

REFORMASI BIROKRASI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MANADO

*Andre Sitepu¹
Ronny Gosal²
Alfon Kimbal³*

Abstrak

Reformasi merupakan suatu usaha melakukan perubahan-perubahan pokok dalam suatu sistem birokrasi yang bertujuan mengubah struktur, tingkah laku, dan keberadaan kebiasaan yang telah lama. Reformasi birokrasi upaya penataan mendasar yang diharapkan dapat berdampak pada perubahan sistem dan struktur. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado ini merupakan salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang banyak memberikan pelayanan publik kepada masyarakat Kota Manado. Tujuan penelitian untuk mendeskripsikan serta mengkaji secara ilmiah tentang, Reformasi Birokrasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado. Penelitian ini menggunakan konsep reformasi birokrasi dari Mustafa (2013:164-166). Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang menghasilkan data deskriptif. Teknik analisa data yang digunakan adalah teknik analisa dilakukan sepanjang penelitian berlangsung sejak pengumpulan data dimulai, analisis data dilangsungkan secara terus menerus hingga pembuatan laporan penelitian (Sujarweni, 2014:6). Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh bahwa reformasi birokrasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado sudah mewujudkan birokrasi yang amanah melayani, birokrasi yang efektif dan efisien, birokrasi yang transparan, birokrasi yang berkomitmen dan konsisten, tetapi masih ada permasalahan yang ditemui seperti masalah sarana dan prasarana dan masih ditemukan praktik calo. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan kajian pengembangan ilmu pemerintahan dan memberikan kontribusi serta masukan bagi pemerintah desa dalam pelaksanaan pembangunan infrastruktur.

Kata Kunci: Reformasi, Birokrasi.

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat..

² Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi

³ Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi

Pendahuluan

Masa Orde Baru, birokrasi dibenahi, dengan melakukan reformasi birokrasi pada tahun 1974 yang di arahkan kepada lembaga pemerintah pusat dan daerah. Akan tetapi birokrasi Orde Baru lebih berupaya menjaga stabilitas kepemimpinan dari pada stabilitas pemerintahan sehingga birokrasi menjadi alat kekuasaan dari penguasa. Pada masa Reformasi setiap pemimpin yang lahir pada era Reformasi melakukan perombakan birokrasi, tetapi tetap belum menyentuh sistem dan watak birokrasi yang menjadi akar permasalahan. Di kota Manado reformasi birokrasi dimulai pada masa Orde Baru tahun 1974. Hingga pada saat ini reformasi birokrasi masih dilakukan. Dengan sangat pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi informasi dan komunikasi serta perubahan lingkungan strategis menuntut birokrasi pemerintahan untuk direformasi dan disesuaikan dengan dinamika tuntutan masyarakat. Reformasi birokrasi harus dilakukan oleh karena itu harus segera diambil langkah-langkah yang bersifat mendasar, komprehensif, dan sistematis, sehingga tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dapat dicapai dengan efektif dan efisien. Reformasi di sini merupakan proses pembaharuan yang dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan. Suksesnya reformasi birokrasi harus didukung dengan sistem yang baik, dan juga pengawasan yang ketat. Adanya permasalahan yang ditemukan didalam birokrasi membuat pemerintah tidak hanya diam dan membiarkan itu terjadi, sehingga pemerintah membuat suatu program reformasi birokrasi. Dengan mengeluarkan Perpres No 81. Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi. Grand Design Reformasi

Birokrasi adalah rancangan induk yang berisi arah kebijakan pelaksanaan reformasi birokrasi nasional untuk kurun waktu 2010-2025.

Reformasi birokrasi memiliki visi dan misi. Adapun Visi reformasi birokrasi adalah “terwujudnya pemerintahan kelas dunia pada tahun 2025”. Misi reformasi birokrasi adalah :

- a. Membentuk dan menyempurnakan peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik.
- b. Melakukan penataan dan penguatan organisasi, tata laksana manajemen sumberdaya manusia aparatur, pengawasan, akuntabilitas, kualitas pelayanan publik, mindset dan culture set.
- c. Mengembangkan mekanisme kontrol yang efektif.
- d. Mengelola sengketa administratif secara efektif dan efisien.

Dalam mencapai hasil yang di harapkan reformasi birokrasi memiliki tahapan-tahapan. Tahapan ini dilakukan setiap 5 tahun dan memiliki tujuan dan target yang akan dicapai. Tahapan ini disebut juga road map atau peta jalan reformasi birokrasi yang diatur didalam Permenpan No 11. Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019. Yang menjadi salah satu tujuan dari road map antara lain adalah peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Reformasi birokrasi Indonesia sekarang ini ada di sasaran lima tahun kedua yaitu reformasi birokrasi 2015-2019. Pada sasaran lima tahun pertama reformasi birokrasi 2010-2014 difokuskan kepada birokrasi yang bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme, peningkatan kualitas pelayan publik, serta peningkatan kapasitas, dan akuntabilitas kinerja birokrasi. pada sasaran lima tahun kedua yang sedang

berjalan sekarang ini difokuskan untuk mengoptimalkan capaian pada tahap sebelumnya. Pelayanan publik merupakan suatu hal penting yang dibutuhkan masyarakat. Rasa puas masyarakat terpenuhi apabila pelayanan yang mereka terima dari birokrasi sesuai dengan harapan mereka, contohnya ketika masyarakat ingin membuat kartu tanda penduduk (e-KTP), akte kelahiran, akte nikah dan lain-lain, dikerjakan dalam waktu yang singkat, tidak menggunakan biaya administrasi yang tinggi, dan mutu yang baik. Oleh karena itu pelayanan publik yang berbentuk barang dan jasa harus memenuhi tiga unsur pokok, yaitu: biaya harus relatif lebih rendah, waktu mengerjakannya relatif lebih cepat, dan mutu yang diberikan relatif lebih bagus. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado ini merupakan salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang banyak memberikan pelayanan publik kepada masyarakat Kota Manado. Tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado diatur dalam Peraturan Walikota Manado No 44. Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado Tipe A. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai tugas membantu walikota dalam melaksanakan urusan pemerintah bidang kependudukan dan Catatan Sipil serta tugas pembantuan. fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, yaitu:

- a. Perumusan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya.
- b. Pelaksanaan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya.
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya.

- d. Pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan lingkup tugasnya.
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberilakan oleh Walikota sesuai dengan lingkup tugasnya.

Namun kenyataannya pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado sebelum reformasi birokrasi tahap pertama 2010-2014 diperhadapkan kepada beberapa faktor permasalahan yang terkait dengan sumberdaya manusia, sarana dan prasarana kantor. Hal-hal ini sering dikeluhkan masyarakat terhadap proses pelayanan publik, kurangnya inovasi dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado membuat proses pelayanan menggunakan waktu yang lama. Contoh pada saat mengurus dokumen pernikahan menggunakan waktu yang sangat lama biasanya membutuhkan waktu 2 sampai 3 bulan. Ketidakjelasan dalam memberikan pelayanan publik baik itu dari waktu dan biaya yang dibutuhkan. Dengan adanya ketidakjelasan ini maka aparat pemerintah sering melakukan KKN. Ini merupakan peluang bagi aparat pemerintah untuk meningkatkan income dengan cara tidak baik. Kurangnya Sarana dan prasarana pelayanan publik seperti mesin printer, AC, tempat parkir, dan CCTV pada kenyataannya sering ditemui masalah yang menyebabkan tidak prima proses pelayanan publik. Ini bisa disebabkan karena sarana yang terbatas, dan terjadinya kerusakan secara tiba-tiba pada fasilitas pengadaan atau fasilitas kerja pemerintah pada saat proses pengurusan dan pembuatan e – KTP. Sarana yang masih kurang untuk kaum disabilitas karena tidak adanya akses masuk khusus bagi penyandang disabilitas. Berjalanya program reformasi birokrasi tahap pertama 2010-2014 di Dinas Kependudukan dan

Catatan Sipil Kota Manado menghasilkan perubahan positif khususnya dibagian pelayanan publik. Dalam hal memberi pelayanan kepada masyarakat, aparatur sudah memberikan pelayanan yang prima seperti menyambut masyarakat dengan baik dan sopan, tidak hanya itu respon baik dari aparatur kepada masyarakat dapat dilihat dari sikap aparatur yang dengan sabar mengarahkan dan melayani masyarakat. Sehingga proses yang sebelumnya berbelit-belit menjadi lebih lancar dan cepat, ini juga didukung dengan adanya penambahan sarana dan inovasi-inovasi baru dari pemerintah daerah, sehingga tingkat kepuasan masyarakat meningkat.

Besarnya harapan masyarakat akan pelayanan publik yang baik maka pemerintah daerah Kota Manado mengadakan penambahan peralatan Informasi dan Teknologi (IT), biaya langganan pulsa untuk SMS Gateway, pembelian scanner snap untuk dokumen A3, dan pembuatan akses masuk khusus bagi penyandang disabilitas. Selain itu diadakan fasilitas mobil keliling untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. masyarakat kini tak sibuk-sibuk berdesakan antri di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil membuat KTP dan lain-lainnya. Karena Kota Manado saat ini telah memiliki satu unit mobil keliling untuk pelayanan KTP. Membuat program inovasi baru yaitu inovasi program kawin cerdas untuk mempermudah dalam proses kelengkapan berkas administrasi kependudukan bagi penduduk Manado yang baru selesai melangsungkan pernikahan. Dengan adanya inovasi ini proses kelengkapan berkas menjadi lebih cepat, dulunya menggunakan waktu dua sampai tiga bulan sekarang dalam waktu sehari berkas sudah selesai. Berjalannya program reformasi

birokrasi khususnya di dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Manado Sasaran lima tahun kedua 2015-2019 yang sedang berlangsung saat ini. Dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Manado pada tahun 2016 menerima penghargaan dari pemerintah RI melalui kementerian dalam negeri berupa sertifikat ISO 9001-2008, merupakan pengakuan terhadap sistem kerja dan prosedur kerja yang sudah bertaraf internasional.

Tidak hanya itu dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Manado kembali mendapat penghargaan adhiyarya satya bhakti dari pemerintah pusat. Penghargaan ini diberikan pemerintah pusat karena dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Manado dinilai sebagai instansi yang mengedepankan pelayanan dan kepentingan masyarakat. Ini merupakan bentuk pembelajaran, tantangan, dan pemicu untuk dapat meraih prestasi yang lebih baik lagi. Reformasi birokrasi bukan hanya merubah dan memperbaiki sistem birokrasi. Reformasi birokrasi juga dilakukan untuk mengoptimalkan dan mempertahankan capaian yang telah di peroleh pada tahap sebelumnya seperti capaian, prestasi dan penghargaan yang di dapatkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado.

Tinjauan Pustaka

Secara etimologi birokrasi atau bureaucracy berasal dari kata "bureau" (biro) yang artinya meja dan "Cratein" yang berarti kekuasaan. Jadi birokrasi adalah kekuasaan yang di pengang oleh orang yang ada di belakang meja. Istilah birokrasi pertama kali diperkenalkan oleh Max Weber, seorang ahli sosiologi Jerman. Bagi Max Weber, birokrasi adalah metode organisasi terbaik dengan spesialisasi tugas. Birokrasi

Weber membentuk sebuah hierarki atau sebuah struktur organisasi dimana atasan memberikan tugas dan kewajiban kepada bawahan (Syafiie, 2013:92). Hegel dalam (Martini, 2012:10) menceritakan birokrasi sebagai mediating agent, penjemputan antara kepentingan-kepentingan masyarakat dengan kepentingan pemerintah dan melihat fungsi birokrasi sebagai penghubung negara dengan civil society merepresentasikan kepentingan khusus yang ada didalam masyarakat, karena tugasnya sebagai alat pemerintah maka birokrasi harus punya kemandirian. Menurut Thoha (2009:37) birokrasi merupakan organisasi pemerintah dibentuk dan dijalankan untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditentukan, yaitu: melindungi kepentingan masyarakat, melayani kebutuhan masyarakat, dan pada akhirnya tujuan utama adalah mewujudkan kesejahteraan dan keadilan bagi masyarakat. Menurut Sedarmayanti (2009:70) Tugas birokrasi merupakan upaya-upaya yang dilakukan oleh birokrasi untuk mencapai tujuannya. Tugas birokrasi tidak hanya memberikan pelayanan secara sempit kepada masyarakat, tetapi juga ikut berperan mengelola kebijakan publik. Tujuan birokrasi yaitu melayani publik secara profesional dan bermartabat.

Max Weber dalam (Darmawan, 2013:119) mengemukakan konsepnya tentang "The Ideal Type of Bureaucracy" dengan merumuskan ciri-ciri sebagai berikut:

1. Adanya pembagian pekerjaan, hubungan kewenangan dan tanggung jawab didefinisikan dengan jelas.
2. Kantor diorganisasikan secara hierarki atau adanya rangkaian komando.

3. Pejabat manajerial dipilih dengan kualifikasi teknis yang ditentukan dengan pendidikan dan ujian.
4. Peraturan dan pengaturan mengarah pada pelaksanaan pekerjaan.
5. Hubungan antara manajer dengan karyawan berbentuk impersonal.
6. Pegawai yang berorientasi pada karier dan mendapatkan gaji yang tepat.

Upaya mengatasi penyakit birokrasi dilakukan pemerintah dengan melakukan gerakan reformasi birokrasi agar birokrasi menjadi lebih baik. Reformasi adalah suatu usaha melakukan perubahan-perubahan pokok dalam suatu sistem birokrasi yang bertujuan mengubah struktur, tingkah laku, dan keberadaan kebiasaan yang telah lama. Reformasi birokrasi upaya penataan mendasar yang diharapkan dapat berdampak pada perubahan sistem dan struktur (Mustafa, 2013:136). Reformasi sebagai suatu usaha perubahan pokok dalam suatu proses untuk mengubah proses, prosedur birokrasi publik dan sikap serta tingkah laku birokrat untuk mencapai efektivitas birokrasi dan tujuan pembangunan nasional (Sumaryadi, 2016:83). Mustafa (2013:155-158) Menulis tujuan dan strategi reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi adalah membangun kepercayaan masyarakat dan menghilangkan citra negatif birokrasi pemerintah. Citra negatif birokrasi adalah lamban, berbelit-belit, suka pungli dan menunda-nunda pekerjaan, bahkan minta dilayani, bukannya melayani masyarakat. Dengan memperhatikan birokrasi pemerintah untuk mencapai reformasi birokrasi, maka strategi reformasi birokrasi sebagai berikut:

1. Mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap citra negatif terhadap pemerintah menjadi citra

positif, dengan jalan memperbaiki manajemen pelayanan, sesuai dengan tujuan pemerintah, yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Mengubah pola pikir para birokrat (aparatur pemerintah) sebagai orang yang mau dilayani menjadi orang yang melayani.
3. Mengubah budaya lisan (budaya mengobrol dengan teman sekerja diluar dari pekerjaan utama)
4. Perbaikan pada sistem manajemen urusan pemerintah (tata-kelola) mulai dari perencanaan sampai pada pengawasan dalam hal ini perencanaan sumber daya manusia dan sumber daya finansial, secara efektif, dan profesional.
5. Pemberian sanksi hukuman kepada aparat birokrasi pemerintahan yang setimpal dengan perbuatan yang telah dilakukan terhadap penyelewengan kewenangan yang telah diamanahkan negara kepada aparat pemerintah tersebut.
6. Perbaikan etika dan moralitas bagi aparat birokrasi pemerintahan mulai dari pusat sampai kedaerah dengan menegakkan kode etik dan aturan perundang-undangan yang berlaku secara konsisten.
7. Pendidikan formal dan non-formal bagi aparat pemerintah secara ketat.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori dari Mustafa (2013:164-166) tentang Sasaran reformasi birokrasi untuk mewujudkan/membentuk:

1. Birokrasi yang amanah melayani, yang dilakukan dengan merubah orientasi dan paradigma birokrasi yang primordial (minat melayani) menjadi melayani masyarakat. Selanjutnya dibangun sistem yang memungkinkan birokrasi menjadi responsif terhadap berbagai

keluhan dan kebutuhan, serta penciptaan kondisi perubahan kearah yang lebih maju, berdaya saing tinggi yang benar dan tepat dari masyarakat.

2. Birokrasi yang bersih. Untuk menciptakan birokrasi yang bersih. Upaya difokuskan pada pencegahan praktik KKN melalui pembenahan sistem anggaran, perbaikan kesejahteraan pegawai, peningkatan pengawasan dan penegakan aturan hukum.
3. Birokrasi yang efektif dan efisien. Birokrasi yang efektif merupakan birokrasi yang mencapai tujuan keberadaan dan pembentukannya. Sedangkan birokrasi yang efisien merupakan upaya yang difokuskan untuk mengurangi pemborosan penggunaan sumberdaya yang terbatas melalui program-program penghematan bagi pembiayaan operasional birokrasi.
4. Birokrasi yang transparan. Untuk menciptakan birokrasi yang transparan, upaya difokuskan agar praktik penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dapat diakses secara luas oleh masyarakat dengan dibukanya ruang publik antara lain; melalui peyuluhan, dan keterbukaan informasi, sehingga dapat mempersempit ruang gerak terjadinya korupsi, serta dalam rangka memberdayakan partisipasi masyarakat agar birokrasi pemerintah bisa lebih efektif.
5. Birokrasi yang berkomitmen dan konsisten. Komitmen berarti perjanjian melaksanakan suatu tugas. Sedangkan konsisten berarti taat azas sesuai perbuatan. Komitmen pada prinsipnya diarahkan pada melakukan suatu tugas secara sadar dan bertanggung

jawab karena ada perjanjian. Konsisten pada dasarnya apa yang telah diucapkan itulah yang harus di laksanakan. Komitmen dan konsisten pada pelayanan publik bermuara pada kepuasan dan kepercayaan. Apabila birokrat lalai pada komitmen dan konsistennya dalam memberikan pelayanan publik kepada birokrasi pemerintah, yang pada akhirnya memperlebar kesenjangan pada proses serqual.

Rasyid dalam Hardiyansyah (2015:23) menyatakan pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Ratminto dan Winarsih (2007) dalam Hardiyansyah (2015:23) pelayanan publik adalah segala sesuatu bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan, di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. (Moenir,2010:26) pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, perosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Sinambela (2008:6)

mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari:

- a. **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.
- c. **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan Hak**
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. **Keseimbangan Hak dan kewajiban**
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yaitu salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Penelitian kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan dan perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, dan atau organisasi tertentu dalam suatu keadaan konteks tertentu yang dikaji

dari sudut pandang yang utuh, komprehensif, dan holistik (Sujarweni, 2014:6).

Fokus penelitian ini adalah reformasi birokrasi dalam meningkatkan pelayanan publik, di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Manado. Dengan menggunakan teori Delly Mustafa tentang reformasi birokrasi, di lihat dari aspek :

1. Birokrasi yang amanah melayani.
2. Birokrasi yang bersih.
3. Birokrasi yang efektif dan efisien.
4. Birokrasi yang transparan.
5. Birokrasi yang berkomitmen dan konsisten.

Informan adalah orang yang dapat memberikan keterangan/informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Untuk menentukan informan yang ada, digunakan teknik snowball sampling yaitu memilih unit-unit yang mempunyai karakteristik langka dan unit-unit tambahan yang ditunjukkan oleh informan sebelumnya. Dari informan yang mengalami langsung situasi atau kejadian-kejadian kemungkinan besar diperoleh informasi berhubungan dengan reformasi birokrasi. Informan dalam penelitian terdiri dari 10 orang, diantaranya :

1. Julises Oehlers. SH kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado.
2. Willem Saroisong S.sos Kepala sub bagian umum dan kepegawaian Disdukcapil.
3. Pegawai administrasi Disdukcapil 3 orang.
4. Masyarakat sebagai pengguna jasa 5 orang.

Hasil Penelitian

Komitmen dan konsisten pelayanan publik harus berorientasi kepada kepentingan publik, bukan kepada kepentingan atasan atau pun kelompok

bahkan bukan kepada keuntungan diri sendiri. komitmen dan konsisten pada tugas pelayanan merupakan suatu ikatan perjanjian antara pemerintah sebagai provide pelayanan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Letak komitmen tersebut adalah pada bagaimana birokrasi dapat menyediakan barang dan jasa untuk memenuhi tuntutan dari masyarakat. Komitmen berarti perjanjian melaksanakan suatu tugas. Sedangkan konsisten berarti taat azas sesuai perbuatan. Komitmen pada prinsipnya diarahkan pada melakukan suatu tugas secara sadar dan bertanggung jawab karena ada perjanjian. Konsisten pada dasarnya apa yang telah diucapkan itulah yang harus di laksanakan. Komitmen dan konsisten pada pelayanan publik bermuara pada kepuasan dan kepercayaan. Hasil wawancara dengan J.D (kepala dinas) mengatakan bahwa di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kota Manado yang dipimpinnya sekarang ini memiliki fakta integritas, yaitu: apa yang kami sampaikan itu yang kami lakukan. Bukan hanya itu kepala dinas juga memiliki cara agar setiap pegawai yang bekerja tidak lupa akan komitmen pelayanan mereka, dengan cara menempelkan baliho di setiap ruang pelayanan. "Kita sudah membuat fakta integritas sehingga semua pejabat dan pegawai yang ada sudah menerapkan fakta integritas. Ada pun fakta integritas kami adalah apa yang kami sampaikan itu yang kita lakukan kami juga memajang baliho fakta integritas yang kemudian semua pejabat dan pegawai menandatangani baliho sebagai tanda kalau kami di dinas ini sudah berkomitmen dan konsisten dalam memberikan pelayanan publik. kepala dinas".

Memberikan pelayanan yang prima kepada semua masyarakat sesuai

dengan tugas dan fungsi baik kepada kaum disabilitas yang memiliki kebutuhan khusus dengan memberikan fasilitas khusus yang dapat menolong dan memudahkan dalam mendapatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado. Adapun fasilitas yang diberikan adalah jalan khusus kursi roda, dan ruang pelayanan khusus kaum disabilitas, fasilitas ini baru dibuka pada tahun 2016 sebagai bukti bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado sudah melaksanakan reformasi birokrasi Sesuai dengan pernyataan dari T.R (sekertaris). “Komitment kita adalah melayani masyarakat dengan prima sesuai tugas dan fungsi, bahkan bukan hanya itu kita disini berkomitmen untuk melayani masyarakat berkebutuhan khusus sehingga kita membuat jalan khusus kursi roda untuk memudahkan masyarakat yang berkebutuhan khusus yang melakukan pendaftaran administrasi kependudukan”. Dalam menjalankan tugas dan pelayanan yang diutamakan adalah tekad dan janji untuk menjalankan tugas secara sadar dan tanggung jawab itulah makna dari komitmen pelayanan. Tugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menyangkut ketaatan kepada apa yang telah ditugaskan, sepagai panggilan, sebagai profesi, karena tidak semua orang terpanggil untuk menjalankan tugas yang sama. Maka dari itu seorang aparat harus tekun dalam menjalankan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Itulah sifat konsisten dari tugas pelayanan. Birokrasi yang bekerja dengan tepat waktu baik dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan menjadi komitmen dari B.S (pegawai). “Saya sebagai pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil saya harus berkomitmen dan konsisten dalam pelayanan saya dengan cara datang

tepat waktu dan selalu on-time karena ini sudah menjadi tugas dan kewajiban saya sebagai pegawai”. Sesuai dengan pernyataan dari kepala dinas Melayani dengan hati menjadi komitmen dalam melayani masyarakat. Hal yang sama juga di katakan oleh seorang pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado memiliki komitmen 953 yang terdiri dari 9 paham yaitu paham visi dan misi, paham tugas pokok dan fungsi, paham job description, paham DPH dan progres fisik, paham akan masalah yang ada, paham manfaat TIK dan peka terhadap isu-isu yang berkembang di media sosial, paham jadwal dan siklus perencanaan APBD, paham stakeholders dan aset. 5 siap yaitu siap berkoordinasi dan bekerjasama, siap berprestasi, siap berjawab isu-isu yang berkembang di media sosial, siap tidak terlibat penyalahgunaan narkoba, siap mundur dari jabatan apabila melanggar hukum. 3 semangat yaitu. Semangat bekerja cerdas, logis, dan cermat, semangat berinovasi dan memberikan pelayanan terbaik dalam menjalankan tugas, semangat menjaga dan meningkatkan image Kota Manado dimata Provinsi Sulawesi Utara , Indonesia dan dunia Internasional. semua pejabat dan pegawai harus melaksanakan komitmen 953. Sesuai dengan pernyataan dari R.W (pegawai) “Komit kami di sini melayani dengan sepenuh hati dan juga ada komitmen 953 diantaranya siap, semangat dan cerdas melalui itu kami melayani masyarakat dengan baik”.

Melihat dari jawaban yang diberikan dari kepala dinas, sekertaris dinas dan juga para aparat yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado, mereka mengatakan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah berkomitmen dan konsisten dibuktikan dengan

memberikan pelayanan yang prima, pelayanan sepenuh hati, tepat waktu dan menerapkan komitmen 953. Sudah dirasakan oleh masyarakat yang datang di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan masyarakat menyatakan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado bekerja sudah sesuai dengan tugas dan fungsi dan sudah tepat waktu sesuai dengan pernyataan dari A.M (masyarakat). “pegawai yang bertugas sudah bekerja sesuai dengan tugas dan fungsi dan sudah tepat waktu”. Dengan melihat kualitas pelayanan publik yang di berikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado kita bisa mengetahui kalau Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado sudah konsisten atau belum dalam memberikan pelayanan publik, jika kualitas pelayanan pelayanan yang diberikan selalu berubah-ubah, baik dalam segi waktu dan respon dari pegawai kepada masyarakat selalu berubah, berarti pelayanan publik dapat dikatakan belum konsisten. tetapi jika sebaliknya, kualitas pelayanan yang diberikan setiap hari dan kepada setiap orang kualitasnya sama maka, dalam memberikan pelayanan publik dapat dikatakan sudah konsisten. Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan S.S (masyarakat) ”Sudah konsisten karena setiap harinya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sama yaitu tepat waktu, nyaman, rapi dan bersih”.

Apabila aparat lalai dalam memberikan pelayanan publik, maka akan menghilangkan kepercayaan publik kepada birokrasi, yang pada akhirnya akan memperlebar kesenjangan pada proses serqual. Sesuai dengan opservasi yang dilakukan

peneliti menemukan bahwa aparat yang bertugas di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kota Manado sudah hadir tepat waktu apel jam 07:00 pagi dan jam kerja mulai jam 08:00 pagi. Pada jam 09:00 sampai 16:00 adalah waktu pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil opsevasi yang dilakukan, peneliti menemukan masih ada kekurangan yang menjadi permasalahan di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kota Manado yaitu lahan parkir yang kurang memadai sehingga tidak dapat menampung jumlah kendaraan yang datang setiap harinya.

Kesimpulan

1. Reformasi birokrasi yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kota Manado telah menjadikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado menjadi Birokrasi yang amanah melayani, hal ini dapat dibuktikan dari jawaban yang diberikan dari masyarakat bahwa birokrasi dalam melayani masyarakat sudah memiliki sikap yang ramah, sopan, dan responsif. Dalam melaksanakan tugas sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dan tugas pokok dan fungsi masing masing sehingga dapat menciptakan perubahan kearah efektif dan lebih maju dari pelayanan sebelumnya.
2. Birokrasi yang bersih dari KKN sudah diupayakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado melalui perubahan sistem rekrutmen pejabat dan pegawai, pelayanan yang gratis untuk menghindari pungli. Walaupun demikian pengawasan akan birokrasi yang bersih harus dimaksimalkan lagi karena pernah

ditemukan calo yang dilakukan oleh masyarakat.

3. Birokrasi yang Efektif dan Efisien, Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kota Manado sudah efektif dan efisien dalam melayani masyarakat. Pegawai dan pejabat bekerja sesuai dengan Standar operasional prosedur (SOP), sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (TUPOKSI) dan didukung dengan sarana dan prasarana yang lengkap sehingga dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sudah efektif dengan menggunakan waktu 1 sampai 3 hari. Birokrasi yang efisien diwujudkan dengan cara menggunakan pelayanan yang berbasis IT.
4. Birokrasi yang Transparan, Reformasi birokrasi yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kota Manado sudah menjadikan Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kota Manado menjadi birokrasi yang transparan dengan dilakukannya penyuluhan, sosialisasi, dan dinas ini memiliki website sehingga memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi dari Birokrasi yang Berkomitmen dan Konsisten.
5. Birokrasi yang Berkomitmen dan Konsisten, dalam pelayanan publik kepada masyarakat pejabat dan pegawai Birokrasi sudah Berkomitmen dan Konsisten ini dibuktikan dari birokrat yang tepat waktu, melayani dengan hati, dan bekerja sesuai SOP dan TUPOKSI.

Saran

1. Sistem pengawasan yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kota Manado harus lebih ditingkatkan dan

dimaksimalkan dengan cara menambah kamera CCTV di setiap ruangan yang bertujuan untuk menghindari terjadinya peraktek KKN terlebih khusus calo.

2. Sesuai dengan hasil observasi yang peneliti lakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kota Manado hendaknya menambah ruang tunggu dan kursi, karena ruang tunggu dan kursi yang ada saat ini masih sangat kurang dan terbatas.
3. Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kota Manado hendaknya menambah AC untuk menambah kenyamanan bagi masyarakat yang melakukan pendaftaran administrasi.
4. Melihat keadaan parkir di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kota Manado tidak dapat menampung kendaraan baik kendaraan roda empat dan roda dua. Saran saya agar tempat parkir yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kota Manado agar ditata lebih baik dan ditambah agar masyarakat yang datang bisa merasa lebih nyaman.
5. Untuk menjadikan Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kota Manado birokrasi yang terasparan Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kota Manado perlu membuat wapsaite yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat Kota Manado, agar masyarakat boleh mendapat informasi-informasi terbaru dari Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kota Manado. Yang akan menolong dan membantu masyarakat dalam melakukan pendaftaran administrasi kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmawan, I. 2013. Analisis Sistem Politik Indonesia. Bandung: Alfabeta.
- Dwiyanto, A. 2011. Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiyansyah. 2015. Komunikasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Martini, R. 2012. Birokrasi dan Politik. Semarang: UPT UNDIP Press Semarang.
- Moenir, A.S. 2010. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mustafa, D. 2013. Birokrasi Pemerintahan. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, L.P. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sujarwandi, V.W. 2014. Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sumaryadi, H.I. 2016. Reformasi Birokrasi Pemerintahan Menuju Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Supriady, D. dan Dadang, S. 2002. Otonomi Penyelenggaraan. Pemerintah Daerah. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Syafiie, I. k. 2013. Ilmu Pemerintahan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tambunan, T. S. 2016. Glosarium Istilah Pemerintahan. Jakarta: Prenadamedia Grup.
- Thoha, M. 2009. Perilaku Organisasi. Bandung: PT Raja Grafindo Persada.
- Thoha, M. 2014. Manajemen Kepegawaian Sipil Di Indonesia. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sumber lainnya :
- Peraturan Presiden No.81 Tahun 2010 Tentang Grand Desing Reformasi Birokrasi.
- Peraturan Menteri No.11 Tahun 2015 Tentang Road Mab Reformasi Birokrasi 2015-2019.
- Peraturan walikota manado No. 44 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado
- Tipe A.