

## **KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE**

*Deisi S. Bawoel<sup>1</sup>*  
*Markus Kaunang<sup>2</sup>*  
*Herman Najoan<sup>3</sup>*

### **Abstrak**

Pelayanan publik oleh aparatur Pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur Pemerintah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Kepulauan Sangihe dalam menjalankan pelayanan publik, dengan menggunakan metode penelitian Kualitatif, dimana penelitian kualitatif dapat di artikan sebagai rangkaian kegiatan atau proses menjangkau data atau informasi yang bersifat sewajarnya mengenai suatu masalah dalam dalam kondisi aspek, atau bidang pada objeknya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja dinas kependudukan dan catatan sipil dari produktivitas, pelayanan publik dikatakan belum baik dan maksimal hal ini terbukti dari yang pertama adalah bagaimana lembaga ini menyusun program dan memberikan pelayanan yang baik dan maksimal prosesnya yang masih berbelit-belit dan panjang. Belum lagi yang menjadi keluhan dari masyarakat tidak profesionalnya pegawai dalam memberikan pelayanan, dalam hal ini pegawai masih kurang disiplin dan pilih kasih dalam memberikan pelayanan. Banyak juga masyarakat yang menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh dinas ini belum sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku. Selain itu yang menjadi masalah konkrit yang mempengaruhi produktivitas adalah masalah sarana dan prasarana penunjang pemberian pelayanan yang masih sangat kurang contohnya komputer, jaringan internet, mesin fotokopy dan lain sebagainya. Belum lagi skill dan kemampuan dari para pegawai untuk mengolah data dan lain sebagainya yang dinilai lambat.

**Kata Kunci : Kinerja, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Pelayanan Publik.**

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

<sup>2</sup> Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

<sup>3</sup> Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

## Pendahuluan

Upaya untuk mewujudkan kinerja, merupakan suatu kewajiban dari pemerintah yang harus dilakukan secara terus-menerus dan berkesinambungan guna dapat mewujudkan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat Widodo (2006:78), mengatakan bahwa kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggungjawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Tujuan penilaian kinerja adalah untuk mengetahui keberhasilan atau tidak berhasil, Penilaian kinerja Dinas. Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah Undang-Undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri.

Kondisi objektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti: prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif. Aparatur Negara dalam hal ini dititikberatkan kepada aparatur pemerintah hendaknya memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam memberikan barang dan jasa. Meminta imbalan uang bahkan tidak melakukan pelayanan kepada

masyarakat. Jika memang demikian keadaannya, maka pemerintah perlu mengambil tindakan tegas.

Dalam sistem pemerintahan Indonesia Dinas merupakan ujung tombak dari pemerintahan daerah yang langsung berhadapan dengan masyarakat luas. Yang memiliki tugas menjalankan pelayanan publik. Dinas sebagai instansi pelayanan publik dituntut untuk memperbaiki dan senantiasa melakukan reformasi serta mengantisipasi perkembangan masyarakat yang terjadi. Dalam rangka meningkatkan kinerja instansi pemerintahan yang baik (*good governance*), perlu adanya penyatuan arah dan pandangan bagi setiap jajaran pegawai pemerintah yang dapat dipergunakan sebagai pedoman atau acuan dalam melaksanakan tugas baik manajerial maupun operasional diseluruh bidang tugas dan unit organisasi instansi pemerintah secara terpadu.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Kepulauan Sangihe adalah dinas yang berperan aktif dalam menjalankan pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan masyarakat sebagai penerima layanan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Kepulauan Sangihe, bertugas untuk melakukan pelayanan Kartu Tanda Penduduk, Akte Kelahiran dan kematian, pengurusan perkawinan, Surat Keterangan Tempat Tinggal, Surat Keterangan Pindah, dan Kartu Keluarga. Berdasarkan evaluasi dan kajian terhadap capaian kinerja secara menyeluruh, dibandingkan dengan Dokumen Penetapan Kinerja Tahun 2014 dari 4 sasaran strategis yang ditetapkan, maka diperoleh hasil capaian secara umum dengan predikat Cukup Baik. Capaian ini merupakan

kontribusi dan perjuangan bersama seluruh komponen yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe.

Berdasarkan prasarvei yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Kepulauan Sangihe, dapat dilihat ada beberapa masalah yang ditemukan di lapangan antara lain dimana dalam menjalankan pelayanan publik tidak sesuai dengan azas – azas pelayanan publik, seperti pelayanan yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap pegawai yang kurang responsif mereka lebih mengutamakan kepentingan pribadi dari pada kepentingan organisasi. Ada juga yang menjadi masalah dimana pegawai sering tidak disiplin baik dalam waktu menyelesaikan pekerjaan maupun dalam masuk dan pulang kantor.

## **Kerangka Teoritis**

Dalam kamus besar bahasa Indonesia (2000:570), kinerja didefinisikan sebagai sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan kemampuan kerja. Namun demikian, media massa Indonesia memberi padanan kata dalam bahasa Inggris untuk istilah kinerja yaitu ‘performance’. Menurut Prawirosentono(1999:19) “Performance atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkum secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika”. menurut Sulistiyani (2003:223), seseorang merupakan kombinasi dari

kemampuan, usaha, dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya. Sedangkan menurut Bernardin dan Russel dalam Sulistiyani (2003:223-224) menyatakan bahwa kinerja merupakan catatan outcome yang dihasilkan dari fungsi pegawai tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama periode waktu tertentu. Simamora (1997) mengemukakan bahwa kinerja karyawan adalah tingkatan dimana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Sedangkan Suprihanto (dalam Srimulyo, 1999:33) mengatakan bahwa kinerja atau prestasi kinerja seorang karyawan pada dasarnya adalah hasil kerja seseorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan kemungkinan, misalnya standar, target atau sasaran atau kinerja yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Istilah “Kinerja” atau prestasi sebenarnya pengalih bahasaan dari bahasa Inggris “performance”. Bernadin dan Russel (1993:378) yang memberikan definisi tentang performance adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsifungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu. Pengertian kinerja menurut Rue dan Byars (1980:376) didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil. Atau dengan kata lain, kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi. Murti dalam Mathis dan Jackson (2002) menyatakan bahwa kinerja pegawai adalah seberapa banyak para pegawai memberi kontribusi kepada perusahaan meliputi kuantitas output, kualitas output, jangka waktu, kehadiran ditempat kerja dan sikap kooperatif. Kinerja pegawai menunjuk pada kemampuan pegawai dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Samsudin (2005:159) menyebutkan

bahwa: “Kinerja adalah tingkat pelaksanaan tugas yang dapat dicapai seseorang, unit atau divisi dengan menggunakan kemampuan yang ada dan batasan-batasan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi/perusahaan”.

Konsep kinerja dan pengukuran diatas, memberikan kesimpulan bahwa kinerja organisasi menggambarkan tentang tingkat keberhasilan organisasi melaksanakan kegiatan-kegiatan program-program dan kebijaksanaan-kebijaksanaan organisasi yang telah diterapkan. Dengan kata lain menggambarkan masukan, keluaran, hasil, dampak, dan manfaat dari kegiatan, program dan kebijaksanaan organisasi yang ditetapkan. Sedangkan pengukuran kinerja organisasi merupakan suatu alat manajemen untuk mengukur kemajuan atau keberhasilan yang telah dicapai dibandingkan dengan tujuan yang ditetapkan.

Dwiyanto (1995:9) mengemukakan beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu:

1. Produktivitas, yaitu: tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektifitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output.
2. Kualitas layanan, yaitu: cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas. Dengan demikian menurut Dwiyanto kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja.
3. Responsivitas, yaitu: kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun

agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Responsivitas dimaksudkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan oraganisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuan organisasi.

4. Responsibilitas, yaitu: menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan organisasi.
5. Akuntabilitas, yaitu: menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat.

Pelayanan pada dasarnya dapat di definisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Monir (2003:16), dalam Harbani Pasolong (2010), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan publik menurut Sinambela (2005:5) dalam Harbani Pasolong (2010), setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009,

pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga Negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan. kualitas menurut Fandy tjiptono (2004:2) dalam Harbani pasolong (2010), adalah 1)

kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, 2) kecocokan pemakaian, 3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, 4) bebas dari kerusakan, 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, 6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Aspek pelayanan ini di dalam pelaksanaannya untuk mencapai keberhasilan akan kepuasan masyarakat yaitu menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, yang meliputi :

1. Tangibles, merupakan penilaian para pengguna layanan tentang kualitas serta kuantitas sarana dan prasarana fisik yang digunakan oleh Perusahaan Umum Damri melaksanakan pelayanan transportasi.
2. Reliability, merupakan penilaian tentang kemampuan Perusahaan Umum Damri melaksanakan pelayanan transportasi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan secara cepat dan tepat dalam menanamkan kepercayaan para masyarakat.
3. Responsiveness, merupakan penilaian tentang sikap tanggap dan tindakan Perusahaan Umum Damri melaksanakan pelayanan transportasi saat masyarakat menyampaikan keluhannya, serta tanggapan petugas dalam menerima keluhan dan saran dari masyarakat.
4. Assurance, merupakan penilaian masyarakat terhadap tingkat keterjaminan atas pelayanan yang dilaksanakan oleh Perusahaan Umum Damri melaksanakan pelayanan transportasi,
5. Emphaty. merupakan penilaian atas kesungguhan dalam usaha Perusahaan Umum Damri melaksanakan pelayanan

transportasi untuk memenuhi kepuasan masyarakat.

Untuk meningkatkan pelayanan publik dibutuhkan strategi yang diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan: pertama adalah melakukan pengembangan kelembagaan organisasi pemerintah. Kedua adalah melalui perubahan sikap dan karakter para pelaku birokrasi sebagai identitas baru aparatur pemerintah. Dan ketiga adalah mendesain proses pelaksanaan kewajiban pemerintah yaitu dengan strategi pelaksanaan pelayanan, sebagai berikut :

1. Sederhanakan birokrasi (cutting red tape), Menilik peran birokrasi pemerintah dalam melaksanakan pelayanan umum dituntut memuaskan masyarakat sebagai pelanggannya.
2. Mengutamakan kepentingan masyarakat (putting customers first), Dalam pelaksanaan pelayanan umum, birokrasi pemerintah harus senantiasa berorientasi pada kepentingan pelanggannya yaitu masyarakatnya.
3. Pemanfaatan dan pemberdayaan bawahan, Pelaku birokrasi pemerintah dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya harus produktif, tidak lamban.
4. Kembali ke fungsi dasar pemerintah (getting back to basic). Fungsi dasar pemerintah yang terpenting adalah mengayomi dan melayani masyarakat termasuk menjamin tercapainya kesejahteraan umum masyarakat yang berarti kesejahteraan di segala bidang kehidupan masyarakat.

## Metode Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif yang dimaksudkan untuk menggambarkan dan

mengdeskripsikan atau menjelaskan peristiwa yang sebenarnya pada masa sekarang. dengan tujuan penelitian kualitatif untuk membuat pencandraan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta fakta dan sifat sifat populasi atau daerah tertentu. Penelitian kualitatif dimaksudkan untuk memproduksi ilmu-ilmu yang lunak yang esensinya sebagai suatu metode pemahaman atas suatu keunikan dan dinamika lingkungan sehingga penelitian kualitatif bersifat luas dan kompleks.

Adapun yang menjadi sumber data (informan) dalam penelitian ini di ambil dari unsur yang terkait dalam masalah yang di teliti, yaitu: Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, pegawai pemberi layanan, masyarakat penerima layanan.

Fokus dalam penelitian Adalah Pengukuran Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, dalam menjalankan pelayanan publik, yaitu di ukur dengan indikator indikator kinerja yang dikemukakan oleh Dwiyanto (1995:9) yaitu Produktivitas (mengukur efektivitas dan efisiensi), responibilitas, akuntabilitas, responsivitas, dan kualitas pelayanan.

## Hasil Penelitian

### 1. Produktivitas

Konsep tersebut tentunya dapat dipakai didalam menghitung produktivitas disemua sektor kegiatan. Menurut putti (1989 :345) peningkatan produktivitas dapat di capai dengan menekan sekecil-kecilnya segala macam biaya termasuk dalam memanfaatkan sumber daya manusia dan meningkatkan keluaran sebesar-besarnya. Dengan kata lain bahwa produktivitas merupakan pencerminan dari tingkat efisiensi dan efektifitas kerja secara total. Prinsip dalam

manajemen produktivitas adalah efektif dalam mencapai tujuan dan efisien. Dalam menggunakan sumberdaya. Unsur-unsur yang terdapat dalam produktivitas :

## 1. Efisiensi

Produktivitas sebagai rasio output/input merupakan ukuran efisiensi pemakaian sumber daya (input). Efisiensi merupakan suatu ukuran dalam membandingkan penggunaan masukan (input) yang di rencanakan dengan penggunaan masukan yang sebenarnya terlaksana. Pengertian efisiensi berorientasi kepada masukan.

## 2. Efektifitas

Efektifitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target yang dapat tercapai baik secara kuantitas maupun waktu. Makin besar persentase target tercapai, makin tinggi tingkat efektifitasnya.

## 3. Kualitas

Secara umum kualitas adalah ukuran yang menyatakan seberapa jauh pemenuhan persyaratan, spesifikasi, dan harapan konsumen. Kualitas merupakan salah satu ukuran produktifitas. Meskipun kualitas sulit di ukur secara matematis melalui rasio output/input, namun jelas bahwa kualitas input dan kualitas proses akan meningkatkan kualitas output. Menurut blocher, chen, lin (2000:847) produktifitas adalah hubungan antara berapa output yang dihasilkan dan berapa input yang di butuhkan untuk memproduksi output tersebut. Menurut husein umar (1999:9) produktifitas mengandung arti sebagai perbandingan antara hasil yang dicapai (output) dengan keseluruhan sumber daya yang di gunakan (input).

Produktifitas berhubungan dengan efektifitas pencapaian hasil dan efisiensi peneglolaan atau penggunaan sumber. Menurut tje liang gie (1962:7)

efisiensi adalah pengertian yang menggambarkan adanya perbandingan terbalik antara suatu usaha dengan hasil yang ingin dicapai dalam hal usaha tersebut. Perbandingannya di lihat dari dua segi :

1. di lihat dari segi hasil, suatu usaha di katakan efisien kalau usaha itu memberikan hasil yang terbaik, baik mutu maupun jumlah
2. dari segi usaha, suatu usaha dikatakan efisien kalau hasil yang di kehendaki dapat di capai dengan usaha yang ringan.

Sedangkan menurut staf dosen bpa ugm yogyakarta (2000:109) efektifitas adalah suatu efek atau akibat yang di kehendaki dalam suatu perbuatan. Setiap perbuatan yang efisien, tentu saja juga berarti efektif, karen dilihat dari hasil, tujuan, atau akibat yang dikehendaki dengan perbuatan itu telah di capai. Sehingga berdasarkan hasil definisi yang ada diatas disimpulkan bahwa produktifitas kerja merupakan perbandingan antara jam kerja yang digunakan dengan hasil kerja yang dicapai.

Dilihat dari penjabaran di atas dapat disimpulkan bahwa produktivitas adalah suatu kegiatan dalam organisasi untuk mencapai efektifitas dan efisiensi organisasi dengan memanfaatkan sumber daya manusia yang ada. Anggaran dan kinerja dari organisasi tersebut. Begitu halnya dalam memberikan pelayanan publik dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten kepulauan sangihe juga harus tampil memberikan pelayanan dengan baik dengan mengacu pada konsep produktivitas dalam mencapai efektifitas dan efisiensi dari organisasi dalam memeberikan pelayanan publik. Itu dapat dicapai dengan manajemen segala sumber daya yang ada agar dapat berdampak baik bagi pelayanan pada

masyarakat. Melihat penjelasan teori dan rangkuman wawancara di atas dalam poin produktivitas ini peneliti mencoba mengkombinasikan antara definisi produktivitas dengan tugas dan tanggungjawab dari dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten kepulauan sangihe dalam memberikan pelayanan publik yang baik pada masyarakat.

Poin pertama yang harus kita lihat bagaimana dinas ini dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Menurut beberapa informan dinas ini belum terlalu baik dalam memberikan pelayanan. Dalam hal ini dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten kepulauan sangihe harus tampil dengan membuat masyarakat puas dengan pelayanan yang mereka lakukan dengan bersikap profesional dan selalu terbuka pada masyarakat, bukan malah bertindak sebaliknya.

Poin yang kedua adalah profesionalisme dari para pegawai pelayanan terhadap masyarakat yang menerima layanan menurut beberapa informan sikap dan kedisiplinan dari para pegawai perlu untuk di tingkatkan. Misalnya dalam sehari bisa melayani 100 orang masyarakat karena pegawai yang kurang disiplin maka dampaknya dalam sehari hanya dapat melayani 70 orang saja. Solusi yang konkret untuk masalah ini sebagaimana seorang pemimpin memainkan perannya untuk memotivasi pegawainya dan mengawasi kinerja pegawainya agar mereka dapat melakukan pekerjaan dengan baik dan maksimal. Sangsi yang tegas juga harus diberikan oleh pemimpin agar para pegawai kapok untuk tidak disiplin lagi. Contohnya sangsi pemotongan tunjangan kinerja jika pegawai itu terlambat. Jika itu diimplementasikan dengan baik pasti tidak akan terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.

Poin ketiga yang menjadi masalah konkret yang mempengaruhi produktivitas adalah masalah sarana prasarana penunjang pemberian pelayanan yang masih sangat kurang contohnya komputer, jaringan internet, mesin fotokopy dan lain sebagainya. Hal ini sangat jelas mempengaruhi suatu produktivitas dalam pelayanan publik. Saran dan prasarana merupakan hal yang lumrah. Jika fasilitas kurang maka pelayanan juga kurang, yang menjadi solusi tentang persoalan ini. Bagaimana dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten kepulauan sangihe bekerja sama dengan pemerintah daerah. Profinsi maupun pemerintah pusat untuk bagaimana melakukan pengadaan kantor baru dengan fasilitas yang menunjang dan maksimal untuk memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Atau kepala dinas dapat melihat alat-alat atau fasilitas yang sudah tidak layak lagi untuk melakukan pengadaan dan penggantian barang baru.

Poin terakhir adalah skill dan keterampilan dari para pegawai untuk mengelolah data dan lain sebagainya yang masih di nilai lambat. Hal ini yang menjadi inti permasalahan pokok dari produktivitas juga. Solusi untuk masalah ini adalah bagaimana dinas ini melakukan pelatihan keterampilan dan skill kepada pegawainya tentang penggunaan macam-macam alat untuk pelayanan publik dalam hal ini alat untuk membuat kartu tanda penduduk dan surat kependudukan lainnya. Solusi lainnya adalah penambahan pegawai di dinas ini agar supaya dapat melancarkan pelayanan publik yang ada. Atau solusi lain adalah manajemen pegawai yang memiliki keahlian di bidang teknologi harus baik dan benar agar masalah ini dapat di selesaikan dengan baik dan maksimal.



## 2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dan pelayanan di persiapkan dengan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang di terima melampaui harapan pelanggan maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk“(Tjiptono 2004:59). Berdasarkan penjelasan yang dipaparkan di atas maka dapat diindikasikan bahwa sebuah kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan mengharuskan tingkat keunggulan dari setiap jasa pelayanan yang di dapat dari pelayanan sebelumnya. Bila pelayanan yang diberikan melampaui harapan dari masyarakat pelanggan maka kualitas pelayanan yang di berikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari para penerima pelayanan.

Poin pertama yang harus kita lihat adalah dari segi pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk dan surat kependudukan lainnya memakan waktu yang cukup lama yang mestinya 3 hari paling lambat, tapi banyak pula yang mencapai waktu 1 minggu bahkan lebih. Hal ini jelas kontradiksi dengan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan aturan yang ada di undang-undang, dan standar operasional prosedur yang di buat oleh dinas tersebut konsistensi dari para pegawai terhadap aturan yang berlaku harus ditanamkan dalam hati. Dalam hal ini

sekali lagi peran pengawasan dari pimpinan terhadap proses pelayanan publik yang ada harus di perketat. Poin kedua yang harus menjadi catatan kritis adalah kadang kala sikap petugas pemberi layanan juga acuh tak acuh dalam memberikan pelayanan, nepotisme sering muncul dalam pelayanan jika membayar uang rokok maka mereka cepat di layani, walaupun tidak mengantri. Atau jika ada kerabat atau saudara yang ingin mengurus mereka di dahului biarpun tidak mengantri. Yang menjadi solusi kongkrit dalam masalah ini adalah yang pertama adalah bagaimana supaya pengawasan peraturan dan penegakan disiplin dari pimpinan patut ditingkatkan, serta sangsi tegas untu para pegawai yang menerima gratifikasi dan bersiap nepotisma entah itu pemotongan gaji, mutasi atau demosi. Hal ini berdampak efek jerah pada para pelanggar aturan. Selain itu pelatihan moral dan etika dari diri sendiri harus dibangkitkan dalam hal ini kesadaran atas tanggung jawab moral dan etika dalam melakukan pelayanan publik harus ada di masing-masing diri dari petugas pemberi pelayanan. Sedarmayanti, menyebutkan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan umum itu meliputi, sebagai berikut :

1. Aspek kemampuan sumber daya manusia yang terdiri dari keterampilan, pengetahuan dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan, maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugasnya dan apabila pelaksanaan tugas dilakukan secara lebih profesional, maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
2. Apabila sarana dan prasarana dikelola secara tepat, cepat dan lengkap sesuai dengan kebutuhan atau tuntutan masyarakat, maka hal

tersebut akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

3. Prosedur yang dilaksanakan harus memperhatikan dan menerapkan ketetapan prosedur, kecepatan prosedur, serta kemudahan prosedur, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik sebelumnya.
4. Bentuk jasa di berikan kepada masyarakat dapat berupa kemudahan dalam memperoleh informasi, ketepatan, kecepatan layanan, sehingga kualitas pelayanan yang lebih baik akan dapat diwujudkan. (sedarmayanti, 1999:207-208)

## Kesimpulan

1. Dengan produktivitas, pelayanan publik di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten kepulauan sangihe dikatakan belum baik dan maksimal hal ini terbukti dari yang kita lihat pertama adalah bagaimana lembaga ini menyusun program dan memberikan pelayanan yang baik dan maksimal prosesnya yang masih berbelit-belit dan panjang. Belum lagi yang menjadi keluhan dari masyarakat tidak profesionalnya pegawai dalam memberikan pelayanan, dalam hal ini pegawai masih kurang disiplin dan pilih kasih dalam memberikan pelayanan. Contohnya kantor memulai pelayanan sekitar pukul 09:30 pagi sementara masyarakat sudah banyak berkumpul sejak pukul 08:00 pagi, ada juga yang beristirahat belum tepat pada waktunya. Banyak juga masyarakat yang menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh dinas ini belum sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku. Selain itu yang menjadi masalah konkret yang mempengaruhi produktivitas adalah masalah sarana dan prasarana

penunjang pemberian pelayanan yang masih sangat kurang contohnya komputer, jaringan internet, mesin fotokopy dan lain sebagainya. Belum lagi skill dan kemampuan dari para pegawai untuk mengolah data dan lain sebagainya yang dinilai lambat. Hal ini yang menjadi permasalahan pokok dari produktivitas ini.

2. Kualitas pelayanan dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten kepulauan sangihe dapat dilihat dari hasil wawancara yang ada, beberapa informan mengatakan bahwa dari segi pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk dan surat kependudukan lainnya memakan waktu yang cukup lama yang semestinya 3 hari paling lambat, tapi banyak pula yang mencapai 1 minggu bahkan lebih. Kadang kala sikap petugas pemberi layanan juga yang acuh tak acuh dalam memberikan pelayanan membuat masyarakat merasa risih dan terganggu. Selain itu praktek gratifikasi dan nepotisme sering muncul dalam pelayanan jika membayar uang rokok maka mereka cepat dilayani, walaupun tidak mengantri. Atau jika ada kerabat atau saudara yang ingin mengurus mereka di dahului biarpun tidak mengantri.
3. Di lihat dari responsivitas sesuai observasi dan hasil wawancara ini sudah bisa dikatakan cukup baik. Hampir semua yang menjadi kebutuhandapat di penuhi oleh dinas ini walaupun memakan waktu lumayan lama. Tapi juga yang menjadi masalah disini adalah sikap dan kedisiplinan dari para pegawai yang dinilai yang masih sangat kurang. Contohnya kadang kala para pegawai membuat banyak alasan untuk menghindar dari pelayanan

sperti printer rusak dan kembali saja besok hari.

4. Dilihat dari segi responsibilitas pengelolaan administrasi dan kearsipan masih kurang baik, hal ini terbukti banyak masyarakat yang belum mengetahui persyaratan-persyaratan administrasi dalam pengurusan administrasi kependudukan terlebih khusus masyarakat yang masih tinggal di desa yang terpencil. Kalau bicara soal implementasi aturan dalam pelayanan meskipun di dinas ini sudah memiliki standar operasional prosedur yang dibuat mengacu pada undang-undang yang berlaku tapi mereka sering kalau berjalan tidak sesuai standar operasional prosedur yang mereka buat sendiri. Kalau dari segi pertanggungjawaban kepada pemerintah daerah dinas ini selalu rutin melaksanakan lewat laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah setiap tahun sekali disetiap akhir tahun
5. Dalam hal akuntabilitas dapat di nilai beluk baik. Hal ini di buktikan dari pertama waktu dalam menyelesaikan pembuatan kartu tanda penduduk dan surat kependudukan lainnya tidak tercantumkan dalam standar operasional prosedur atau tidak di tempel di ruangan layana administrasi kependudukan. Selain itu sosialisasi program dan kegiatan dari dinas ini juga tidak menyeluruh di seluruh desa-desa tentang standar operasional prosedur, persyaratan pembuatan administrasi kependudukan maupun undang-undangnya tidak disosialisasikan dan seluruh masyarakat. Hal ini sering kali menjadi persoalan dari masyarakat. Unit pelaksana teknis daerah yang di bangun oleh

pemerintah daerah pun belum berjalan dengan baik dan maksimal.

6. Secara umum kinerja dari dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten kepulauan sangihe di lihat dari fungsi-fungsinya dan dilihat dari pengertian kinerja menurut Dwiyanto (produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas belum cukup baik.

## Saran

1. Pentingnya peran dari pemimpin instansi dalam hal ini memotivasi dan mengawasi kinerja dari pegawai pemberi layanan. Sangsi yang tegas juga harus diberikan oleh pemimpin agar para pegawai kapok untuk tidak disiplin lagi. Misalnya sangsi pemotongan tunjangan kinerja, gaji, atau pun pemberian mutasi maupun demosi jika pegawai itu terlambat.
2. Kesadaran instansi maupun individu tugas pokok dan fungsinya serta rasa profesionalisme dalam rangka memberikan pelayanan publik pada masyarakat juga sangat penting.
3. Bagaimana dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten kepulauan sangihe bekerjasama dengan pemerintah daerah, Propinsi maupun pemerintah pusat untuk bagaimana melakukan kegiatan pengadaan kantor baru fasilitas yang menunjang dan maksimal untuk memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Atau kepala dinas dapat melihat alat-alat atau fasilitas yang sudah tidak layak lagi untuk melakukan pengadaan dan penggantian barang baru.
4. Dinas harus melakukan pelatihan pelayanan publik, pelatihan Undang-undang, keterampilan dan skill kepada pegawainya tentang penggunaan macam-macam alat untuk pelayanan publik dala hal ini

alat untuk membuat kartu tanda penduduk dan surat kependudukan lainnya. Dan perlu adanya penambahan pegawai di dinas ini agar supaya dapat melancarkan pelayanan publik yang ada. Atau solusi lain adalah manajemen pegawai yang memiliki keahlian di bidang teknologi harus baik dan benar agar masalah ini dapat diselesaikan dengan baik dan maksimal.

5. Dinas harus menggunakan aplikasi dan melakukan pengarsipan dan pengelolaan administrasi secara komputerisasi atau secara online agar supaya lebih memudahkan, dokumen-dokumen harus di simpan rapi dengan berurut sesuai tahun, bulan dan tanggal surat. Baik surat masuk, maupun surat keluar, ataupun arsipn lainnya agar tidak dapat menyusahkan dalam mencari dokumennya jika tiba-tiba diperlukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, I I, 1989, Perubahan Dan Pengembangan Organisasi, Sinar Baru Bandung, Bandung,
- Ambar T S, dan Rosidah, 2003, Manajemen Sumber Daya Manusia, Graha Ilmu:Yogyakarta.
- Bernardin, H J. & Joyce E A R, 1993, Human Resource Management: McGraw Hill Inc. Singapore dan Pembangunan (BPKP), Pengukuran Kinerja Instansi Pemerintah:
- Dunn, W, N, 1999, Analisis Kebijakan Publik, Yogyakarta: Gadjah Mada Universitas Perss.
- Dwiyanto A, 1995: Penilaian Kinerja Organisasi Publik, Yogyakarta, Fisipol Universitas Gajah Mada
- Dwiyanto, Agus,et,al (2002). Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: PPSK-UGM
- Engel, 1990. Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis. 2001. Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan. Sumatera Utara.
- Gibson, dkk, 1989. Organisasi Edisi Kelima. PT. Gelora Aksara Pratama, Jakarta
- Indrawijaya, I. 2000, Perilaku Organisasi, Sinar Baru Algensindo, Bandung
- LAN-RI, 2000, akuntabilitas dan Good Governance, Modul Sosialisasi Lembaga Administrasi Negar (LAN) RI.
- Lembaga Administrasi Negara (LAN) RI. 2000. Badan Pengawasan Keuangan
- Maleong Lexy,Dr. 1986, Metodologi Penelitian Kualitatif, Rosdakarya. Bandung
- 2002. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. remaja Rosdakarya
- Mathis, dan Jackson, 2002, Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi pertama, Cetakan Pertama, Yogyakarta: Salemba Empat
- Modul Sosialisasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Istitut Pemerintah.
- Moh. As'ad, 2003, Perilaku Organisasi. Jakarta: Bumi Aksara .
- Posolong, Harbani. 2010. Teori Administrasi Publik. Makasar. Alfabeta.
- Prawirosentono, Suyadi. 1999. Kebijakan Kinerja Karyawan: BPFE. Yogyakarta
- Sadili Samsudin. 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung Pustaka Setia
- Simamora, H, 1997, Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi 2, STIE YKPN, Yokyakar

Srimulyo, Koko, 1999. Analisis Pengaruh Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Perpustakaan di Kotamadya Surabaya, Tesis, PPS-Universitas Airlangga, Surabaya.

Sugiyono.(1999). Metode penelitian Administrasi: CY Alfabeta. Bandung

Surachman Winarto, 1980, pengantar penelitian ilmiah, Jemmars. Bandung

Surjadi, H. 2010, pengembangan kinerja pelayanan publik, Refika Aditama bandung.

Wahyudi Kumorotomo, 1996, Etika Administrasi Negara, Raja Grafindo Persada, Jakarta

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004

Keputusan Menteri PAN Nomor 2 tahun 2004

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2000

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009