

**KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN PUBLIK
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN MINAHASA SELATAN**

Sendy Tambajong¹

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Minahasa Selatan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Secara umum dapat dijelaskan bahwa untuk mewujudkan efektivitas pelayanan Umum dari aparat pemerintah terhadap warga masyarakat pengguna jasa pelayanan, Terlepas dari pengaruh kualitas disiplin kerja aparat pemerintah setempat. Dengan kualitas disiplin kerja aparat Pemerintah yang memadai, maka birokrat di tingkat dinas mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif. Proses pelayanan Umum cenderung ditentukan oleh tingkat kedisiplinan aparat dalam melayani kepentingan masyarakat. Adanya disiplin kerja yang baik akan menciptakan interaksi yang harmonis, baik antara aparat dengan sesama aparat birokrasi maupun antara aparat dengan masyarakat. Sesuai dengan prosedur diatas yang telah ditetapkan masyarakat menginginkan agar adanya perbaikan kualitas dalam pelaksanaan pelayanan. Hal ini dapat dilihat dengan jelas dari hasil wawancara yang rata-rata memberikan masukan agar proses pelayanan lebih mengutamakan kualitas dan kuantitas bagi kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Kinerja, ASN, Pelayanan Publik.

¹*Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat.*

Pendahuluan

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik – baiknya menuju good governance. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas. Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi (LAN-RI). Konsep kinerja yang dikemukakan oleh LAN-RI ini lebih mengarahkan kepada acuan kinerja suatu organisasi public yang cukup relevan sesuai dengan strategi suatu organisasi yakni dengan visi dan misi yang lain yang ingin dicapai. Dalam hal ini organisasi yang dimaksud adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan suatu kegiatan yang dilakukan dalam rangka mencapai tujuan yang ingin dicapai.

Suatu organisasi terlepas dari bentuk dan tujuannya pasti mengharapkan sasaran-sasaran atau target yang telah ditetapkan dapat dicapai. Hal ini ditegaskan Gibson bahwa, orang mendirikan organisasi karena beberapa tujuan tertentu hanya dapat dicapai lewat tindakan yang harus dilakukan. Artinya organisasi itu mengejar tujuan dan sasaran yang dapat dicapai secara efektif dan lebih efisien (Gibson,1990:3). Lebih lanjut dikatakannya bahwa hasil keorganisasian tersebut tergantung dari hasil karya individu dan kelompok. Istilah karya menurut Hidayat sesungguhnya menggambarkan konsep pelaksanaan tugas/pekerjaan (Hidayat, 1986:11).

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (KEPMENPAN No. KEP/25/M.PAN/2/2004). Dalam Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan public merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Dijelaskan pula dalam Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 3 dijabarkan tentang tujuan undang-undang tentang pelayanan publik :

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan public sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam undang-undang nomor 5 tahun 2014 tentang aparatur sipil Negara pada pasal 1 disebutkan Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Dalam menjalankan tugasnya Aparatur sipil Negara harus bersikap professional dan berkualitas. Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi yang harus

dijalankan oleh aparaturnya sebagai representasi pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu: fungsi pelayanan (*public service function*), fungsi pemberdayaan (*empowerment function*), dan fungsi pembangunan (*development function*) (Ryaas Rasyid, 1997). Hal terpenting kemudian adalah sejauhmana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien, dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip equity dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya, pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pelayanan kepada masyarakat yang baik, merupakan bagian dari usaha pemerintah untuk menciptakan pemerintahan yang bersih dan bertanggung jawab. Menurut Hatifah Sj. Sumanto (2009), seorang pemimpin memiliki peran yang besar dalam suatu proses perubahan karena ia memiliki kekuatan untuk mengubah banyak hal dalam lingkup kekuasaannya. Seiring dengan proses reformasi dan implementasi kebijakan otonomi daerah, pemerintah baik di pusat maupun di daerah dituntut untuk dapat meningkatkan kinerjanya dalam pelayanan berbagai kepentingan masyarakat. Kinerja birokrasi pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan kinerja birokrasi memiliki implikasi yang luas dalam kehidupan ekonomi politik. Dalam kehidupan politik, perbaikan kinerja birokrasi pelayanan

publik akan memiliki implikasi luas, terutama dalam memperbaiki tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Buruknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Protes, demonstrasi, dan bahkan pendudukan kantor-kantor pemerintah oleh masyarakat yang banyak terjadi di berbagai daerah menjadi indikator dari besarnya ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintahnya. Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik diharapkan akan memperbaiki kembali image pemerintah di mata masyarakat karena dengan kualitas pelayanan publik yang semakin baik, kepuasan dan kepercayaan masyarakat bisa dibangun kembali. Kalau ini bisa dilakukan, pemerintah akan bisa memperoleh kembali legitimasi di mata publik (Agus Dwiyanto, 2002: 6).

Salah satu SKPD yang terdapat di Kabupaten Minahasa Selatan adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah dinas yang paling banyak bersentuhan dengan masyarakat khususnya dalam bidang legalitas kependudukan. Oleh sebab itu, pelayanan publik yang baik sangat diharapkan oleh masyarakat. Akan tetapi tugas pelayanan publik yang diaktualisasikan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan saat ini perlu diberi sentuhan inovatif karena diperhadapkan dengan beberapa faktor permasalahan yang terkait dengan sumberdaya manusia, sarana dan prasarana kantor, sistem dan mekanisme, yang disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu antara lain sebagai berikut;

- Belum baiknya pemahaman terhadap tugas pokok dan fungsi;

- Belum optimalnya penguasaan sistem pelayanan;
- Belum optimalnya disiplin;
- Terbatasnya prasarana kantor;
- Terbatasnya dukungan dana operasional;
- Belum baiknya persepsi masyarakat tentang pelayanan public;
- Masih kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan;
- Masih lemahnya penegakkan hukum.

Untuk mencapai semuanya itu diperlukan kinerja yang baik oleh pimpinan dan pegawai dinas tersebut. Suatu penelitian memperlihatkan bahwa suatu lingkungan kerja yang menyenangkan sangat penting untuk mendorong tingkat kinerja pegawai yang paling produktif. Dari pengamatan awal masih lemahnya kinerja ASN dalam melayani masyarakat terlihat belum efektifnya penggunaan peralatan teknologi, tidak adanya efisiensi waktu dan kemampuan aparat dalam melayani masyarakat dalam menanggapi keluhan masyarakat masih terlihat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan. Kinerja yang optimal dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut: bagaimana Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Minahasa Selatan? Tujuan penelitian untuk mengetahui Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Minahasa Selatan.

Tinjauan Pustaka

Kata “kinerja” telah menjadi kata yang telah memasyarakat, seringkali istilah kinerja ini, mulai dari media massa, pejabat birokrasi, pelaku bisnis bahkan sampai masyarakat awam, namun demikian tidak ditemukan defenisi yang definitive tentang kinerja. Hal ini dikarenakan istilah kinerja tidak ditemui dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia. Kecuali kamus bahasa Indonesia lainnya yang menyatakan bahwa kinerja merupakan sesuatu yang dicapai atau prestasi yang diperlihatkan atas kemampuan kerja. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dikemukakan arti kinerja sebagai “(1) sesuatu yang dicapai; (2) prestasi yang diperlihatkan; (3) kemampuan kerja”. Sehingga berbagai pihak cenderung memberikan padanan kata kinerja dengan ‘*performance*’ dalam bahasa Inggris.

Kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Adapun pengertian kinerja, yang dikemukakan oleh Agus Dharma yaitu sebagai berikut: “Kinerja pegawai adalah sesuatu yang dicapai oleh pegawai, prestasi kerja yang diperhatikan oleh pegawai, kemampuan kerja berkaitan dengan penggunaan peralatan kantor”.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia disingkat LAN-RI (1999:3), merumuskan kinerja adalah gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi. Sejalan dengan pengertian tersebut, A.A. Anwar Prabu Mangkunegara mengatakan bahwa Kinerja Karyawan

(Prestasi Kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pengertian kinerja menurut Sedarmayanti (2007) menyatakan bahwa: “Kinerja merupakan sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seorang karyawan telah melaksanakan pekerjaannya secara keseluruhan, atau merupakan perpaduan dari hasil kerja (apayang harus dicapai seseorang) dan kompetensi (bagaimana seseorang mencapainya)”.

Sedangkan Hasibuan (2003:94) mengemukakan bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Kinerja adalah merupakan gabungan dari tiga factor penting, yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas, serta peran dan tingkat motivasi seorang pekerja. Semakin tinggi ketiga faktor diatas, maka akan semakin besar pula kinerja dari pegawai yang bersangkutan.

Lebih jauh Indra Bastian dalam Irham Fahmi (2007) menyatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis suatu organisasi. Menurut Bernardin & Russel dalam skripsi Juwairah, mendefenisikan kinerja sebagai pencatatan hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu. Stephen Robbins (1989:439), bahwa kinerja adalah hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dibandingkan

criteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Rivai (2004: 309), kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Motivasi adalah kemauan untuk berbuat sesuatu. Dengan adanya motivasi maka pegawai memiliki kekuatan pendorong untuk bekerja. Seorang pegawai bisa memiliki kinerja yang baik jika pelaksanaan kerja didukung oleh kemampuan yang cukup. Namun kemampuan saja tidaklah lengkap. Disinilah peran motivasi sebagai faktor pembeda antara pegawai satu dengan yang lainnya. Oleh karenanya, walaupun seorang pegawai memiliki kemampuan yang cukup untuk melaksanakan tugas dan pekerjaannya, tetapi apabila tidak ditunjang oleh motivasi yang kuat maka kinerja tidak optimal.

Berdasarkan pengertian kinerja dari beberapa pendapat para ahli diatas, dapat ditafsirkan bahwa kinerja pegawai erat kaitannya dengan hasil pekerjaan seseorang dalam suatu organisasi, hasil pekerjaan tersebut dapat menyangkut kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu. Kinerja pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan dan keahlian dalam bekerja, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh semangat kerjanya. Oleh sebab itu, kinerja merupakan suatu perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam organisasi. Dengan memiliki sumber daya manusia yang handal dan sumber daya non manusia yang mendukung

maka suatu organisasi dapat memberikan hasil kerja yang baik sehingga kualitas dan kuantitas kerja yang dihasilkan juga ikut mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Secara etimologi, istilah aparatur berasal dari kata aparat yakni alat, badan, instansi, pegawai negeri (W.J.S. Poerwadarminta, 1993:165). Sedangkan aparatur dapat diartikan sebagai alat negara, aparat pemerintah. Jadi aparatur negara, alat kelengkapan negara yang terutama meliputi bidang kelembagaan, ketatalaksanaan dan kepegawaian, yang mempunyai tanggung jawab melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari. Dengan demikian pengertian aparatur tidak hanya dikaitkan dengan orangnya tetapi juga organisasi fasilitas ketentuan pengaturan dan sebagainya. Adapun jenis-jenis aparatur sebagaimana dikemukakan oleh Victor Situmorang, SH dan Jusuf Juhir (1998:83-86) adalah :

1. Aparatur Negara

Aparatur negara adalah keseluruhan pejabat dan lembaga negara serta pemerintahan negara yang meliputi aparatur kenegaraan dan pemerintahan, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat bertugas dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan negara an pembangunan serta senantiasa mengabdikan dan setia kepada kepentingan, nilai-nilai dan cita-cita perjuangan bangsa dan negara berdasarkan Pancasila dan UUD 1945.

2. Aparatur Pemerintah

Aparatur pemerintah adalah keseluruhan lembaga atau badan yang berada dibawah Presiden seperti departemen, lembaga pemerintahan dan departemen serta sekretariat departemen dan lembaga-lembaga tinggi negara.

3. Aparatur Perekonomian Negara

Aparatur perekonomian negara adalah keseluruhan bank pemerintah, lembaga perkreditasi, lembaga keuangan. Pasar

uang dan modal serta perusahaan milik negara dan perusahaan milik daerah.

Metodologi Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian ini, maka penulis menggunakan jenis atau metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif atau penelitian naturalistik adalah penelitian yang bersifat atau memiliki karakteristik, bahwa datanya dinyatakan dalam keadaan sewajarnya atau sebagaimana adanya dengan tidak berubah dalam simbol-simbol atau bilangan. Penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai rangkaian kegiatan atau proses menjangkau data atau informasi yang bersifat sewajarnya, mengenai suatu masalah dalam kondisi aspek, atau bidang pada obyeknya (Nawawi, 1994:104-106).

Fokus dari penelitian ini adalah efektivitas kerja pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan yang menyangkut kepentingan masyarakat seperti KTP dan Kartu Keluarga. Teori yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari Kumorotomo dalam (Dwiyanto, 2002:50) yang mengemukakan beberapa kriteria dalam melihat kinerja organisasi pelayanan publik antara lain :

1. Efisiensi
2. Efektivitas
3. Keadilan

Pada penelitian ini, narasumber masih bersifat sementara, dan akan berkembang kemudian setelah peneliti di lapangan. Informan dalam penelitian ini ialah Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan, Kepala Dinas, Aparatur Sipil Negara di Dinas Dukcapil, dan 5 Masyarakat pengguna jasa di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Hasil Penelitian

Bagi Instansi pemerintahan, maka pemberian pelayanan pada dasarnya harus tercermin pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah mulai dari waktu pelayanan, biaya pelayanan dan prosedur pelayanan. Oleh karena itu, dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat faktor Sarana Prasarana, Kualitas Sumber Daya Manusia dan Akuntabilitas aparat setempat merupakan hal penting untuk diperhatikan sebagai instrument dalam pemberian pelayanan yang memuaskan. Kualitas pelayanan hanya akan didapatkan apabila memenuhi seluruh item/syarat-syarat yang dibutuhkan dalam memperlancar kegiatan pelayanan kepada masyarakat, seperti Faktor Sarana Prasarana dari pihak pemerintah yang menyiapkan peralatan guna mendukung lancarnya proses pelayanan, kemudian Kualitas sumber daya manusia dibutuhkan daya tangkap yang baik guna menerima respon dari masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan serta tingginya tanggung jawab para pelaksana tugas pelayanan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

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

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

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

Proses pelayanan administrasi dokumen pada dasarnya telah mengalami perkembangan yang cukup berarti, bahkan mekanisme pelayanan yang dimulai pada level organisasi pemerintahan terendah sampai pada terbitnya suatu dokumen telah berusaha menampilkan, efisiensi dan efektifitas kerja dengan memberdayakan semua elemen-elemen yang terlibat dalam pelayanan pada masyarakat

Di satu sisi Peningkatan Disiplin Aparatur juga diperlukan, dimana hal ini sudah bukan menjadi rahasia umum lagi kalau disiplin di kalangan aparatur sangat rendah. Hal ini seakan sudah membudaya dan kita dapat dengan mudah menemukan oknum-oknum yang

tidak disiplin tersebut. Salah satu staf di kantor Dinas Capil mengatakan: Jam Kantor dimulai Pukul 08.00 sampai Pukul 16.00, tetapi kadang kala Pukul 08.00 staf kantor belum pada datang karena mereka pada umumnya tinggal jauh dari kantor. Jadi aktivitas kantor dimulai sekitar Pukul 10.00. kami biasa melayani masyarakat jika semua staf sudah berada di tempat. Masyarakat yang datang dipersilahkan menunggu sampai pegawai datang untuk melayani mereka. Jika hal tersebut diatas terus berlanjut, sampai kapanpun pelayanan akan terhambat dan masyarakatpun akan merasa malas untuk melakukan pengurusan baik itu Akte, KK ataupun lain sebagainya yang merupakan hak masyarakat untuk memperoleh kepastian hukum dari daerah dimana mereka tinggal. Agar imej negatif tersebut tidak semakin parah, perlu adanya upaya pembinaan bersifat konsisten berkesinambungan, dan adanya suritauladan dari atasan secara berjenjang, sehingga akan didapat hasil yang maksimal.

Kesimpulan

Efektivitas kerja Pelayanan Akte dan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Minahasa Selatan

Secara umum dapat dijelaskan bahwa untuk mewujudkan efektivitas pelayanan Umum dari aparat pemerintah terhadap warga masyarakat pengguna jasa pelayanan, Terlepas dari pengaruh kualitas disiplin kerja aparat pemerintah setempat. Dengan kualitas disiplin kerja aparat Pemerintah yang memadai, maka birokrat di tingkat dinas mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif. Proses pelayanan Umum cenderung ditentukan oleh tingkat kedisiplinan aparat dalam melayani kepentingan masyarakat. Adanya disiplin kerja yang baik akan

menciptakan interaksi yang harmonis, baik antara aparat dengan sesama aparat birokrasi maupun antara aparat dengan masyarakat. Sesuai dengan prosedur diatas yang telah ditetapkan masyarakat menginginkan agar adanya perbaikan kualitas dalam pelaksanaan pelayanan. Hal ini dapat dilihat dengan jelas dari hasil wawancara yang rata-rata memberikan masukan agar proses pelayanan lebih mengutamakan kualitas dan kuantitas bagi kepuasan masyarakat.

Faktor-Faktor Yang berpengaruh terhadap Pelayanan KK dan akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Minahasa Selatan

Prosedur pelayanan yang berlaku senantiasa dipatuhi secara sukarela, sehingga dapat menciptakan ketertiban dalam proses pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, khususnya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Minahasa Selatan. Adapun beberapa faktor yang berpengaruh dalam proses pelaksanaan pelayanan umum di Kantor Dinas Capil Minahasa Selatan yaitu:

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

pelayanan akan meningkat, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan.

3. Pembagian tugas yang jelas di kantor harus jelas, oleh karena itu pihak pemimpin perlu membuat deskripsi tugas pokok dan fungsi masing-masing agar tidak terjadi *overlapping* dalam pekerjaan, khususnya tugas pelayanan Umum.

Saran

Dalam kesempatan ini penulis akan mengemukakan beberapa saran yang dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan untuk perbaikan dan penyempurnaan di masa yang akan datang dalam usaha pemerintah Kabupaten Minahasa Selatan khususnya aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Minahasa Selatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Saran yang dapat penulis sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Pegawai dinas Kependudukan dan Catatan Sipil diberi kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan baik yang bersifat teknis maupun Non Teknis dengan harapan, terciptanya tenaga kerja yang terampil dan selanjutnya akan menciptakan kepuasan pelayanan bagi masyarakat.
2. Kepala Dinas sebagai pimpinan pemerintahan tertinggi di Kantor Dinas Sipil Minahasa Selatan lebih tegas dalam memberikan sanksi kepada oknum aparat yang melanggar peraturan tanpa melupakan memberikan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi. Dan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan, Kepala Dinas harus senantiasa meminta laporan-laporan yang jelas mengenai tugas yang di bebankan kepada Pegawai agar timbul rasa

tanggungjawab pegawai atas tugas-tugas yang telah diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bernardin and Russel.1993.*Human Resource Management, An. Experimental Approach, terjemahan.*Jakarta: Pustaka Binaman Presindo.
- Dharma, Agus. 1991. *Manajemen Prestasi Kerja.* Jakarta: Rajawali Pers.
- Dharma, Surya.2011.*Manajemen Kinerja (Falsafah Teori dan Penerapannya),* cetakan keempat.Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, Agus. 2002. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta : Galang Printika.
- Fahmi, Irham. 2007. *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi.* Bandung: Alfabeta.
- Gibson (dkk). 1990. Organisasi dan Manajemen. Jakarta : Erlangga.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2003.*Manajemen Sumber Daya Manusia.*Jakarta: Bumi Aksara.
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu.2005.*Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia.*Bandung: Refika Aditama.
- Prof. Dr. Moeheriono, M.Si. 2011. *Indikator Kinerja Utama.* Jakarta: Rajawali Pers.
- Rivai,Veithzal.2004.*Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan.*Jakarta: PT.RajaGrafindo Persada.
- Poewardarminta W.J.S. 1993. *Kamus Umum Bahasa Indonesia,* Jakarta. Balai Pustaka Nasional.
- Sedarmayanti.2007.*Manajemen Sumber Daya Manusia.*Bandung: Refika Aditama.

- Simanjuntak, Payaman. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*, cetakan pertama. Jakarta: Bumi Aksara.
- Situmorang V, dan Juhir J, SH, 1998, *Aspek Hukum Pengawasan Melekat*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Sumber lainnya :

- Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
 - Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik
 - Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan public
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor PER/09/M.PAN/5/2007 pasal 12 ayat 1 dan 2 tentang pedoman umum penetapan indikator kinerja di lingkungan instansi pemerintah.