelayanan kepada public.

Untuk mendalami lagi pertanyaan diatas, peneliti mewawancarai langsung kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Tomohon untuk mengklarifikasi hal tersebut.

Beliau membantah hal tersebut dan mengatakan : kejelasan mengenai prosedur dan biaya sudah jelas dan sudah kami sosialisasikan kepada masyarakat melalui pihak kecamatan bahkan saya turun langsung ke lapangan, dimana untuk pengurusan KK, selain pemohon melengkapi syarat-syarat yang diperlukan, pemohon juga membayar biaya administrasi sebesar Rp.10.000, hal ini berdasarkan aturan dan apabila permohonan dalam pengurusan akte kelahiran bagi bayi yang baru lahir tidak dikenakan biaya apapun, namun apabila pemohon mengurus akte bagi yang sudah dewasa dikenakan biaya Rp.25.000.

Efisiensi Dalam Pelayanan

Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keteraduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan. Mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait. Tetapi kenyataan yang terjadi di lapangan, aparat/pegawai dinas selaku pihak pelayanan tidak menjalankan tugasnya dengan baik. Dimana sering terjadi kesalahan dan dapat merugikan masyarakat setempat. Hal ini diungkapkan oleh Santi salah satu warga yang sedang mengurus Kartu Keluarga : saya kecewa dengan layanan yang tak jelas. Pihak dinas capil berjanji tanggal begini KK sudah jadi. Namun pada waktu yang dijanjikan KK belum jadi dan mengulur waktunya bisa lama sekali, padahal

saya sangat memerlukan kartu keluarga tersebut, tambahannya.

Peneliti juga mewawancarai seorang ibu yang baru selesai mengurus akte kelahiran, beliau mengatakan : saya mengurus Akte Kelahiran ini sudah 3 hari, memang agak lama dari yang dikatakan orang, biasanya bila dimasukkan hari ini, maka dapat diambil pada besok harinya. Setelah ditanya, mereka beralasan kehabisan blangko akte, menurut pegawai hal itu sering terjadi karena pesanan yang agak terlambat atau kadang-kadang supliernya belum mengantar.

Efisiensi dalam pelayanan sangat diperlukan masyarakat apalagi masyarakat yang memang sangat membutuhkannya, untuk mengklarifikasi hal diatas peneliti mewawancarai Kepala Sub bagian umum dan perlengkapan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tomohon Melisa Goni,SE, beliau membenarkan hal tersebut, beliau mengatakan keterlambatan memang kadang terjadi tapi bukan karena pegawainya tidak mampu atau tidak tahu harus berbuat apa, melainkan disebabkan kehabisan blangko ataupun banyaknya permohonan yang kadang-kadang tidak menentu, kadang-kadang banyak kadang-kadang tidak terlalu banyak.

Ekonomi dan pelayanan

Biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan : Nilai barang dan atau jasa pelayanan masyarakat dan menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran; kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar; dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Namun ada beberapa pihak

tertentu yang menggunakan “kesempatan dalam kesempatan” untuk mendapatkan keuntungan lebih dari yang telah ditentukan. Menurut Roni salah satu masyarakat di kelurahan kakaskasen 2 : “aparapemerintah yang ada sering melakukan hal-hal diluar prosedur, dimana untuk mendapatkan uang lebih sering mengatakan kalau ingin cepat selesai harus ada biaya tambahan. Padahal semestinya apapun yang berkaitan dengan Dinas sudah ada aturannya tapi kenyataannya tidak demikian”.

Untuk mengetahui secara pasti peneliti mewawancarai langsung kepala dinas kependudukan dan catatan sipil Bapak Albert J. Tulus,SH, beliau menyikapi dengan mengatakan, seperti yang sudah saya jelaskan sebelumnya bahwa proses pembuatan Kartu Keluarga memang memerlukan biaya tambahan namun tidak begitu besar, namun jika ada oknum-oknum yang meminta lebih kepada masyarakat akan saya tindak, namun sejauh ini belum ada laporan resmi mengenai hal itu kepada saya.

Keadilan yang merata dalam pelayanan Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus mencakup seluruh lapisan masyarakat dan mengutamakan kepuasan dalam pelayanan. Namun kadangkala terjadi perselisihan antara masyarakat dan aparat pemberi pelayanan, hal ini sering terjadi karena kurangnya komunikasi antara masyarakat dan aparat pemberi pelayanan, hal ini sering terjadi karena kurangnya komunikasi antara penerima dan pemberi pelayanan secara berkesinambungan dan

terbuka. Indah Kaunang mengatakan :

“Rasa ketidakadilan kepada masyarakat dalam pelayanan sering terjadi disebabkan karena tidak adanya ikatan emosional antara aparat/pegawai dengan masyarakat bahwa pelayanan adalah untuk kepentingan bersama, masih ada anggapan bahwa masyarakat yang butuh, sehingga masih dijumpai cara-cara mempersulit masyarakat sehingga sering kali masyarakat dibuat bingung karena tidak jelasnya prosedur pelayanan, terutama masyarakat kelurahan.

Ketepatan waktu pelayanan

Pemberian pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil harus efektif dan efisien sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang maksimal dan memuaskan.

Apabila masyarakat sudah mengetahui prosedur Pelayanan Dinas Catatan Sipil maka mereka akan mengerti, pelayanan memang tidak berjalan dengan sempurna, namun kami berusaha melakukan sesuai dengan waktu yang telah di tentukan, hal-hal yang tidak diinginkan kadang terjadi.

Dari keterangan diatas, dapat dikatakan bahwa proses pelayanan di kantor di dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Tomohon sampai saat ini berjalan dengan baik walaupun tidak lepas dari beberapa masalah. Pihak dinas sebaiknya lebih banyak melakukan evaluasi terhadap profesionalisme aparat pelaksana pelayanan umum dan lebih memperhatikan kendala-kendala yang menghambat dalam pelayanan kepada masyarakat.

Adapun beberapa factor yang berpengaruh dalam pelaksanaan

pelayanan umum di Kantor Dinas Capil di Kota Tomohon, yaitu:

Sarana dan Prasarana
Sumber Daya Manusia/Aparatur
Akuntabilitas

Kesimpulan

1. Fasilitas pendukung kegiatan pelayanan kepada masyarakat, seperti computer, dan alat-alat yang lainnya. Peralatan juga perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi yang ada, seperti computer harus ada di setiap kantor untuk memperlancar dan mempercepat proses pelayanan.
2. Masih ada aparat petugas pelayanan yang kurang menguasai teknis tugas pokoknya, sehingga kadang-kadang pelayanan menjadi kurang efektif. Oleh karena itu pihak pimpinan instansi pemerintah setempat harus menindak lanjuti dengan mengadakan suatu pelatihan seperti pelatihan computer, kursus pembukuan dan kehumasan

Saran

1. Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil diberi kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan baik bersifat teknis maupun non teknis dengan harapan, terciptanya tenaga kerja yang trampil dan selanjutnya akan menciptakan kepuasan pelayanan bagi masyarakat
2. Kepala Dinas sebagai pemimpin pemerintahan tertinggi di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tomohon

lebih tegas dalam memberikan sanksi kepada aparat yang melanggar aturan tanpa melupakan pegawai yang berprestasi. Dan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan, Kepala Dinas harus senantiasa meminta laporan-laporan yang jelas mengenai tugas yang di bebaskan kepada pegawai agar mereka mempunyai rasa tanggungjawab atas tugas-tugas yang diberikan.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- AgusDwiyanto, 2012. Reformasi Birokrasi Publik. cetakan kedua. Bandung: UGM press 2012 Bandung
- Bernadin and Rusel. 1993. Human Resource Management, An. Exerimential Approach, teremahan. Jakarta: Pustaka Binaman Presindo.
- Dharma, Agus. 1991. Manajemen Prestasi Kerja. Jakarta: Rajawali Pers
- Dharma, Surya. 2011. Manajemen Kinerja (Falsafah Teori dan Penerapannya, Cetakan keempat. Yogyakarta:Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, Agus. 2002. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: Galang Printika.
- Fahmi, Irham. 2007. Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi. Bandung: Alfabeta
- Gibson. 1990. Organisasi dan Manajemen. Jakarta: Erlangga.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Widodo, Joko. 2007. Analisa Kebijakan Publik. Malang: Bayu Media Publishing
- Lijan Poltak Sinambela,. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. 2005. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Bandung: Refika Aditama.
- Prof. Dr. Moeheriono, M.Si. 2011. Indikator Kinerja Utama, Jakarta: Rajawali Pers.
- Poewardarminta W.J.S, 1993. Kamus Umum Bahasa Indonesia, Jakarta. Balai Pustaka Nasional.
- Rivai, Veithzal, 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sedarmayanti. 2007. Manajemen dan Evaluasi Kerja, cetakan pertama. Jakarta: Bumi Aksara.
- Situmorang V, dan Juhir J, SH, 1998, Aspek Hukum Pengawasan Melekat, Jakarta: Rineka Cipta
- Sugiyono, 2007. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta
- Sutrisno, Edy. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sutrisno, Edy. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan public
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor PER/09/M.PAN/5/2007 pasal 12 ayat 1 dan 2 tentang pedoman umum penetapan indicator kinerja di lingkungan instansi pemerintah