

**PEMENUHAN DIMENSI-DIMENSI PELAYANAN PUBLIK  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN MINAHASA UTARA**

**Christanto Sinsu**

**Jantje Mandey**

**Novva Plangiten**

**Abstrac :** Public service is the right of every citizen that must be given by the government. But the fact is the one who should serve the citizens haven't done it well. It seems that they still don't have much concern about their responsibility moreover, their (government employees' or civil official's) accountability still can't be accounted for even to their leader in terms of public serving. Because they still have some significant problem.

This research uses qualitative research methods, descriptive. Informant research by as much as 10 (ten) informant: 1 person head of Department, 1 Secretary, 1 head of the sub. the General section and the staffing, 1 civil State apparatus, 3 people community. data collection techniques used i.e., interview techniques, techniques of observation/observation, and technical documentation. data analysis techniques used, namely the reduction of data, data presentation, and conclusion.

**Key words :** The accomplishment of dimension, Public Service

## **PENDAHULUAN**

Penyelenggaraan pelayanan publik sampai saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Berbagai upaya perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik telah dilakukan oleh pemerintah, namun hasilnya belum maksimal. Sementara itu, masyarakat menuntut hak-hak mereka ketika berhubungan dengan penyelenggara pelayanan publik agar memberikan pelayanan yang prima.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, lalu kemudian Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 96 tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik, serta Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja

Penyelenggara Pelayanan Publik, dalam menghadapi era globalisasi, aparatur negara dalam hal ini dititik beratkan pada aparatur pemerintah yang hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, diharapkan dapat meningkatkan kualitas dalam pemberian pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas juga bisa ditafsirkan berbeda-beda oleh semua orang, dikarenakan arti dan definisi kualitas itu sendiri bersifat konvensional dan biasanya menggambarkan karakteristik secara langsung, seperti dilihat dari Kinerja (*performance*),keandalan (*reliability*), muda dalam penggunaan (*ease of use*) dan estetika (*aesthetics*).

Pemerintah harus memperhatikan setiap tempat pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Seperti halnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang merupakan bagian dari pemerintah yang secara langsung bersentuhan dengan masyarakat dalam berbagai proses penyelenggaraan pelayanan publik seperti pengurusan KTP-el, KK Akta kelahiran dan Kematian serta pencatatan dan pendataan penduduk. Dalam berbagai proses di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil proses yang paling dominan untuk dilihat kualitas pelayanan publik terletak kepada aparatur sipil negara sebagai pemberi pelayanan yang akan melayani dan berhadapan langsung dengan masyarakat.

Permasalahan yang melekat pada pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara berdasarkan isu yang beredar dan melalui pengamatan, permasalahan tersebut dapat dikelompokkan kedalam tiga dimensi utama dalam pelayanan publik, antara lain sebagai berikut :

*Pertama, Responsiveness* atau Daya tanggap dari pegawai, dimana respons pegawai sangatlah penting dalam menanggapi berbagai keinginan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Akan tetapi permasalahan yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan isu dan pengamatan dari proses pra survei yang peneliti lakukan, terlalu Banyak pegawai yang ada sehingga mengakibatkan pegawai hanya keluyuran ke sesama pegawai, seperti untuk berbincang ke sesama pegawai lainnya yang mengakibatkan pelayanan dan respons pegawai yang tidak optimal, yang mengakibatkan masyarakat tidak mendapat pelayanan secara maksimal.

*Kedua, Responsibility* atau tanggungjawab pegawai, dalam dimensi *responsibility* atau tanggungjawab pegawai menjadi bagian yang tak kalah penting. Karena dengan kurang rasa tanggungjawab yang dimiliki pegawai maka pemberian pelayanan kepada masyarakat tidak Akan pernah terjalin. Dikarenakan pemberian pelayanan yang berkualitas harus dimulai dari rasa tanggungjawab dari pegawai. Dan berdasarkan pengamatan dari pra survei yang peneliti lakukan, belum dimilikinya rasa tanggungjawab pegawai Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .

*Ketiga, Accountability* atau akuntabilitas pegawai. Dalam dimensi ini pegawai harus mampu melihat setiap ukuran–ukuran yang ada pada masyarakat atau stakeholders beserta paradigma atau persepsi yang berkembang pada masyarakat. Sehingga hal tersebut juga dialami oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil, dimana para atasan dari bagian-bagian dalam kepegawaian jarang melakukan pengawasan mengakibatkan pegawai tidak terlalu memikirkan akuntabel yang harus mereka pertanggungjawaban kepada atasan pegawai.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk meneliti secara langsung sejumlah masalah yang membelit dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Serta melihat pemenuhan ketiga Dimensi *Responsiveness, Responsibility, Accountability* terhadap pegawai selaku pemberi pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu peneliti mengangkat dan membahas sebuah penelitian mengenai “Pemenuhan Dimensi-Dimensi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Konsep Pelayanan Publik**

Norman menjelaskan karakteristik tentang pelayanan yaitu : (a) Pelayanan yang bersifat tidak dapat diraba, perlawanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi; pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial; (b) produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.

### **B. Dimensi-Dimensi Pelayanan Publik**

Untuk menilai kualitas pelayanan publik, terdapat sejumlah Dimensi dalam melihat suatu pelayanan publik yang berkualitas. Levine dalam Dwiyanto ( 2008: 143 ) menyajikan tiga Dimensi untuk menilai produk pelayanan publik. Adapun ketiga dimensi, sebagai berikut Dimensi *Responsiveness* (responsifitas atau daya tanggap), Dimensi *Responsibility* (responsibilitas atau tanggungjawab), Dimensi *Accountability* (akuntabilitas).

### **C. Nilai Kualitas Pelayanan Publik**

Dilihat dari perspektif organisasi, pelayanan prima memiliki tiga manfaat (nilai guna), yaitu (1) nilai guna terhadap pegawai (pelaku pelayanan), (2) nilai guna terhadap pelanggan/masyarakat, (3) nilai guna terhadap organisasi.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, yang didasari dari sejumlah masalah yang tertuang dalam latar belakang masalah penulis serta disesuaikan dengan tujuan peneliti, maka penelitian ini menggunakan jenis atau metode penelitian kualitatif. Model penelitian kualitatif ini biasanya digunakan dalam pengamatan dan penelitian sosial.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pembahasan pada penelitian skripsi ini berkaitan erat dengan Pemenuhan Dimensi-Dimensi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara. Dalam pemberian pelayanan publik menyangkut banyak hal yang harus diperhatikan, salah satunya kualitas pemberian pelayanan publik, apalagi pegawai yang akan memberikan pelayanan menjadi pokok inti dari proses pemberian pelayanan publik. Untuk menilai kualitas pelayanan publik, terdapat sejumlah Dimensi dalam melihat suatu pelayanan publik yang berkualitas. Levine dalam Dwiyanto (2008: 143) menyajikan tiga Dimensi untuk menilai produk pelayanan publik. Adapun ketiga dimensi, sebagai berikut Dimensi *Responsiveness* (Responsifitas atau daya tanggap pegawai), Dimensi *Responsibility* (Responsibilitas atau tanggungjawab pegawai), Dimensi *Accountability* (Akuntabilitas).

### **Pemenuhan Dimensi *Responsiveness* (Responsifitas atau ataupun Daya Tanggap Pegawai)**

Levine dalam Dwiyanto (2008:143) mengemukakan *Responsiveness* (Responsifitas atau Daya Tanggap) adalah daya tanggap penyedia

layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan. Pemberian pelayanan kepada masyarakat harus berkualitas, apalagi mendapatkan pelayanan yang sesuai merupakan hakekat dari masyarakat, pada era yang semakin maju ini membuat banyak masyarakat sudah semakin cerdas dan menilai pemberian pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Pemberian pelayanan yang diberikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara dibedakan dalam dua jenis pelayanan, yakni pelayanan bidang kependudukan dan pelayanan bidang pencatatan sipil. Pelayanan bidang kependudukan dan pelayanan bidang pencatatan sipil.

Dilihat dari penjelasan diatas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara dalam pemenuhan Dimensi *Responsiveness* atau *Responsifitas* terdapat beberapa bagian pelayanan yang sudah baik seperti mekanisme pelayanan yang sudah baik, transparan dan kejelasan dalam pengurusan syarat dan dokumen serta pembagian bidang pelayanan agar pelayanan lebih optimal dan berkualitas dalam. Dan terdapat juga bagian yang perlu diperbaiki seperti sikap acuh dan tak peduli yang masih dimiliki beberapa pegawai serta belum tersedianya tempat pengaduan pelayanan kepada masyarakat.

#### **Pemenuhan Dimensi *Responsibility* (Responsibilitas atau Tanggungjawab pegawai)**

Levine dalam Dwiyanto (2008:143) mengemukakan *Responsibility* atau *Responsibilitas* atau Tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses

pemberian pelayanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.

Dalam pemberian pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara memiliki berbagai ketentuan-ketentuan administrasi organisasi dan prinsip-prinsip organisasi yang telah ditetapkan untuk menunjang kualitas tanggungjawab pegawai terhadap kinerja dalam pemberian pelayanan. Berikut ini beberapa ketentuan-ketentuan administrasi organisasi dan prinsip-prinsip organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil:

- a. Ketentuan kepada masyarakat :
  - 1) Pelayanan bidang kependudukan dan bidang pelayanan sipil yang diberikan gratis dan tidak dipungut biaya.
  - 2) Berkas dan dokumen masyarakat lengkap, proses administrasi paling lambat 2 (dua) hari kerja.
  - 3) Melaporkan apabila ada petugas kami yang melayani tidak sesuai ketentuan apalagi meminta uang.
  - 4) Tidak memberikan pelayanan kepada jasa calo.
  - 5) Masyarakat yang memiliki keperluan diharuskan datang agar data yang diberikan valid atau benar.
- b. Ketentuan kepada pegawai :
  - 1) Memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.
  - 2) Dokumen dan persyaratan masyarakat yang sudah lengkap diproses paling lambat 2 (dua) hari kerja.

- 3) Tidak meminta uang atau biaya tambahan kepada masyarakat
- 4) Jika kedapatan meminta uang atau biaya tambahan kepada masyarakat akan diberikan sanksi, seperti teguran lisan dan tertulis, Seperti surat peringatan 1, 2, dan 3. Dan bagi pegawai honorer akan dirumahkan atau diberhentikan.

Dapat dilihat pemenuhan dimensi *Responsibility* atau tanggungjawab dalam pemberian pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara sudah cukup baik dalam segi pemberian pelayanan yang sudah jelas dan terarah melalui ketentuan dan prinsip dari Dinas yang sudah cukup baik. Tetapi masih memiliki sejumlah perbaikan pelayanan dalam dimensi *Responsibility* atau tanggungjawab seperti masih kurangnya tenaga ASN dan tenaga honorer yang mendominasi pemberian pelayanan. Sehingga ada beberapa pegawai yang memiliki skill dan keterampilan yang masih dibawah standar serta sikap acuh tak acuh yang dimiliki, etika moral yang masih rendah. Ditambah lagi pemahaman masyarakat yang masih cukup rendah, sehingga diperlukan sosialisasi yang cukup oleh pemerintah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

#### **Pemenuhan Dimensi *Accountability* atau Akuntabilitas**

Levine dalam Dwiyanto (2008:143) mengatakan *Accountability* atau Akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholder dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Dalam pertanggungjawaban atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara akan dijelaskan target kinerja pelayanan dan pencapaian kinerja pelayanan pada tahun 2016.

Berdasarkan gambar diatas maka cakupan penerbitan kartu keluarga tahun 2016 sebanyak 13.117 dari target 15.000 (87,44%), cakupan penerbitan KTP el sebanyak 6.464 dari target 8.000 (80,8%), cakupan penerbitan akta kelahiran sebanyak 5.535 dari target 6.000 (92,25%), cakupan penerbitan akta kematian sebanyak 1.927 dari target 1000 (192,7%), cakupan penerbitan akta perkawinan sebanyak 1.508 dari target 2000 (75,4%), cakupan penerbitan akta perceraian sebanyak 112 dari target 131 (85,49%). Analisis penyebab keberhasilan/kegagalan atau peningkatan/penurunan kinerja serta alternative solusi yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Berdasarkan program / kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara boleh dikatakan berhasil karena telah terealisasi dengan cukup baik, namun dalam pelayanan kepada masyarakat masih terdapat kelemahan-kelemahan. Hal ini di sebabkan kurangnya Aparatur Sipil Negara yang mengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

Berdasarkan penjelasan data di atas dan sesuai dengan pengamatan pada saat proses penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara dapat disimpulkan bahwa pemenuhan Dimensi

*Accountability* atau Akuntabilitas sudah cukup baik dan dilihat dari pertanggungjawaban pencapaian kinerja pelayanan pegawai sudah baik.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian melalui hasil pengamatan, pengumpulan data dan proses wawancara yang peneliti lakukan, maka penelitian mengenai Pemenuhan Dimensi-Dimensi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara sudah cukup baik, akan tetapi diperlukan lagi pengembangan serta terobosan-terobosan baru dalam menata Reformasi Birokrasi dalam pelayanan publik. Dan berdasarkan hasil penelitian dalam pemenuhan Dimensi-Dimensi Pelayanan Publik yakni Dimensi *Responsiveness* (Responsifitas atau daya tanggap), Dimensi *Responsibility* (Responsibilitas atau Tanggungjawab), serta Dimensi *Accountability* atau (akuntabilitas) dalam pemberian pelayanan ada beberapa yang sudah baik dan ada perlu ditingkatkan kembali.

*Pertama*, Dimensi *Responsiveness* (Responsifitas atau daya tanggap), sudah cukup baik dalam segi kejelasan dalam pemberian pelayanan yang dapat dilihat dari kejelasan persyaratan dan dokumen dalam pengurusan serta kejelasan prosedur dan mekanisme pelayanan. Akan tetapi masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan kembali seperti pegawai yang masih memiliki sikap acuh tak acuh dan perilaku dan etika moral yang masih kurang baik kepada masyarakat, dan pemberian pelayanan yang terkesan masih lambat dikarenakan pegawai yang belum profesional di bidangnya.

*Kedua*, Dimensi *Responsibility* (Responsibilitas atau Tanggungjawab), sudah cukup baik dari segi kejelasan dalam ketentuan-ketentuan maupun prinsip di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang ada, akan tetapi masih kurangnya tenaga aparatur sipil negara (ASN) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan tenaga honorer yang mendominasi pemberian pelayanan.

*Ketiga*, Dimensi *Accountability* atau akuntabilitas sudah baik dan dilihat dari pertanggungjawaban pencapaian kinerja pelayanan pegawai sudah baik. Akan tetapi hanya pada penerbitan akta kematian yang pencapaiannya sampai 100% bahkan lebih, dan ada empat kegiatan pemberian pelayanan kepada masyarakat yang realisasinya diatas 80% dan satu kegiatan pemberian pelayanan kepada masyarakat yang realisasinya dibawah 80%.

## **Daftar Pustaka**

- Ba suki Johannes. 2013. *Budaya Pelayanan Publik*. Jakarta Timur. Hartono Media Pustaka.
- Dwiyanto, Agus. 2010. *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif dan kolaboratif*. Yogyakarta. Gajah Mada University Press.
- Ibrahim. H. Amin. 2013. *Pokok – Pokok Administrasi Publik dan Implementasinya*. Bandung. Rafik Aditama.
- Levine. 2015. *Manajemen Kolaborasi Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Meleng, Lexi J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif* Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.

Mulai Daddy. 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung. Alfabet.

Sentosa Panji. 2009. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung. Rafik Aditama.

Saba rudin Abdul. 2014. *Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik; Teori, Konsep dan Aplikasi*. Kabupaten Kloaka Salting. Graha Ilmu.

Tipton Fandy. 2012. *Service Management dalam mewujudkan layanan Prima*. Yogyakarta. Penerbit ANDI.

Wibawa. *Perilaku dalam Organisasi*. Jakarta. Raja Graf indo Persada.

Zeitnal, V.A, Persiraman, A, and Berry.L. 2012. *Delivering Quality Service (Balancing Costumer Perceptions and Expectations)*. New York-Oxford-Sidney : The Press A Division Of Macmilan,Inc.

**Sumber Lain :**

Laporan Kinerja Instansi Pemerintah  
Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kabupaten  
Minahasa Utara Tahun 2016.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia  
Nomor 96 Tahun 2012 ; Tentang  
Pelaksanaan UU Republik Indonesia  
nomor 25 tahun 2009.

Peraturan Menteri Pendayagunaan  
Aparatur Negara dan Reformasi  
Birokrasi nomor 1 tahun 2015  
tentang Evaluasi Kinerja  
penyelenggara pelayanan publik.

Peraturan Presiden Republik Indonesi  
Nomor 76 Tahun 2013 Tentang

Pengelolaan Pengaduan Pelayanan  
Publik

Rencana Strategis (RENSTRA) Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Minahasa Utara Tahun  
2016-2021.

Undang – Undang Republik Indonesia  
nomor 25 tahun 2009 tentang  
pelayanan publik.