

## **Kinerja Apartur Sipil Negara Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pada Era Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Kepulauan Sitaro**

**Feybyanti Baghiu<sup>1</sup>**  
**Fanley N Pangemanan<sup>2</sup>**  
**Stefanus Sampe<sup>3</sup>**

*Email Korespondensi: feybyantibaghiu083@student.unsrat.ac.id*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan Untuk Mengetahui Kinerja Apartur Sipil Negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sitaro pada era pandemi covid-19. Kinerja pegawai negeri menjadi isu kebijakan yang semakin strategis, karena perbaikan kinerja, aparatur memiliki implikasi yang luas dalam kehidupan ekonomi politik. Dalam kehidupan ekonomi, perbaikan kinerja aparatur akan bisa mempengaruhi iklim investasi yang amat diperlukan dalam mengakselerasi pembangunan di daerah. Sedangkan dari sisi politik, perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan memiliki implikasi luas, terutama untuk memperbaiki tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Tak terkecuali di dinas pencatatan sipil yang memiliki banyak pelayanan bagi masyarakat secara langsung. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain Penampilan pegawai dalam melayani dimana Penampilan itu sangat berpengaruh besar dalam proses pelayanan karena penampilan merupakan salah satu unsur yang nanti mendukung untuk memberikan pelayanan, sikap dan penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi pengguna layanan yang datang, Faktor Penghambat yang sering dialami yaitu masih ada beberapa dari masyarakat yang mengeluh dan menganggap kinerja para pemerintahan sering bermalasan kemudian Selain faktor penghambat tentunya terdapat faktor pendukung diantaranya yaitu Faktor pendukung agar Karyawan dapat melakukan pelayanan dengan lebih baik lagi itu dengan semangat dari masing-masing pegawai.

***Kata Kunci : Kinerja, ASN, Dinas Kependudukan, Pandemi***

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

<sup>3</sup>Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

## Pendahuluan

Peraturan Pemerintah terbaru yang mengatur mengenai disiplin Aparatur Negara yaitu PP Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin PNS. Peraturan Pemerintah tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil ini antara lain memuat tentang kewajiban, larangan, dan hukuman disiplin yang dapat dijatuhkan kepada Pegawai Negeri Sipil yang terbukti melakukan pelanggaran. Hal ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi pejabat yang berwenang menghukum serta memberikan kepastian dalam menjatuhkan hukuman disiplin. Demikian juga dengan batasan kewenangan bagi pejabat yang berwenang menghukum

Kinerja pegawai negeri menjadi isu kebijakan yang semakin strategis, karena perbaikan kinerja, aparatur memiliki implikasi yang luas dalam kehidupan ekonomi politik. Dalam kehidupan ekonomi, perbaikan kinerja aparatur akan bisa mempengaruhi iklim investasi yang amat diperlukan dalam mengakselerasi pembangunan di daerah. Sedangkan dari sisi politik, perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan memiliki implikasi luas, terutama untuk memperbaiki tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Masalah kinerja tentu tidak terlepas dari proses, hasil dan daya guna, dalam hal ini kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Apabila kinerja didefinisikan sebagai pencapaian hasil atau tingkat pencapaian tingkat organisasi, dan kinerja disebut sebagai performance

yang memiliki arti suatu hasil yang di dapat dan diraih seseorang dalam sebuah lingkungan organisasi seseuai dengan tanggung jawab dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang sah dan tidak melanggar norma dan hukum yang berlaku.

Masalah mengenai kinerja aparatur sipil Negara seringkali dihadapi banyak instansi pemerintah yang mana masalah yang dihadapi menyangkut tentang sarana dan prasarana, hal ini sangat mempengaruhi kinerja Aparatur Sipil Negara dan juga kurangnya aparat yang bekerja di organisasi tersebut sehingga dapat menghambat jalannya proses penyelesaian pekerjaan serta masalah mengenai kedisiplinan Aparatur Sipil Negara. Berbagai resiko yang ditimbulkan dari wabah Covid-19 berdampak terhadap perubahan tatanan kerja, tidak terkecuali para abdi negara, aparatur pemerintah di Kabupaten Kepulauan Sitaro pada akhir-akhir ini lebih banyak kerja dari rumah dan melaksanakan kegiatan secara daring. Meskipun demikian, Aparatur Sipil Negara dituntut tidak mengesampingkan pelayanan kepada masyarakat, dan harus adaptif terhadap perubahan kerja manual menjadi digital.

Pembentukan Gugus Tugas Kabupaten Kepulauan Sitaro merupakan langkah awal yang ditempuh guna penanganan Covid- 19.

Terkait sumber daya aparatur, Permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah diperlukan kebijakan pemerintah, dalam hal ini pemerintah Kabupaten Kepulauan Sitaro dalam menghadapi kondisi pandemi sehingga aparatur tetap produktif, dengan tetap mematuhi protokol kesehatan. Memasuki fase

baru di era pandemi yaitu fase normal baru dimana masyarakat kembali dapat beraktivitas, bekerja, dan beribadah seperti biasa, namun dengan desain atau cara yang baru perlu dipersiapkan tata kelola agar ASN tetap berkinerja tinggi. Birokrasi harus tetap menjadi garda depan untuk memberikan pelayanan publik dengan menyesuaikan kondisi yang ada, yaitu antara lain dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi dalam segala hal di sektor pemerintahan. Terbatasnya ruang gerak dikarenakan protokol kesehatan, masyarakat tetap dilayani secara optimal. Pemanfaatan teknologi secara optimal dalam mendukung pelaksanaan tugas-tugas aparatur tentu membutuhkan berbagai persiapan dan kemampuan. Kondisi seperti ini ada dihadapan kita dan memerlukan adaptasi dan kreativitas dalam pelaksanaannya. Paradigma dalam tata kelola di era unpredictable serta kompleksitas permasalahan yang ada membuat organisasi untuk perlu melakukan penyesuaian melalui sebuah proses perubahan.

Oleh karena itu Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sitaro yang beralamat di Ondong, sebagai organisasi publik dituntut untuk meningkatkan kinerja aparat yang ada dalam organisasi. Melihat dari tugas dan fungsi yang diemban oleh setiap individu dalam organisasi maka dituntut kinerja yang optimal dalam mencapai tiap tujuan yang telah ditetapkan.

### **Penelitian Terdahulu**

Beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya akan memberikan gambaran tentang faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian. Berikut adalah beberapa

penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Temiton Kogoya (2017) dengan Tujuan penelitian untuk mengetahui kinerja Aparatur Sipil Negara dalam meningkatkan pelayanan publik di Distrik Gilombadu Kabupaten Tolikara, dengan menggunakan metode penelitian kualitatif diharapkan penelitian ini dapat menjawab secara paripurna mengenai masalah yang diteliti, hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja yang ditunjukkan Aparatur Sipil Negara di Distrik Gilombadu dapat dikatakan baik dilihat dari produktivitasnya serta kemampuan aparat dalam menjalankan tugas, namun dalam hal kedisiplinan aparat Distrik Gilombadu belum maksimal, hal ini sesuai dengan hasil penelitian ditemui bahwa kedisiplinan yang rendah lama kelamaan akan berpengaruh pada produktivitas aparat tersebut.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Imanuel Lengkong (2018), Tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana pengembangan kualitas Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Kecamatan Kawangkoan, dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, diharapkan dapat mengeksplorasi dan menemukan masalah dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam rangka pengembangan Sumber Daya Manusia di Kecamatan Kawangkoan untuk meningkatkan kinerja aparat pemerintah dengan cara memberikan kesempatan kepada bawahannya untuk mengikuti pendidikan pelatihan serta pimpinan kecamatan berkoordinasi dengan

pimpinan daerah untuk membuka peluang untuk diklat tersebut. penempatan pegawai dalam jabatan- jabatan tertentu sudah dilakukan dengan keahlian yang dimiliki oleh masing- masing pegawai.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Elman Pinaling (2018). Tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana pengembangan kualitas Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Kecamatan Kawangkoan, dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, diharapkan dapat mengeksplorasi dan menemukan masalah dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam rangka pengembangan Sumber Daya Manusia di Kecamatan Kawangkoan untuk meningkatkan kinerja aparatur pemerintah dengan cara memberikan kesempatan kepada bawahannya untuk mengikuti pendidikan pelatihan serta pimpinan kecamatan berkoordinasi dengan pimpinan daerah untuk membuka peluang untuk diklat tersebut. penempatan pegawai dalam jabatan- jabatan tertentu sudah dilakukan dengan keahlian yang dimiliki oleh masing- masing pegawai.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Afriana Rahayu (2019). Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Luwu Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja pada kantor dinas pendidikan kabupaten luwu timur memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja aparatur sipil negara hal ini

dibuktikan dari hasil analisis data yaitu Tingkat disiplin kerja berada pada kategori baik

### **Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Tempat penelitian merupakan tempat di mana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap fenomena atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari objek yang diteliti dalam rangka mendapatkan data-data penelitian yang akurat. Dengan mempertimbangkan hal di atas dan membatasi penelitian maka penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sitaro yang beralamat di Ondong, Provinsi Sulawesi Utara.

Fokus penelitian ini dengan judul “Kinerja Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pada Era Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Kepulauan Sitaro”. maka lebih dahulu ditetapkan fokus penelitian yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy) (Parasuraman, 2014), sebagai berikut:

1. Kenampakan fisik adalah kenampakan fisik, yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas- fasilitas lain yang dimiliki oleh kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sitaro.
2. Keandalan, yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu kemampuan pegawai dalam menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sitaro.
3. Responsivitas, yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu kerelaan pegawai untuk melayani

masyarakat dalam penerbitan kartu keluarga dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sitaro.

4. Jaminan, yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pengetahuan dan kesopanan pegawai dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan dalam melayani masyarakat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sitaro.
  5. Empati, yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu perlakuan pegawai atau perhatian pribadi yang diberikan kepada masyarakat yang sedang melakukan pengurusan kartu keluarga di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sitaro
- Teknik pengumpulan data

merupakan cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data-data penelitian dari sumber data yakni:

1. Wawancara
2. Observasi
3. Dokumentasi

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data induktif. Analisis data induktif adalah penarikan kesimpulan yang berangkat dari fakta-fakta khusus, untuk kemudian ditarik kesimpulan secara umum. Adapun langkah-langkah untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Pengumpulan data, Reduksi data, Display Data dan Pengambilan Keputusan.

### **Pembahasan**

Dimensi Tangible (Bukti Fisik). Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Penampilan dan

kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut, serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil. Pada penelitian ini, dimensi tangible ditentukan oleh indikator-indikator yaitu Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan dan Kenyamanan tempat melakukan pelayanan Pelayanan publik di Kabupaten Sitaro sudah menerapkan dimensi Tangible beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain Penampilan pegawai dalam melayani dimana Penampilan itu sangat berpengaruh besar dalam proses pelayanan karena penampilan merupakan salah satu unsur yang nanti mendukung untuk memberikan pelayanan, sikap dan penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi pengguna layanan yang datang. Dan Tempat pelayanan yang saat ini sudah termasuk kategori baik karena sudah di siapkan beberapa fasilitas diantaranya kursi yang ditempati megantri dan Wifi gratis yang bisa digunakan masyarakat dalam mengurus dan mencari hiburan saat merasa jenuh dalam proses megantri sehingga membuat para masyarakat tetap nyaman megantri, dari hasil penelitian yang didapatkan dimensi Tangible beserta indikatornya masuk kategori baik.

Dalam pelayanan Publik di kantor dinas kependukan dan pencatatan sipil kabupaten Sitaro dimana hasil wawancara yang di dapatkan tentang penampilan pegawai

dan kenyamanan tempat kerja menunjukkan bahwa para pegawai di kabupaten Sitaro telah menjalankan tugasnya dengan baik di tunjukan dengan hasil kinerja dimana hal tersebut adalah penempilan yang selalu menjadi eksistensi bagi para pegawai dan persiapan ruangan para masyarakat yang melakukan antrian yang telah disiapkan agar para masyarakat tetap nyaman di ruangan tersebut.

Dimensi yang kedua adalah dimensi Reliability (Kehandalan). Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Pada penelitian ini, dimensi reliability ditentukan oleh indikator-indikator yaitu Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan dan Kemampuan Pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Pelayanan publik di Kabupaten Sitaro sudah menerapkan dimensi reliability.

Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, Kabupaten memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Namun pada

pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena pegawai yang ada di kantor pelayanan bukan dari seksi pelayanan, namun dari seksi lain yang ada di Kabupaten Sitaro. Proses yang dilakukan selama ini dalam pelayanan, pegawai selalu berpedoman pada tupoksi dari Kabupaten, sehingga jarang terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pegawai layanan. Misalnya untuk mengurus mutasi penduduk, pegawai memberi tahu syarat-syarat yang harus dilengkapi oleh pengguna layanan. Ketika pengguna layanan sudah memenuhi syarat yang dibutuhkan, maka pegawai hanya mengecek ulang kelengkapannya lengkap atau tidak. Selama ini belum pernah ada dokumen yang dikeluarkan salah atau tidak lengkap. Selain itu juga para karyawan melakukan rapat koordinasi secara rutin setiap 3 bulan sekali, untuk mengevaluasi dan memperbaiki kegiatan yang dilakukan.

Semua Pegawai yang ditugaskan di bidangnya masing masing semuanya sangat mahir walaupun sepenuhnya tidak sehebat para orang orang IT tapi saat melakukan pekerjaan para pegawai bisa melakukan dengan cepat karena sebelumnya kami sudah mendapatkan Pelatihan SOP sebelum diterjunkan Langsung. Dalam pelayanan Publik di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sitaro dimana hasil wawancara yang di dapatkan tentang kecermatan Pegawai dan kemampuan pegawai dalam pelayanan dimana hal tersebut menunjukkan bahwa para pegawai di kabupaten Sitaro telah menjalankan tugasnya dengan baik di tunjukan dengan hasil kinerja dimana hal

tersebut adalah ketaatan para pegawai yang selalu menaati peraturan dan tujuan instansi kemudian keahlian para pegawai dibidangnya masing masing .

Selanjutnya dimensi yang ketiga adalah Dimensi Responsiveness (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan. Pelayanan publik di Kabupaten Sitiro sudah menerapkan dimensi Responsiveness beserta indikatornya.

Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan dan Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat. Dalam pelayanan secara otomatis pegawai di Sitiro diwajibkan untuk respon kepada masyarakat yang datang karena hal tersebut adalah tuntutan dari kantor dan bila kita respon secara otomatis para karyawan masalah secara otomatis mau tidak mau para karyawan harus mengikuti prosedur yang ada demi nama baik kantor dan pegawai selalu melayani dengan cepat dan tepat sehingga tidak perlu menunggu lama dalam proses pelayanan, contohnya ketika ada yang mengurus legalisir KK pegawai langsung mengerjakan yang dibutuhkan masyarakat dan hal ini agar nama baik Pemerintahan tetap baik di depan masyarakat karena tugas memang itu untuk melayani.

Dalam pelayanan Publik di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sitiro dimana hasil wawancara yang di dapatkan tentang Merespon Setiap Pengguna layanan pegawai

melakukan dengan cepat dimana hal tersebut menunjukkan bahwa para pegawai di kabupaten Sitiro telah menjalankan tugasnya dengan baik di tunjukan dengan hasil kinerja diman hal tersebut adalah dilihat dari hasil respon para petugas saat malakukan pelayanan kepada masyarakat dan hasil yang di tunjukan sangat baik kemudian para pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat dan hal menunjukkan tingkat kinerja para pegawai sangat baik dalam hal pelayanan. Selanjutnya dimensi yang Keempat adalah

Dimensi Assurance (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahmatan pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini. Pelayanan publik di Kabupaten Sitiro Kabupaten sudah menerapkan dimensi Assurance beserta indikatornya.

Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan dan Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan. Dalam pemberian jaminan memberikan jangka waktu itu tergantung dari pusat tapi kalo pegawai yang berada di kantor semuanya dapat menyelesaikan dengan cepat kecuali seperti yang sering terjadi yaitu Standar waktu yang diberikan yaitu tiga hari namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan

pembuatan KTP mencapai enam sampai tujuh hari. Keterlambatan ini dikarenakan bahan dasar untuk membuat KTP, seperti kartu itu sendiri harus menunggu pengiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu yang tidak sebentar. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari. Dan pelayanan di Sitiro gratis, kecuali mengurus IMB dan izin gangguan. Kalau ada mengurus KTP itu tidak ada biaya yang dikeluarkan dimana hal tersebut sudah ditentukan di Pemerintahan kami hanya mengikuti Arahan Dalam pelayanan Publik di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sitiro dimana hasil wawancara yang di dapatkan tentang petugas memberikan jaminan tepat waktu dan Petugas memberikan jaminan biaya dimana hal tersebut menunjukkan bahwa para pegawai di kabupaten Sitiro telah menjalankan tugasnya dengan baik di tunjukan dengan hasil kinerja dimana hal tersebut adalah para pegawai dapat menajamin kepada masyarakat tentang pembuatan yang di lakukan para pegawai dan tidak menarik biaya sama sekali kepada para masyarakat saat melakukan pengurusan identitas keculai yang memiliki pajak karna hal tesebut adalah sduah menjadi aturan para pemerintah.

Dimensi yang terakhir yaitu Dimensi Emphaty (Empati). Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna

layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual.

Pelayanan publik di Kabupaten Sitiro sudah menerapkan dimensi Emphaty beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain Mendahulukan Kepentingan pengguna layanan dan Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif Dalam hal kepentingan tergantung, pegawai juga pasti akan melihat kepentingannya. Jika memang ada telepon yang tidak penting kan bisa ditunda dulu untuk mengangkat telepon karena sedang melayani..

Dalam proses pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan publik, diantaranya Faktor Penghambat yang sering dialami yaitu masih ada beberapa dari masyarakat yang mengeluh dan menganggap kinerja pada pemerintahan hanya bermalas malasan hal ini dapat mengganggu Pencitraan walaupun selama ini para karyawan berusaha tetap menjaga nama baik tapi di beberapa masyarakat yang tidak paham wilayah pemerintahan memiliki pandangan buruk kepada pemerintah dan jaringan internet saat ini masih sering terjadi gangguan dan hal ini dapat menghambat kinerja para Pegawai Selain faktor penghambat tentunya terdapat faktor pendukung diantaranya yaitu faktor pendukung agar karyawan dapat melakukan pelayanan dengan lebih baik lagi itu dengan semangat dari masing-masing pegawai.



Para karyawan sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Selain sama-sama saling menyemangati juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah kita lakukan kepada masyarakat, dengan mengadakan rapat maka akan timbul adanya saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik. Dan faktor pendukung lainnya yaitu dengan adanya fasilitas yaitu komputer dan perangkatnya serta sambungan internet dari Catatan Sipil yang memudahkan kami dalam melakukan proses pelayanan kepada pengguna layanan.

## **Penutup**

### **Kesimpulan**

1. Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan dan Kenyamanan tempat melakukan pelayanan Pelayanan publik di Kabupaten Sitaro sudah menerapkan dimensi Tangible beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain Penampilan pegawai dalam melayani dimana Penampilan itu sangat berpengaruh besar dalam proses pelayanan karena penampilan merupakan salah satu unsur yang nanti mendukung untuk memberikan pelayanan, sikap dan penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi pengguna layanan yang datang. Dan Tempat pelayanan yang saat ini sudah termasuk kategori baik karena sudah di siapkan beberapa fasilitas

diantaranya kursi yang ditempati megantri dan Wifi gratis yang bisa digunakan masyarakat dalam mengurus dan mencari hiburan saat merasa jenuh dalam proses megantri sehingga membuat para masyarakat tetap nyaman megantri

2. Penilaian Reliability, kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, Kabupaten memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena pegawai yang ada di kantor pelayanan bukan dari seksi pelayanan, namun dari seksi lain yang ada di Kabupaten Sitaro.
3. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan dan Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat Dalam pelayanan secara otomatis pegawai di Sitaro diwajibkan untuk respon kepada masyarakat yang datang karena hal tersebut adalah tuntutan dari kantor dan bila kita respon secara otomatis para karyawan masalah secara otomatis mau tidak mau para karyawan harus mengikuti prosedur yang ada demi nama baik kantor dan pegawai selalu melayani dengan cepat dan tepat sehingga tidak perlu menunggu lama dalam proses pelayanan, contohnya

ketika ada yang mengurus legalisir KK pegawai langsung mengerjakan yang dibutuhkan masyarakat dan hal ini agar nama baik Pemerintahan tetap baik di depan masyarakat karena tugas memang itu untuk melayani.

4. Kabupaten sudah menerapkan dimensi Assurance beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan dan Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan. Dalam pemberian jaminan memberikan jangka waktu itu tergantung dari pusat tapi kalo pegawai yang berada di kantor semuanya dapat menyelesaikan dengan cepat kecuali seperti yang sering terjadi yaitu Standar waktu yang diberikan yaitu tiga hari namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pembuatan KTP mencapai enam sampai tujuh hari. Keterlambatan ini dikarenakan bahan dasar untuk membuat KTP, seperti kartu itu sendiri harus menunggu pengiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu yang tidak sebentar.
5. Pelayanan publik di Kabupaten Sitaro sudah menerapkan dimensi Emphaty beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain Mendahulukan Kepentingan pengguna layanan dan Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif. Dalam hal kepentingan tergantung, pegawai juga pasti akan melihat kepentingannya. Jika memang ada telepon yang tidak penting kan bisa

ditunda dulu untuk mengangkat telepon karena sedang melayani

6. Faktor Penghambat yang sering dialami yaitu masih ada beberapa dari masyarakat yang mengeluh dan menganggap kinerja para pemerintahan sering bermalas malasan kemudian Selain faktor penghambat tentunya terdapat faktor pendukung diantaranya yaitu Faktor pendukung agar Karyawan dapat melakukan pelayanan dengan lebih baik lagi itu dengan semangat dari masing-masing pegawai Dan faktor pendukung lainnya yaitu dengan adanya fasilitas yaitu komputer dan perangkatnya serta sambungan internet dari Catatan Sipil yang memudahkan dalam melakukan proses pelayanan kepada pengguna layanan. Dari hasil penelitian didapatkan di lapangan dimana sesuai apa yang dikemukakan oleh para Informan untuk mengetahui kinerja Dinas dinas kependudukan dan pencatatan Sipil di kabupaten Sitaro dengan menggunakan 5 Variabel Sebagai bahan acuan dan Kelima Variabel Tersebut telah diterapkan dengan baik di Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil di kabupaten Sitaro

#### **Saran**

1. Perlu adanya perhatian lebih dari pihak dinas terkait dan pemerintah setempat mengenai tugas pokok dan fungsinya agar masyarakat dapat lebih mengetahui dan memahami tentang penanganan tindak kekerasan dan cara penanganannya.
2. Perlu fokus pada peningkatan pencegahan kekerasan terhadap perempuan dan anak untuk meningkatkan kualitas layanan bagi perempuan dan anak korban

kekerasan. Hal ini bertujuan untuk mewujudkan program penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak lebih efektif dan tepat sasaran.

3. Perlu adanya penambahan fasilitas sarana prasarana untuk mendukung kelancaran proses layanan pengelolaan kasus baik pada saat penerimaan laporan pengaduan maupun pada saat proses penanganan kasus.
4. Dari pihak pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, pemerintahan dan masyarakat harus turut andil dalam proses pelaksanaan agar supaya semua berjalan dan terarah sesuai tujuan yang ingin dicapai. Selain itu kerja sama yang baik dari semua pihak merupakan langkah yang baik agar tercapai apa yang diharapkan. Untuk menekan atau mengurangi kasus kekerasan pada perempuan dan anak dibutuhkan kebijakan yang komperhensif. Perlu adanya upaya-upaya pencegahan dan kampanye anti kekerasan oleh semua pihak dan elemen. Kebijakan pemerintah daerah dalam penanganan kekerasan terhadap perempuan dan anak juga tidak kalah penting.
5. Perlu adanya penambahan dan/atau penempatan ASN khususnya Pegawai Negeri Sipil dalam Jabatan Pelaksana Pengelola Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengadministrasi Perkantoran dan Pengolah Data dan Informasi.

#### Saran

1. Disarankan kepada Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil di kabupaten kepulauan Sitaro lebih memperhatikan lagi Kinerja dan dapat meningkatkan pelayanan

agar para masyarakat yang dilayani lebih nyaman.

2. Disarankan kepada Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil di kabupaten kepulauan Sitaro agar dapat mencari solusi yang menjadi penghambat di dinas kabupaten Sitaro termasuk Pemikiran negatif para masyarakat tentang kinerja para Aparatur Sipil Negara.

#### Daftar Pustaka

- Budiharjo, A. (2003). pengaruh jumlah penduduk, pendapatan domestik regional bruto, dan inflasi terhadap penerimaan Pajak bumi dan bangunan pada kabupaten dan propinsi di jawa tengah. “ tesis Ekonomi Pembangunan”.
- Dwiyanto, A. (2014). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik, yogyakarta:gadjah mada university press.
- Handriana, T. (1998). Analisis Perbedaan Harapan Kualitas Jasa pada Lembaga Pendidikan Tinggi di Surabaya. Tesis S2.
- Hasibuan, M. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kogoya, T. (2018). Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Distrik Gilombadu Kabupaten Tolikara. Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Volume 2 No. 2 Tahun 2017 Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi. <https://ejournal.unsrat.ac.id>.
- Labolo, M. (2007). Memahami Ilmu Pemerintahan, Jakarta : Kelapa Gading Permai.
- Lengkong, I. (2018). Pengembangan Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Kantor

- Kecamatan Kawangkoan. Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Volume 1 No. 1 Tahun 2018 Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi.  
<https://ejournal.unsrat.ac.id>.
- Mangkunegara.A. (2015). Sumber Daya Manusia Perusahaan. Cetakan kedua belas. Remaja Rosdakarya:Bandung.
- Marbun dan Mahfud. (2006). Pokok-pokok Hukum Administrasi Negara, Liberty, Yogyakarta.
- Mathis, R dan Jackson. H, (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Pertama Salemba Empat, Jakarta.
- Moleong, L. (2017) Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, H dan Martini H. (2006). Instrumen Penelitian Bidang Sosial. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Parasuraman. (2014). The Behavioral Consequenses of Service Quality. New Jersey : Prentince Hall.
- Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil.
- Pinaling, E. (2018). Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Kecamatan Simpang Raya Kabupaten Luwuk Banggai. Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Volome 2 No. 2 Tahun 2018 Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi.  
<https://ejournal.unsrat.ac.id>.
- Ratminto. (2005). Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Robbins, S. (2010). Manajemen.Jakarta : Erlangga.
- Simamora, H. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: STIEY.
- Sinambela, L. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Situmorang. (1998). Aspek Hukum Pengawasan Melekat dalam Lingkungan Aparatur Pemerintah, Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R dan D. Bandung: Alfabeta.
- Sukandarrumidi. 2002. Metode Penelitian. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Syafiie, K. (2011). Sistem Pemerintahan Indonesia. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Wirawan. (2012) Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba Empat.
- Yanuar I,. (2012). Metode Penelitian Sosial Kualitatif, Bandung : Reflika.