

# KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK

Oleh:  
Erick Timpal<sup>1</sup>

## ABSTRAK

Kinerja aparatur sipil negara merupakan alat ukur dari sebuah pelayanan public pada instansi pemerintahan. Terkait hal ini kinerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Minahasa Tenggara dinilai masih jauh dari yang diharapkan. Hal itu bisa dilihat dari penilaian masyarakat dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh dinas ini. Penelitian ini mencoba melihat bagaimana kinerja Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara dalam meningkatkan pelayanan public. Hasil penelitian menunjukkan sebenarnya pelayanan yang ada dan yang dilakukan oleh Dinas ini sudah berjalan sesuai dengan Standard Operational Procedure (SOP) yang ada dan ditetapkan oleh dinas ini. Penilaian pelayanan yang diberikan oleh masyarakat sebenarnya didasarkan oleh penilaian pribadi dari masyarakat, yang selalu menginginkan dilayani tanpa melalui SOP yang ada. Dan jika pihak dinas tidak bisa melakukannya, maka mereka menilai bahwa pelayanan public oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kurang memuaskan. Namun diakui bahwa pelayanan di dinas ini masih ada yang perlu di tingkatkan.

**Kata Kunci: Kinerja; ASN; Dukcapil; Pelayanan Publik**

## ABSTRACT

*The performance of the state civil apparatus is a measure of a public service in government agencies. In this regard, the performance at the Department of Population and Civil Registration in Southeast Minahasa District is still considered far from being expected. This can be seen from the community's assessment and the level of community satisfaction with the services provided by this agency. This research tries to see how the performance of the State Civil Apparatus in the Department of Population and Civil Registration of Southeast Minahasa Regency in improving public services. The results of the research show that the existing services and those carried out by this service are already running in accordance with the existing Standard Operational Procedure (SOP) set by this service. The evaluation of services provided by the community is actually based on the personal judgment of the community, which always wants to be served without going through existing SOPs. And if the agency cannot do it, then they consider that the public service by the Department of Population and Civil Registration is not satisfactory. However, it is recognized that there are still services at this service that need to be improved.*

**Keywords: Performance; ASN; Dukcapil; Public service**

## PENDAHULUAN

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah pusat bertekad memperbaiki kualitas birokrasi, dengan dikeluarkannya Undang-Undang Aparatur Sipil Negara nomor 5 tahun 2014. Undang-Undang ini menjelaskan tentang keseluruhan Aspek Aparatur Sipil Negara (ASN) atau yang dikenal sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Sebagaimana diketahui terbentuknya Undang-Undang nomor 5 tahun 2014 yang sebagaimana dilakukan perubahan atas Undang- Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang pokok-pokok kepegawaian, bahwa untuk mewujudkan Aparatur Sipil Negara sebagai bagian dari reformasi birokrasi, perlu ditetapkan Aparatur Sipil Negara sebagai profesi yang memiliki

---

<sup>1</sup> Mahasiwa Program Studi Ilmu Politik FISIP UNSRAT

kewajiban mengelola dan mengembangkan dirinya dan wajib mempertanggungjawabkan kinerjanya dan menerapkan prinsip kinerja dalam pelaksanaan manajemen Aparatur Sipil Negara.

Kinerja merupakan hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku, dalam kurung waktu tertentu, berkenaan dengan pekerjaan serta perilaku dan tindakannya. Pengertian kinerja menurut Silalahi (2011: 14) bahwa, kinerja PNS adalah prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh orang yang telah diserahi tugas dalam suatu jabatan dalam negeri dalam rangka mencapai tujuan organisasi dan memberikan kontribusi pada rakyat.

Problematika kinerja Aparatur Sipil Negara di khususnya pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara terkait pengembangan Kinerja PNS sering kurang mendapat perhatian. Kurangnya perhatian terhadap pengembangan kemampuan pegawai ini menyebabkan kualitas kerja cenderung kurang baik. Fakta bahwa masih banyak para Pegawai Negeri Sipil yang bertugas pada dinas ini belum mengerti mengenai tugas pokok dan fungsinya. Selain itu kurangnya kemampuan aparat dalam menjalankan teknologi seperti komputer, internet, pengetahuan aparat akan pekerjaan yang harus dilakukan seperti pembuatan laporan tertulis maupun tidak, sehingga menyebabkan pekerjaan yang terkesan asal-asalan dan tidak maksimal. Selain itu masih adanya pegawai yang sering datang terlambat, bermalas malasan, hanya bercerita saat dikantor, atau bermain bahkan berkeluyuran ke tempat lain pada saat jam kerja merupakan gambaran kinerja ASN di dinas ini. Selain masalah-masalah umum di atas, juga disebabkan oleh adanya masalah-masalah khusus seperti para pegawai masih belum bekerja sesuai dengan bidang tugasnya atau tidak sesuai dengan bidang tugasnya hal itu dikarenakan bahwa banyak pegawai yang belum mengenal bidang tugasnya masing-masing. Keadaan ini bisa membuat proses pelayanan public menjadi terganggu.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Kinerja**

- **Pengertian Kinerja**

Suatu organisasi atau Pegawai jika ingin maju atau berkembang maka dituntut untuk memiliki pegawai yang berkualitas. Pegawai yang berkualitas adalah pegawai yang kinerjanya dapat memenuhi target atau sasaran yang ditetapkan oleh Pegawai. Untuk memperoleh pegawai yang memiliki kinerja baik maka diperlukan penerapan kinerja. Ukuran kinerja dapat dilihat dari sisi jumlah dan mutu tertentu sesuai dengan standart yang telah ditetapkan oleh organisasi atau Pegawai bentuknya dapat bersifat tangible (dapat ditetapkan alat ukurnya atau standarnya) atau intangible (tak dapat ditetapkan alat ukurnya atau standarnya), tergantung pada bentuk dan proses pelaksanaan pekerjaan itu. Kinerja yang dihasilkan oleh pegawai dalam suatu Pegawai ditentukan oleh beberapa faktor dan kondisi yang baik itu yang berasal dari dalam diri pegawai ataupun yang berasal dari luar individu pegawai.

Mangkuprawira dan Hubeis dalam bukunya Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia (2007:153) mengatakan bahwa kinerja adalah hasil dari proses pekerjaan tertentu secara terencana pada waktu dan tempat dari karyawan serta organisasi bersangkutan Mangkuprawira dan Hubeis (2007:160) menyebutkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor intrinsik dan ekstrinsik pegawai. Faktor – faktor intrinsik yang mempengaruhi kinerja pegawai terdiri dari pendidikan, pengalaman, motivasi, kesehatan, usia, keterampilan, emosi dan spiritual. Sedangkan faktor ekstrinsik yang mempengaruhi kinerja pegawai terdiri dari lingkungan fisik dan non fisik, kepemimpinan, komunikasi vertical dan horizontal, kompensasi, kontrol berupa penyediaan, fasilitas, pelatihan, beban kerja, prosedur kerja, system hukuman dan sebagainya.

Lebih lanjut Mangkuprawira dan Hubeis (2007:155) menguraikan faktor-faktor tersebut sebagai berikut :

- a) Faktor Personal, faktor personal pegawai meliputi unsur pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu,
- b) Faktor Kepemimpinan, meliputi aspek kualitas manajer dan dan team leader dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan kerja kepada karyawan,

- c) Faktor Tim, meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu team, kepercayaan terhadap sesama anggota team, kekompakan, dan keeratan anggota team,
- d) Faktor Sistem, meliputi system kerja, fasilitas kerja dan infrakstruktur yang diberikan oleh organisasi, kompensasi dan proses organisasi dan kultur kinerja dalam organisasi,
- e) Faktor Kontekstual, meliputi tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Definisi lain datang dari Murpy dan Cleveland (dalam Pasolong, 2010:17) mengatakan bahwa, kinerja adalah kualitas perilaku yang berorientasi pada tugas dan pekerjaan. Hal ini berarti bahwa kinerja pegawai dalam sebuah organisasi ditentukan oleh sikap dan perilaku pegawai terhadap pekerjaannya dan orientasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya tersebut.

Kinerja menurut Amstrong dan Baron seperti dikutip oleh Wibowo (2008:22) adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.

Menurut Simanjuntak (2005:221), definisi kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja setiap orang dipengaruhi oleh banyak faktor yang dapat digolongkan pada tiga kelompok, yaitu kompetensi individu orang yang bersangkutan, dukungan organisasi, dan dukungan manajemen.

Dari definisi-definisi tersebut kinerja merupakan suatu hasil dari tindakan seorang pekerja sesuai dengan pekerjaannya dan diawasi oleh orang-orang tertentu yaitu seorang atasan atau pimpinan dan dukungan dari organisasi.

- **Penilaian Kinerja**

Menurut Dessler (1997:72), mengatakan bahwa Penilaian Kinerja biasa di definisikan sebagai prosedur apa saja yang meliputi : Penetapan standart kinerja, Penilaian kinerja aktual karyawan dalam hubungan dengan standart-standart, dan Memberi umpan balik kepada karyawan dengan tujuan memotivasi orang tersebut untuk menghilangkan kemerosotan kineja atau terus berkinerja lebih tinggi lagi. Kriteria penilaian kinerja dapat dilihat melalui beberapa dimensi, yaitu kegunaan fungsional (functional utility), keabsahan (validity), empiris (empirical base), sensitivitas (sensitivity), pengembangan sistematis (systematic development), dan kelayakan hukum (legal appropriateness).

Menurut Gomes (1995:135), "Suatu cara mengukur kontribusikontribusi dari individu-individu anggota organisasi kepada organisasinya." Jadi, penilaian kinerja ini diperlukan untuk menentukan tingkat kontribusi individu terhadap organisasi. Penilaian kinerja memberikan mekanisme penting bagi manajemen untuk digunakan dalam kinerja sebelumnya dan untuk memotivasi perbaikan kinerja perbaikan kinerja individu pada waktu yang akan datang. Penilaian kinerja ini pada umumnya mencakup semua aspek dari pelaksanaan pekerjaan.

Dari definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja merupakan suatu proses yang dilakukan oleh Pegawai untuk menilai kinerja pegawainya, dengan tujuan secara umum adalah untuk memberikan umpan balik (feedback) kepada pegawainya, dalam upaya memperbaiki kinerjanya dan meningkatkan produktivitas Pegawai, khususnya yang berkaitan dengan kebijaksanaan terhadap pegawai seperti untuk pengembangan pegawai, promosi, dan penyesuaian kompensasi.

- **Manfaat dan Tujuan Penilaian Kinerja**

Manfaat dari penilaian kinerja: a) Penyusunan program pelatihan dan pengembangan karyawan, sehingga dapat diketahui dan diidentifikasi pelatihan tambahan apa saja yang masih harus diberikan kepada karyawan untuk membantu agar mampu mencapai standar prestasi yang ditetapkan, b) Penyusunan program sukesi dan kaderisasi, sehingga dapat diidentifikasi siapa saja karyawan yang mempunyai potensi untuk dikembangkan kariernya dengan dicalonkan untuk menduduki jabatan-jabatan yang tanggung jawabnya lebih besar dimasa

depan, d) Pembinaan Karyawan, sehingga dapat menjadi sarana untuk meneliti hambatan karyawan untuk meningkatkan prestasinya. (Ruky, 2004:22)

Tujuan dari diadakannya penilaian kinerja ini adalah untuk meningkatkan kinerja organisasi (Anderson, 1993:18). Penilaian kinerja dalam industri jasa atau service dapat dilakukan oleh pihak eksternal yaitu dengan melibatkan konsumen sebagai pihak penilai kinerja. Perspektif pelanggan jasa, lebih dilihat sebagai pengalaman berupa transaksi inti dan pengalaman personal, yang proporsinya berbeda-beda antar output jasa dan service encounters (interaksi jasa, disebut pula moment of truth), serta berkontribusi secara berbeda terhadap pengalaman masing-masing individu pelanggan. (Tjiptono dan Chandra, 2004 :19)

Uraian tersebut diatas dapat diartikan bahwa kinerja karyawan Pegawai jasa pelayanan memegang peranan sangat penting untuk memberikan efek positif atau negatif pada Pegawai. Oleh sebab itu penilaian kinerja karyawan pada Pegawai jasa akan sangat baik dilakukan oleh konsumen berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Pegawai tersebut. Karena itu penilaian kinerja oleh pihak eksternal (pelanggan) harus dibarengi dengan memahami kualitas berdasarkan persepsi pelanggan, ekspektasi pelanggan, kepuasan pelanggan, sikap pelanggan, dan consumer delight.

Adapun menurut Parasuraman yang dikutip dari Tjiptono dan Chandra (2005:149), mengatakan bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi, yaitu : Realibilitas/ Keandalan, yaitu :

- a) Kemampuan Pegawai untuk memberikan pelayanan jasa yang di janjikan dengan segera, akurat , tepat waktu dan memuaskan / dapat dipercaya serta dapat menyimpan catatan dan dokumen tanpa kesalahan,
- b) Daya tanggap, yaitu : Kesiediaan Pegawai atau kemauan para pegawai untuk membantu dan merespon pelanggan dengan segera memberikan pelayanan jasa secara tepat dan tanggap serta ada kepastian waktu untuk penyampaian jasa ,
- c) Jaminan, yaitu: Karyawan Pegawai dapat menumbuhkan rasa percaya para pelanggan, dan membuat pelanggan merasa aman pada saat melakukan transaksi dengan memberikan pelayanan yang sopan serta mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan pelanggan dengan baik dan memuaskan,
- d) Empati, yaitu : Perhatian khusus yang diberikan Pegawai kepada setiap pelanggan untuk melakukan hubungan, komunikasi yang baik serta memahami kebutuhan pelanggan,
- e) Bukti fisik, yaitu : Meliputi tampilan fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, karyawan dan peralatan komunikasi harus menarik, lengkap, bersih dan selalu terpelihara dengan baik.

## **B. Aparatur Sipil Negara**

### **• Pengertian Aparatur Sipil Negara**

Menurut A.W. Widjaja (2006:23), Pegawai adalah merupakan tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi). Pegawai adalah orang-orang yang dikerjakan dalam suatu badan tertentu, baik lembaga-lembaga pemerintah maupun dalam badan-badan usaha.

Menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014, Pegawai Negeri Sipil adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai ASN secara tetap oleh pejabat Pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintah. Sebagai unsur aparatur negara perlu dilihat kualitas Pegawai Negeri Sipil agar dapat dikembangkan suatu sistem pembinaan Pegawai Negeri Sipil yang mampu menghadapi persaingan ditingkat regional maupun global.

### **• Fungsi, Tugas, dan Peran Pegawai Aparatur Sipil Negara**

- a. Pegawai ASN berfungsi sebagai:
  - 1) Pelaksana kebijakan Publik
  - 2) Pelayan Publik
  - 3) Perekat dan Pemersatu bangsa
- b. Pegawai ASN bertugas:

- 1) Melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan
  - 2) Memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas.
  - 3) Mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia
- c. Pegawai ASN berperan sebagai perencana, pelaksana dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Pegawai negeri adalah unsur aparatur negara, abdi negara dan abdi masyarakat yang setia dan taat kepada Pancasila, UUD 1945, Negara dan Pemerintah dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan. Pegawai Negeri Sipil sebagai aparatur negara yang bertugas membantu Presiden sebagai Kepala Pemerintahan, tugas melaksanakan peraturan perundang-undangan, dalam arti kata wajib mengusahakan agar setiap peraturan perundang-undangan ditaati oleh setiap masyarakat. dalam melaksanakan Peraturan Perundang-Undangan pada umumnya, Pegawai Negeri Sipil diberikan tugas kedinasan untuk melaksanakan tugas tersebut dengan sebaik-baiknya.

Sebagai abdi negara dan abdi masyarakat setiap Pegawai Negeri Sipil harus mampu melakukan kepentingan negara dan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi dan golongan. Sebagai abdi Negara seorang pegawai negeri juga wajib setia dan taat kepada Pancasila sebagai filsafah dan ideologi Negara, UUD 1945, negara dan pemerintahan. Dalam hal ini pegawai negeri harus bersikap monoloyalitas, sehingga setiap Pegawai Negeri Sipil dapat memusatkan segala perhatian dan pikiran serta menyerahkan daya dan tenaganya untuk menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan serta berdaya dan berhasil guna. Kesetiaan dan ketaatan penuh yang berarti bahwa Pegawai Negeri Sipil sepenuhnya berada di bawah pimpinan pemerintahan dan sebagai abdi masyarakat. Pegawai negeri harus memberikan pelayanan yang sebaikbaiknya kepada masyarakat.

Sehubungan dengan kedudukan pegawai negeri maka baginya dibebankan kewajiban-kewajiban yang harus dilakukan dan sudah tentu disamping kewajiban baginya juga diberikan apa saja yang menjadi hak yang didapat oleh seorang pegawai negeri. Kedudukan Pegawai Negeri Sipil adalah mengenai hubungan Pegawai Negeri Sipil dengan Negara dan Pemerintah serta mengenai loyalitas kepada Pancasila, UUD 1945, Negara dan Pemerintah. Disadari bahwa kedudukan pegawai negeri khususnya Pegawai Negeri Sipil merupakan salah satu penentu kelancaran penyelenggaraan tugas-tugas pemerintah dan pembangunan dalam rangka mencapai tujuan pembangunan. Sehingga untuk mencapai tujuan pembangunan, diperlukan adanya Pegawai Negeri Sipil sebagai warga negara, unsur aparatur negara, abdi negara, dan abdi masyarakat.

Dengan penuh kesetiaan dan ketaatan terhadap Pancasila, UUD 1945, Negara dan Pemerintah. Untuk keperluan tersebut, Pegawai Negeri Sipil harus bersatu padu bermental baik, berwibawa, berdaya guna, bersih, bermutu tinggi, dan sadar akan tanggung jawabnya untuk menyelenggarakan tugas pemerintahan dan tugas pembangunan.

### **C. Konsep Pelayanan**

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan menurut Moenir (2010: 26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Sedangkan menurut Groonros (1990:27) (dalam Ratminto dan Atik 2005:27) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh Pegawai pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Berbeda dengan Supranto (2006:227) mengatakan bahwa pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut.

Menurut Philip Kotler (dalam Supranto, 2006:228) karakteristik jasa dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Intangible (tidak terwujud) Suatu jasa memiliki sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan dan dinikmati sebelum dibeli oleh konsumen.
2. Inseparability (tidak dapat dipisahkan) Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.
3. Variability (bervariasi) Jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima jasa dan kondisi dimana jasa tersebut diberikan.
4. Perishability (tidak tahan lama) Daya tahan suatu jasa tergantung suatu situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Sedangkan menurut Sampara (dalam Sinambela, 2011:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Berdasarkan berbagai pendapat di atas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang maupun sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan prosedur dan sistem yang telah ditetapkan sebelumnya.

#### **D. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah. Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individual maupun kelompok. Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat saat ini dikarenakan tidak semua jasa atau pelayanan disediakan oleh pihak swasta, oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak disediakan swasta tersebut. Menurut Sinambela (2011:15), pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.

Sedangkan di dalam Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun asas-asas pelayanan publik yang termuat dalam undang-undang tersebut meliputi:

1. Kepentingan umum Yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.
2. Kepastian hukum Yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. Kesamaan hak Yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban Yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
5. Keprofesionalan Yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
6. Partisipatif Yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif Yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil

8. Keterbukaan Yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
9. Akuntabilitas Yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
11. Ketepatan waktu Yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan Yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau. Berdasarkan definisi di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian proses atau usaha yang dilakukan perorangan maupun instansi publik untuk mencapai tujuan tertentu atau melaksanakan ketentuan perundang-undangan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif dalam penelitian ini adalah metode yang bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan masalah secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi daerah tertentu. Penelitian ini dilakukan di Dinas Penduduk Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara dengan menfokuskan pada kinerja Aparatur Sipil Negara di Dinas Penduduk Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara dalam meningkatkan pelayanan yang dikaji menurut teori Mangkunegara (2007), yang mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui Observasi, Wawancara, dan Studi Perpustakaan. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisa data deskriptif kualitatif dimana jenis data yang berbentuk informasi baik lisan maupun tulisan yang sifatnya bukan angka. Langkah-langkah yang dilakukan dalam analisa data adalah sebagai berikut: melakukan display data, reduksi data, dan penyajian data, yang diakhiri dengan penarikan kesimpulan.

## **PEMBAHASAN**

Kinerja Aparatur Sipil Negara di Disdukcapil Kabupaten Minahasa Tenggara dalam meningkatkan pelayanan public pada penelitian ini, akan dikaji dengan menggunakan indicator yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2007), bahwasanya untuk mengukur kinerja, bisa dilakukan dengan cara melihat kualitas kerja dan kuantitas kerja. Berdasarkan hasil penelitian kinerja Aparatur Sipil Negara yang bertugas di Disdukcapil Kabupaten Minahasa Tenggara, dapat dijabarkan sebagai berikut:

### **a. Kualitas**

Kualitas adalah tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan. Mutu yang dihasilkan mencerminkan pengukuran tingkat kepuasan seberapa baik penyelesaiannya.

Terkait hal ini temuan penelitian menggambarkan bahwa kualitas kerja yang dihasilkan pegawai yang bertugas di Disdukcapil Kabupaten Minahasa Tenggara sudah cukup baik, memang masih ada yang perlu perbaikan-perbaikan dalam pelaksanaan tugas agar dapat lebih maksimal, sehingga kualitas pekerjaan meningkat. Secara otomatis jika kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan masyarakat akan meningkat pula dan menambah kepercayaan masyarakat.

Selain itu, untuk mengukur kinerja pegawai dari segi kualitas, dapat juga dilakukan dengan melihat hasil pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai. Seperti apakah yang pegawai kerjakan berdasarkan standar penilaian di kantor, misalnya pegawai diberi tugas mendata jumlah masyarakat yang mengurus KTP atau KK, maka hal itu harus dilakukan dengan penuh kehati-hatian, dan apakah pegawai yang menjalankan tugas itu melihat fakta dan data masyarakat sesuai dengan ketentuan yang seharusnya. Terkait ini kinerja pegawai di Disdukcapil Kabupaten Minahasa Tenggara, dapat dikatakan telah melakukan tugas pelayanan

public yang sesuai dengan standard yang telah ditetapkan di kantor Disdukcapil Kabupaten Minahasa Tenggara.

Kualitas kerja juga bisa diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai. Kualitas pekerjaan staf yang diukur dari persepsi pegawai terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya sudah pegawai lakukan selama ini sebagai wujud menerapkan kinerja pegawai. Kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya sudah diatas rata-rata. Hal ini dapat pegawai berikan data dari evaluasi setiap bulan dan tahun, maka disitu terlihat bagaimana kualitas pegawai mengerjakan tugasnya dengan dengan keterampilan dan kemampuan yang dimiliki sehari-hari. Tentu kalau ada yang mempertanyakan kualitas pekerjaan mereka sehari-hari maka dapat diketahui dari laporan atasan langsung atau dari teman sejawat mereka di kantor. Sebagai salah satu indikator pengukuran kinerja, adalah kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang disyaratkan dengan supervise minimum.

Kehandalan yakni mencakup konsistensi kinerja dan kehandalan dalam pelayanan akurat, benar dan tepat. Selama ini pegawai bekerja sebagai salah satu Aparatur Sipil Negara di Dinas Penduduk Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara, sudah melakukan pekerjaan dengan benar dan berdasarkan apa yang diperintahkan oleh pimpinan. Sehingga kalau ada pelayanan pegawai yang tidak akurat dan benar maka pasti ada hukuman dan konsukuensinya.

#### b. Kuantitas

Kuantitas adalah jumlah yang harus dicapai atau dihasilkan, misalnya jumlah rupiah, jumlah unit, jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan. Hal ini dapat dilihat dari hasil kerja pegawai dalam kerja, penggunaan waktu tertentu, dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Dalam konteks kinerja pegawai Disdukcapil berdasarkan acuan tercapai atau tidaknya target yang ditentukan oleh pimpinan kepada stafnya, berdasarkan temuan penelitian dapat disimpulkan bahwa, pelaksanaan pekerjaan sudah berdasarkan standar kerja atau tupoksi masing-masing pegawai, dan penyelesaian pekerjaan pun sudah dilaksanakan secara efektif dan pembagian beban kerja sudah merata keseluruh staf yang ada.

Kemampuan bekerjasama dalam kaitan dengan indicator kinerja Aparatur Sipil Negara di Dinas Penduduk Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara, dapat dikatakan sudah baik. Kemampuan bekerja sama menjadi mutlak dimiliki oleh setiap Aparatur Sipil Negara. Kemampuan kerja sama yang dimaksud adalah kemampuan untuk bekerja bersama dengan orang lain dalam menyelesaikan sesuatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya. Aparatur Sipil Negara di Disdukcapil Kabupaten Minahasa Tenggara, yakin apabila ingin menyelesaikan pekerjaan secara cepat dan tepat maka mereka harus melakukan kerja sama dengan Aparatur Sipil Negara lainnya. Mereka juga menyadari dengan bekerjasama pekerjaan kantor akan lebih mudah dan hasilnya akan lebih banyak yang bisa diselesaikan.

## **PENUTUP**

Kinerja di Disdukcapil Kabupaten Minahasa Tenggara jika dilihat dari indkator kualitas kerja yang dihasilkan pegawai dapat dikatakan sudah cukup baik. memang masih perlu perbaikan-perbaikan dalam pelaksanaan tugas agar lebih maksimal sehingga kualitas pekerjaan meningkat. Jika kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan masyarakat akan meningkat pula dan menambah kepercayaan masyarakat. Sedangkan, jika kinerja pegawai di Disdukcapil Kabupaten Minahasa Tenggara dilihat dari indikator kuantitas, pelaksanaan pekerjaan di Disdukcapil Kabupaten Minahasa Tenggara sudah berdasarkan standar kerja atau tupoksi masing- masing pegawai, dan penyelesaian pekerjaan pun sudah dilaksanakan secara efektif dan pembagian beban kerja sudah merata keseluruh staf yang ada.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Ruky. 2004. **Sistem Manajemen Kinerja**. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Atik, dan Ratminto. 2005. **Manajemen Pelayanan, Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal**. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- A.W. Wijaya. 2006. **Administrasi Kepegawaian**. Jakarta: Rajawali
- Anderson, L. W., & Krathwohl, D. R. (1993). *A Taxonomy for Learning, Teaching and Assesing: a Revision of Bloom's Taxonomy*. New York: Longman Publishing.
- Gomes, Faustino Cardoso. 1995. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Penerbit Andi ; Yogyakarta
- Mangkuprawira, TB.S dan A.V. Hubeis. 2007. **Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia**. Ghalia Indonesia, Bogor.
- A.S. Moenir, 2010. **Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia**. Bumi Aksara : Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2010. **Teori Administrasi Publik**, Alfabeta, Bandung.
- Simanjuntak, Payaman J. 2005. **Manajemen dan Evaluasi Kerja**. Lembaga Penerbit FEUI, Jakarta.
- J. Supranto, 2006, **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar**, Jakarta, Rineka Cipta
- Ulber, Silalahi. 2011. **Asas Asas Manajemen**. Bandung: Refika Aditama
- Dessler, Gary. 1997. **Management Sumber Daya Manusia**. Terjemahan. Benyamin Molan. Edisi Bahasa Indonesia. PT Prenhallind. Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. **Reformasi Pelayanan Publik**. Jakarta: BumiAksara.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius, 2004, *Service, Quality Satisfaction*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Wibowo. (2008). **Manajemen Kinerja**. Jakarta. Penerbit: Rajagrafindo Persada.

### Sumber Lain:

- Undang- Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok- Pokok Kepegawaian
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014. Tentang Pegawai Negeri Sipil
- Keputusan Presiden Nomor 159 Tahun 2000 pasal 1 ayat (1)
- Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik