

**Kinerja Unit Pelayanan Teknis Kecamatan Pada Dinas
Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Pelayanan Publik Di Masa
Pandemi Covid-19
(Studi di Kecamatan Tamako Kabupaten Kepulauan Sangihe)**

Beatricx Priskilya Margaretha Soeroso¹

Novie R. Pih²

Donald K. Monintja³

Email Korespondensi: bsoeroso07@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Kinerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Publik dimasa Pandemi Covid-19 Di Kecamatan Tamako Kabupaten Kepulauan Sangihe.. Dokumen kependudukan merupakan salah satu hak dan kebutuhan masyarakat,dokumen kependudukan ini sangat dibutuhkan dalam berbagai kegiatan mulai dari pendidikan hingga ekonomi. Harus diakui dokumen kependudukan menjadi pintu masuk untuk mengakses berbagai layanan negara karena itu pelayanan dokumen kependudukan harus dapat dengan mudah diakses masyarakat. Pemerintah tidak bisa hanya mengingatkan masyarakat untuk melengkapi dokumen kependudukannya tapi lalai terhadap pelayanan. Mendekatkan pelayanan kepemilikan dokumen kependudukan adalah sebuah kewajiban sekaligus tanggungjawab Pemerintah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian disimpulkan bahwa Dokumen kependudukan merupakan salah satu hak dan kebutuhan masyarakat,dokumen kependudukan ini sangat dibutuhkan dalam berbagai kegiatan mulai dari pendidikan hingga ekonomi. Harus diakui dokumen kependudukan menjadi pintu masuk untuk mengakses berbagai layanan negara karena itu pelayanan dokumen kependudukan harus dapat dengan mudah diakses masyarakat. Pemerintah tidak bisa hanya mengingatkan masyarakat untuk melengkapi dokumen kependudukannya tapi lalai terhadap pelayanan. Mendekatkan pelayanan kepemilikan dokumen kependudukan adalah sebuah kewajiban sekaligus tanggungjawab Pemerintah

Kata Kunci : Kinerja, Unit Pelayanan, Kecamatan, Pandemi

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

² Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

³ Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

Pendahuluan

Pada hakikatnya aparatur adalah pengimplementasi dari adanya sebuah kedudukan, tugas, hak, wewenang, dan tanggungjawab selaku penyelenggara birokrasi negara. Oleh karena itu diperlukan aparatur yang berjiwa sebagai pelayan masyarakat dengan tujuan dapat menghasilkan kinerja yang baik, jujur, adil, merata, dan tidak diskriminatif. Undang-undang Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) Nomor 5 Tahun 2014 pasal 6 mengatakan ASN (Aparatur Sipil Negara) adalah pegawai Negeri Sipil (PNS) dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja (PPPK) dengan memiliki tiga fungsi pokok yaitu pelaksana kebijakan publik, pelayanan publik, dan perekat dan pemersatu bangsa. Merujuk pada hal tersebut, manajemen sumber daya aparatur diperlukan sebagai landasan pengelolaan aparatur. Kebijakan mengenai manajemen sumberdaya aparatur yang salah satunya adalah penilaian kinerja yang bisa mencakup kelengkapan usaha dan upaya demi memaksimalkan efisiensi, efektivitas, dan profesionalisme dalam pelaksanaan tugas pokok, peran dan tanggungjawab aparatur demi tercapainya kinerja pelayanan yang maksimal. Untuk itu kinerja yang baik diperlukan dalam memaksimalkan pelayanan oleh aparatur pemerintah yang sejalan dalam (undang-undang Nomor 25 Tahun 2009) tentang Pelayanan Publik, menyebutkan pada hakikatnya pelayanan publik harus dipusatkan pada kualitas dan kuantitas pemenuhan masyarakat.

Pemerintah daerah memiliki tanggungjawab untuk menjalankan program yang telah termuat dalam Undang-Undang Pemerintah Daerah

Nomor 23 Tahun 2014, Pasal 12 menyebutkan urusan pemerintah konkuren yang memuat kewenangan pemerintah daerah dan menjadi kewajiban pelaksanaan otonom daerah dalam hal urusan wajib non pelayanan dasar salah satunya adalah administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Di Kecamatan Tamako terdapat Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam Peraturan Bupati Kepulauan Sangihe Nomor 3 Tahun 2019 Tentang Pembentukan 8 (delapan) Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Kepulauan Sangihe terdapat 8 (delapan) Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu sebagai berikut :

Tabel 1. Daftar Unit Pelayanan Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kepulauan Sangihe

1.	UPT Disdukcapil Marore
2.	UPT Disdukcapil Tabukan Utara
3.	UPT Disdukcapil Tabukan Tengah
4.	UPT Disdukcapil Tabukan Selatan
5.	UPT Disdukcapil Manganitu Selatan
6.	UPT Disdukcapil Tamako
7.	UPT Disdukcapil Kendahe
8.	UPT Disdukcapil Tatoareng

Sumber : UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kepulauan Sangihe

Cakupan wilayah pelayanan Unit Pelayanan Teknis Tamako yaitu di wilayah Kecamatan Tamako dan sebagian Kecamatan Manganitu diantaranya Kampung Sesiwung,

Kampung Lebo, Kampung Belengang, dan Kampung Barangkalang. Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tamako di bentuk sejak tahun 2014 dengan struktur organisasi terdiri dari

1. Kepala UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Tamako Kabupaten Kepulauan Sangihe.
2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha
3. Staf Pelaksana, Terdapat 5 (lima) orang Staf Pelaksana yang terdiri dari 3(tiga) pegawai negeri dan 2(dua) tenaga honorer.

Pandemi Covid-19 yang terjadi mengakibatkan dampak yang luar biasa dirasakan, akibatnya banyak instansi pelayanan publik yang membatasi pelayanan baik instansi pemerintah maupun swasta telah menginisiasi layanan online bahkan sampai ada yang meniadakan pelayanan sementara. Salah satunya UPT Disdukcapil kecamatan tamako kabupaten kepulauan sangihe sejak adanya covid-19 UPT Disdukcapil melakukan pelayanan online dengan membuat link pelayanan untuk diakses masyarakat guna keperluan membuat dokumen catatan sipil seperti membuat kartu keluarga, pembuatan akta kelahiran, kematian, perkawinan, surat pindah datang dan dokumen lainnya. Namun yang menjadi masalahnya yaitu kendala jaringan 3G (*third generation technology*) 4G (*four generation technology*) yang ada di Kecamatan Tamako tidak begitu baik membuat pelayanan kepada masyarakat terhalang ditambah tidak semuanya masyarakat memiliki handphone android yang tentunya menjadi masalah dalam pelayanan di UPT Disdukcapil, hal ini juga tentu membuat kinerja para aparatur menjadi tidak optimal..

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Lokasi penelitian merupakan tempat penelitian yang dilakukan. Dengan adanya lokasi akan dapat lebih mudah untuk mengetahui dimana tempat suatu penelitian akan dilakukan, dan lokasi penelitian ini dilaksanakan di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Tamako Kabupaten Kepulauan Sangihe.

Adapun yang menjadi fokus penelitian yang akan diteliti adalah dengan menggunakan teori kinerja dari Agus Dwiyanto (2006:41-51) Indikator-indikator kinerja yaitu:

1. Produktivitas
2. Responsivitas
3. Kualitas Pelayanan

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

1. Observasi
2. Wawancara
3. Kepustakaan

Langkah-langkah analisis data menurut Miles dan Huberman (1992:15-19), adalah sebagai berikut :

1. Reduksi data
2. Penyajian data
3. Kesimpulan

Pembahasan

1. Produktivitas

Produktivitas kerja menurut Agus Dwiyanto (2006:49-51) adalah suatu sikap dan perilaku pegawai dalam organisasi terhadap peraturan-peraturan dan norma-norma yang telah ditetapkan, dan menurut A.T Sulistiyani (2004:315) Produktivitas kerja merupakan suatu sikap dan perilaku pegawai dalam organisasi terhadap peraturan-peraturan dan norma-norma yang telah ditetapkan dan telah

diwujudkan dengan baik dalam bentuk tingkah laku maupun perbuatan.

Berdasarkan jawaban dari para informan diatas bahwa kinerja UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diukur dari aspek Produktivitas sudah dapat dikatakan baik. Alasan peneliti yaitu terlihat dari bagaimana Produktivitas kerja UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap peraturan-peraturan dan norma-norma yang telah ditetapkan, terlihat dari bagaimana susunan organisasi UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdiri dari :

1. Kepala UPT Disdukcapil
2. Kepala Sub bagian Tata Usaha
3. Unsur Staf pelaksana

Dimana susunan organisasi tersebut sudah sesuai dengan Peraturan Bupati Kepulauan Sangihe Nomor 3 Tahun 2019, dan UPT Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu melakukan pelayanan penduduk sebagaimana dimaksud pada pasal 7 Peraturan Bupati Kepulauan Sangihe Nomor 3 Tahun 2019 huruf a meliputi:

1. Pencatatan biodata penduduk;
2. Penerbitan KK
3. Penerbitan KIA
4. Penerbitan KTP-el; dan
5. Pindah dalam wilayah bagi Warga Negara Indonesia

Dan hasil pelayanan pendaftaran penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (1), berupa penerbitan Dokumen Kependudukan meliputi:

- a. Biodata penduduk;
- b. KK;
- c. KIA;
- d. KTP-el;
- e. Surat keterangan pindah

Berdasarkan jawaban daripada informan maka peneliti dapat memberikan pernyataan bahwa

pengukuran indikator Produktivitas sudah dapat dikatakan sangat baik.

2. Responsivitas

Menurut Agus Dwiyanto dan Baveola Kusumasari 2001:2, mengemukakan tentang pentingnya responsivitas dalam hubungannya dengan penilaian kinerja, yaitu bentuk kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik; Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, dan mampu mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Levine dalam Dwiyanto 2006)

Berdasarkan jawaban hasil wawancara dengan para informan peneliti dapat memberikan pernyataan bahwa Kinerja Unit Pelayanan Teknis Kecamatan Tamako dalam aspek Responsivitas karena Kinerja Unit Pelayanan Teknis Kecamatan Tamako mampu mengenali kebutuhan dan aspirasi masyarakat dengan menyediakan pelayanan online dengan menyediakan link untuk dapat diakses masyarakat agar mempermudah masyarakat dalam melakukan pengurusan dokumen dan memfasilitasi masyarakat yang tidak memiliki smartphone dalam mengurus dokumen kependudukan. Responsivitas UPT Disdukcapil dilihat juga dari kegiatan pelayanan publik yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat dimana di UPT Disdukcapil masyarakat bisa mengurus dokumen kependudukan seperti: pengurusan KTP, KIA, Kartu Keluarga, Akta kelahiran, Akta kematian, Akta Perkawinan, Akta Pengesahan anak dan lain-lain kecuali Akta Perceraian belum bisa dikeluarkan langsung oleh UPT Disdukcapil. Hal ini membuat

peneliti memberikan pernyataan UPT Disdukcapil Kecamatan Tamako memenuhi aspek Responsivitas.

3. Kualitas Pelayanan

Kinerja UPT Disdukcapil ditinjau dari kualitas pelayanan, kualitas pelayanan, merupakan bentuk dalam pelayanan sebagai wujud memenuhi kebutuhan-kebutuhan kepentingan publik, baik berupa penyediaan barang, jasa atau pelayanan administrasi. Tujuan utama publik adalah memenuhi kebutuhan publik agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan. Penyedia pelayanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan masyarakat, kemudian memberikan pelayanan publik sesuai dengan keinginan dan kebutuhan.

Menurut Agus Dwiyanto Kualitas Pelayanan merupakan bentuk dalam pelayanan sebagai wujud memenuhi kebutuhan-kebutuhan kepentingan publik, baik berupa penyediaan barang, jasa atau pelayanan administrasi.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002:571) Pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Kata pelayanan mempunyai arti perihal atau melayani. Tujuan utama Pelayanan Publik adalah memenuhi kebutuhan publik agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan. Penyedia pelayanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan masyarakat, kemudian memberikan pelayanan publik sesuai dengan keinginan dan kebutuhan.

Dari hasil wawancara dengan informan dapat dikatakan bahwa kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan pelayanan yang diberikan UPT Disdukcapil Tamako karena dalam pelayanan di masa pandemi covid-19

masyarakat yang tidak memiliki handphone android dan masyarakat yang buta internet di fasilitasi oleh perangkat desa dan staf pelaksana. Peneliti juga saat itu ikut serta dalam program kunjungan langsung dimana peneliti bersama kepala desa, dan staf pelaksana turun langsung ke kampung-kampung untuk melakukan perekaman KIA dan KTP, disana juga peneliti melihat langsung bagaimana proses perekaman KTP untuk orang yang memiliki gangguan jiwa dimana kami langsung datang ke rumah tempat tinggal masyarakat tersebut dan melakukan perekaman langsung di rumah. Terlihat juga dari hasil wawancara bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan pegawai UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kecamatan Tamako, dimana mereka melakukan rapat evaluasi setiap minggu untuk melihat kendala-kendala apa saja yang ada saat melakukan pelayanan kepada masyarakat sehingga bisa diperbaiki dan tentunya bisa memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Jadi peneliti dapat memberikan pernyataan bahwa kinerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tamako sudah baik karena mampu memenuhi kepentingan publik karena mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Penutup

Kesimpulan

1. Aspek Produktivitas, Kinerja Unit Pelayanan Teknis Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tamako dalam pelayanan pembuatan dokumen kependudukan ditinjau dari aspek produktivitas, sudah memberikan hasil kerja yang optimal dimana produktivitas kerja organisasi dan

- pegawai sesuai dengan peraturan-peraturan yang telah ditetapkan.
2. Aspek Responsivitas, bahwa dalam aspek ini Unit Pelayanan Teknis Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tamako sudah melaksanakan kewajibannya dengan mampu mengenali, mengidentifikasi kebutuhan masyarakat sesuai dengan aspirasi masyarakat terlebih dimasa pandemi covid-19 masyarakat tetap dilayani dengan disediakannya link sehingga masyarakat bisa mengurus dokumen kependudukan secara online.
 3. Aspek Kualitas Pelayanan, dilihat dari aspek ini Unit Pelayanan Teknis Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tamako mampu melakukan pelayanan sebagai wujud kebutuhan-kebutuhan kepentingan masyarakat dilihat dari adanya rapat evaluasi yang dilakukan rutin setiap minggunya untuk melihat apa saja yang menjadi kendala dalam melakukan pelayanan sehingga kedepannya mampu memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat.

Saran

1. Pemerintah Kabupaten Kepulauan Sangihe lebih memperhatikan keadaan jaringan yang ada di Kecamatan Tamako agar pelayanan online dapat dilakukan dengan optimal.
2. Untuk jam pelayanan sebaiknya kembali ke jam pelayanan sebelum adanya pandemi covid-19 tetapi tentunya tetap menerapkan protokol kesehatan.
3. Agar pelayanan tetap optimal sebaiknya pelaksanaan rapat evaluasi tetap dilakukan supaya kebutuhan dan aspirasi masyarakat bisa langsung

diketahui oleh pihak Unit Pelaksana Teknis sehingga masyarakat tentunya lebih merasa puas dengan pelayanan yang diberikan

Daftar Pustaka

- Creswell, John W. 2021. *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. Edisi Keempat. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Endah, K. (2018). *Etika Pemerintahan dalam Pelayanan Publik*. Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan. 4(1). 141-151
- Gunawan, G. (2014). *Peran Dan Fungsi Kecamatan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Di Kota Semarang Dan Kabupaten Semarang Provinsi Jawa Tengah*. Jurnal bina praja: Journal of Home affairs governance, 6(4), 315-32
- Halla, I., & Tamunu, L. (2020). *Efektivitas Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan Provinsi Nusa Tenggara Timur*. VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia, 12(2), 297-308.
- Lauma. R. Pangemanan, S. & Sampe, S. (2019). *Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara)*. Jurnal Eksekutif. 3(3)
- Paisa, L., Gosal, R., & Monintja, D. (2019). *Etika Pemerintahan dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara*. Jurnal Eksekutif, 3(3).

- Purnawati, A. Z., & Kumoro, J. (2018). *Kinerja Unit Pelaksana Teknis (UPT) Balai Latihan Kerja (BLK) Dalam Pelaksanaan Pelatihan Keterampilan Di Kabupaten Mangelang*. Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran-S1, 7(4), 372-381.
- Rahayu, A.Y.S. (2020). *Pelayanan publik dan e-government: sebuah teori dan Konsep*