

## **Kualitas Sumber Daya Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Kota Tomohon**

*Jesica Panambunan*<sup>1</sup>  
*Sarah Sambiran*<sup>2</sup>  
*Alfon Kimbal*<sup>3</sup>

### **Abstrak**

Kualitas sumber daya manusia merupakan tenaga kerja yang memiliki kompetensi pengetahuan, keterampilan dan moral yang tinggi. Seperti yang diketahui bahwa tugas Aparatur Sipil Negara yaitu untuk melayani masyarakat agar supaya apa yang dibutuhkan masyarakat bisa terlayani dengan baik oleh pemerintah. Dalam meningkatkan pelayanan masyarakat, Aparatur Sipil Negara memang cukup baik dalam melayani masyarakat meskipun masih ada banyak keluhan-keluhan dari masyarakat, misalnya tentang masalah waktu yang masih menjadi masalah dalam pelayanan dan kiranya harus diperbaiki dan dibenahi. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Kualitas Sumber Daya Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Kota Tomohon. Penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara, dan studi kepustakaan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon menjadi salah satu instansi yang menjadi prioritas untuk melayani masyarakat sehingga penelitian ini berfokus pada Kualitas Sumber Daya Aparatur Sipil Negara menurut Taksonomi Bloom, dkk dalam Dimiyati dan Mudjiono sehingga dapat diukur dalam beberapa dimensi yaitu, dimensi tingkat pengetahuan, sikap, dan keterampilan. Metode penelitian yang penulis gunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian bahwa waktu yang ditentukan oleh instansi tersebut belum efektif sehingga masyarakat masih dibelit-belitkan dengan masalah waktu, masih ada kendala yang dialami oleh masyarakat bahwa pelayanan mereka belum terlalu maksimal sehingga ada masyarakat yang masih dipersulit oleh pegawai saat memberikan informasi kepada masyarakat dengan tidak terlalu jelas, sarana dan prasarana yang belum memadai, proses yang dikerjakan masih belum maksimal. Meskipun dalam proses pelaksanaan sering ditemui beberapa permasalahan namun kiranya dapat selesai tepat pada waktunya. Diharapkan pemerintah bisa memenuhi keperluan masyarakat dan bisa melayani masyarakat berdasarkan standard oprasional prosedur (SOP) yang ada dan dilandaskan dengan Undang-undang 1945.

**Kata Kunci : Kualitas Sumber Daya, Pelayanan Masyarakat, Aparatur Sipil Negara.**

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

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

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

## Pendahuluan

Dewasa ini, ada berbagai macam permasalahan publik yang terjadi Disdukcapil Kota Tomohon. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan dari masyarakat, yaitu adanya masyarakat yang dipersulit ketika mengurus KTP (Kartu Tanda Penduduk), KK (Kartu Keluarga), dan mengurus kutipan-kutipan akta di instansi pemerintah namun akan dipermudah apabila memiliki kerabat dari instansi pemerintah dalam mengurus berbagai keperluan administrasi untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat, masih kurangnya sarana dan prasarana yang belum memadai dikarenakan ada beberapa fasilitas yang belum terealisasi, pelayanan yang belum terlalu maksimal sehingga ada masyarakat yang masih dipersulit oleh pegawai saat memberikan informasi kepada masyarakat, selain itu keluhan lain yang diungkapkan pengguna layanan yaitu adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Instansi pemerintah tersebut. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan memahami regulasi yang ada, yakni memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan dasar pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009. Pemerintah sebagai service provider (Penyedia Jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan

yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk lebih optimal, kompeten dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kuantitas maupun dari segi kualitas. Pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa aspek kualitas sumber daya manusia (SDM) yaitu yang pertama aspek sikap dimana Disdukcapil Kota Tomohon belum maksimal karena untuk kedisiplinan dalam melaksanakan pelayanan publik masih kurang baik, dimana tentang kedisiplinan waktu masyarakat masih dibelit-belitkan atau masih mengulur waktu dalam mengurus keperluan yang ada di instansi tersebut. Kedua, dalam aspek pengetahuan atau kognitif yaitu kemampuan intelektual peranan ilmu pengetahuan menjadi makin penting seiring dengan perubahan yang terjadi karena hanya dengan pengetahuan semua perubahan yang terjadi dapat disikapi dengan tepat sesuai dengan petunjuk teknis yang ada yaitu dengan sarjana S1 (strata 1) maka dengan adanya latar belakang pendidikan pengetahuan tersebut maka pelayanan bisa berjalan dengan baik dan tepat dan yang ketiga yaitu diukur dalam aspek keterampilan yaitu Disdukcapil telah melakukan pelatihan baik itu sebelum menjadi aparatur sipil negara maupun setelah menjadi aparatur sipil negara, dalam meningkatkan pelayanan publik di Disdukcapil contohnya seperti adanya diklat kepemimpinan untuk menjabat suatu jabatan tertentu dan pelatihan atau penataran untuk operator yang ada di bidang pelayanan e-ktip dan pelayanan

lainnya yang diperlukan untuk mengikuti pelatihan atau penataran operator di Disdukcapil Kota Tomohon agar pelayanan bisa berjalan dengan segala baik. Masyarakat akan merasakan kepuasan apabila menerima pelayanan yang baik dan profesional dari penyedia pelayanan. Jika mereka memperoleh kepuasan atas layanan yang diberikan, maka akan timbul kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna jasa untuk menggunakan kembali layanan tersebut.

## Tinjauan Pustaka

Adapun pengertian kualitas menurut Sedarmayanti (2009:59), mengemukakan bahwa “Kualitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh telah dipenuhi berbagai persyaratan, spesifikasi, dan harapan”.

Sedangkan Pengertian Sumber Daya Manusia secara umum merupakan daya yang bersumber dari manusia. Daya yang bersumber dari manusia dapat juga disebut tenaga atau kekuatan (energi atau power). Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak untuk mencapai tujuan organisasi itu. Adapun pengertian sumber daya manusia menurut Sedarmayanti (2009:27) adalah “tenaga kerja atau pegawai di dalam suatu organisasi yang mempunyai peran penting dalam mencapai keberhasilan”.

Pengertian lain dikemukakan oleh Ndraha (2012:7) adalah sebagai berikut: “Sumber daya manusia adalah penduduk yang siap, mau dan mampu memberi sumbangan terhadap usaha pencapaian tujuan organisasional”.

Dengan demikian pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia menurut Matindas (2002:94) mengemukakan

bahwa “Kualitas SDM adalah kesanggupan tiap-tiap karyawan baik didalam menyelesaikan pekerjaannya, mengembangkan dirinya serta mendorong pengembangan diri rekan-rekannya”. Adapun menurut Pasolong (2013:5) mengemukakan bahwa “Kualitas Sumber Daya Manusia merupakan tenaga kerja yang memiliki kompetensi pengetahuan, keterampilan dan moral yang tinggi”. Sedangkan Menurut Ndraha (2012:12) mengatakan bahwa pengertian kualitas sumber daya manusia, yaitu: Sumber daya manusia yang mampu menciptakan bukan saja nilai komparatif, tetapi juga nilai kompetitif, generative, inovatif dengan menggunakan energi tertinggi seperti intelligence, creativity, dan imagination, tidak lagi semata-mata menggunakan energi kasar seperti bahan mentah, lahan, air, energi otot, dan sebagainya.

Sedangkan menurut Sedarmayanti (2009:59) mengemukakan bahwa “Kualitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh telah dipenuhi berbagai persyaratan, spesifikasi, dan harapan”. Sedangkan sumber Daya Manusia dikemukakan pula oleh Sedarmayanti (2009:27)

mengemukakan bahwa : Sumber Daya Manusia adalah tenaga kerja didalam atau Pegawai di dalam suatu organisasi, yang mempunyai peranan penting dalam mencapai keberhasilan. Dengan demikian menurut Sedarmayanti mengemukakan bahwa pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia yaitu: Kualitas sumber daya manusia menyangkut mutu daritenaga kerja yang menyangkut kemampuan, baik berupa kemampuan fisik, kemampuan intelektual (pengetahuan), maupun kemampuan psikologis (mental).

Taksonomi Bloom dkk dalam Dimiyati dan Mudjiono (2006:26)

mengemukakan bahwa Kualitas SDM pada aparatur pemerintahan dapat dilihat dari beberapa dimensi yaitu sebagai berikut : 1. Dimensi tingkat pengetahuan atau kognitif dalam jenis perilaku pemahaman, penerapan, analisis, sintesis dan evaluasi yaitu untuk membentuk kemampuan menyusun suatu program kerja dan untuk mencapai kemampuan tentang hal yang telah dipelajari dan berkenaan dengan fakta, kaidah prinsip, atau metode yang dimiliki dalam melaksanakan tugas, dilihat dari aspek: Pendidikan formal terakhir, Pengalaman kerja yang dimiliki. 2. Dimensi sikap atau afektif dalam jenis perilaku partisipasi, penilaian dan penentuan sikap, penerimaan, pembentukan pola hidup dan organisasi dalam pelaksanaan tugas yaitu untuk mencakup kemampuan dalam mempertimbangkan dan menunjukkan tindakan yang berdisiplin, jujur, bertanggung jawab dan menerima suatu pendapat orang lain dan juga dapat dilihat dari aspek: Kejujuran dan Kedisiplinan dalam melaksanakan tugas. 3. Dimensi keterampilan atau psikomotor dalam jenis perilaku kesiapan, persepsi dan kreativitas dalam melaksanakan tugas yaitu untuk mencakup kemampuan untuk memilah-milah dan kepekaan terhadap berbagai hal dan kemampuan bersiap diri secara fisik dalam melaksanakan tugas dan dapat dilihat dari aspek adalah : Kesetaraan kursus, Pelatihan, Penataran.

Dari penjelasan aspek-aspek diatas dapat dilihat juga dari beberapa penjelasan yang diuraikan di bawah yaitu sebagai berikut:

1. Pengetahuan. Ki Hajar Dewantoro dalam Wardiah (2008: 5) berpendapat bahwa pendidikan bertujuan untuk membentuk serta meningkatkan

kemampuan manusia yang mencakup cita, rasa dan karsa, dimana ketiga kemampuan tersebut harus dikembangkan secara bersama-sama secara seimbang untuk membentuk manusia seutuhnya. Pendidikan memainkan peran penting dalam mempersiapkan SDM yang berkualitas dan kompetitif (Gunadarma, 2010). Pendidikan akan memberikan pengetahuan yang diperlukan SDM. Pengetahuan juga dapat diperoleh melalui sarana selain pendidikan seperti pengalaman yang diperoleh selama menjalankan tugas atau pekerjaan. Pentingnya kualitas sumber daya manusia (SDM) perlu ditekankan sebagai respon dalam menyikapi perubahan yang ada, sehingga diperlukan upaya-upaya untuk peningkatan dan pengembangan SDM. Peranan ilmu pengetahuan menjadi makin penting seiring dengan perubahan yang terjadi, karena hanya dengan pengetahuan semua perubahan yang terjadi dapat disikapi dengan tepat. 2. Sikap adalah kelompok keyakinan atau perasaan yang melekat pada objek tertentu dan kecenderungan untuk bertindak terhadap objek tersebut dengan cara tertentu ada tiga komponen dalam sikap yaitu a. Komponen Kognitif, Komponen kognitif adalah kepercayaan seseorang terhadap obyek sikap. b. Komponen Perasaan, Komponen perasaan menunjukkan emosionalitas terhadap objek, serta terdapat manifestasi fisiologis yang dapat diukur secara eksperimen. c. Kecenderungan tindakan, Kecenderungan tindakan adalah kecenderungan tindak seseorang baik positif maupun negative.

3. Keterampilan sebagai nilai tambah bagi kemampuan SDM untuk meningkatkan kualitas kinerja yang

dihasilkan. Keterampilan ASN dalam memberikan hasil kinerja yang optimal didukung oleh pelatihan-pelatihan yang telah diikuti baik itu sebelum menjadi ASN maupun setelah menjadi ASN. Pendidikan dan pelatihan bagi ASN antara lain adalah Diklat Kepemimpinan untuk ASN yang akan atau telah menjabat akan suatu jabatan tugas tertentu, Diklat Fungsional yang bertujuan untuk memberikan kompetensi akan suatu jabatan fungsi tertentu dan Diklat Pelatihan Teknis yang berguna untuk meningkatkan kemampuan teknis tertentu yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas.

Dalam rangka mewujudkan cita-cita Indonesia yang sesuai dengan amanat pembukaan UUD 1945, dibutuhkan aparatur sipil negara yang profesional, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, bebas dari intervensi politik, serta mampu menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.

Pegawai Aparatur Sipil Negara adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas Negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. Aparatur Sipil Negara sebagai profesi berlandaskan pada prinsip sebagai berikut: a. nilai dasar; b. kode etik dan kode perilaku; c. komitmen, integritas moral, dan tanggung jawab pada pelayanan publik; d. kompetensi yang diperlukan sesuai dengan bidang tugas; e. kualifikasi akademik. Aparatur Sipil Negara

berfungsi sebagai: a. pelaksana kebijakan publik; b. pelayan publik; dan c. perekat dan pemersatu bangsa. Pegawai Aparatur Sipil Negara bertugas: a. melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; b. memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas; dan c. mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi. Karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Hardiyansyah (2011:11) mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Sementara, Kotler dalam Sinambela (2011:4)

mendeskripsikannya tiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Dari pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kepuasan pelayanan tidak hanya dilihat melalui hasil atau produk layanan, tetapi juga dipengaruhi oleh sikap pemberi layanan.

## Metode Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang dimaksud untuk memberi gambaran secara jelas suatu fenomena atau kenyataan social yang berkenaan dengan masalah yang diteliti. Selanjutnya Menurut Moleong (2005:6), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon. Alasan pemilihan tempat tersebut karena ingin mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi Kualitas Sumber Daya Aparatur Sipil Negara dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat. Dalam penelitian ini, peneliti berfokus pada factor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Sumber Daya Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Kota Tomohon dengan menggunakan konsep Taksonomi Bloom dkk dalam Dimiyati dan Mudjiono (2006:26) mengemukakan bahwa Kualitas SDM pada aparatur pemerintahan dapat dilihat dari beberapa dimensi yaitu sebagai berikut :

1. Dimensi tingkat pengetahuan atau kognitif
2. Dimensi sikap atau afektif
3. Dimensi keterampilan atau psikomotor

Informan yang dilibatkan merupakan orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Adapun rincian informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2. Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data
3. Kepala Bidang Pencatatan Sipil
4. Kasubag Umum dan Kepegawaian
5. Sekretaris Dinas
6. Masyarakat (3 orang))

## Hasil Penelitian

Peningkatan kualitas sumber daya aparatur sipil negara dalam melayani masyarakat yang diselenggarakan instansi pemerintah kini semakin dikemukakan bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Persoalan yang sering dikritisi masyarakat atau para penerima layanan adalah persepsi terhadap kualitas yang melekat pada seluruh aspek pelayanan. Salah satu fungsi pemerintahan yang kini semakin disoroti oleh masyarakat, yaitu pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Kualitas sumber daya manusia adalah kesanggupan tiap-tiap karyawan baik didalam menyelesaikan pekerjaannya, mengembangkan dirinya, serta mendorong pengembangan diri rekan-rekannya Matindas, (2002:94). Adapun menurut Pasolong (2013:5) mengemukakan bahwa kualitas sumber daya manusia merupakan tenaga kerja yang memiliki kompetensi pengetahuan, keterampilan dan moral yang tinggi. Menurut AT selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon, yaitu: “pelayanan dengan inovasi-inovasi yang ada

membuat kualitas sumber daya di instansi tersebut cukup baik karena dengan hal itu, terlebih khusus ASN yang ada di instansi tersebut harus mengikuti bimtek atau bimbingan teknis agar supaya ASN yang mengikuti bimtek dapat mengembangkan sumber daya dengan baik dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.” Sedangkan menurut TL selaku Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data, ia megemukakan sebagai berikut: “kalau kualitas rata-rata sudah sesuai dengan job/keahlian, contohnya di bidang IT didukung oleh strata pendidikan di bidang IT. Kalau di pelayanan karena sifatnya umum maka mereka dilengkapi dengan bimtek atau bimbingan teknis baik di bagian pencatatan sipil maupun pendaftaran penduduk, ada bimtek-bimtek nasional yang dilaksanakan oleh kementerian dalam negeri dalam hal ini direktorat Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kalau bicara pelayanan indeks kepuasan yang diterima diatas 80% memang belum 100% jadi presentase seperti itu rasanya sudah cukup. Tapi dilakukan pembenahan dengan melakukan inovasi-inovasi antara lain pelayanan langsung di kelurahan-kelurahan, kecamatan, lembaga pendidikan atau sekolah-sekolah.” Sumber daya manusia merupakan salah satu modal dan harus memiliki keahlian dan keterampilan yang diberikan untuk memberikan pelayanan serta menangani berbagai permasalahan dan berbagai persoalan yang dihadapi. Kualitas sumber daya aparatur sipil negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon dinyatakan sudah baik, meski masih ada hal-hal yang belum direalisasikan. Pelayanan yang dijalankan sudah baik namun, aparatur sipil negara harus mengikuti bimtek-

bimtek yang ada dan konsultasi ke provinsi, dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga kualitas sumber daya bisa terlaksana dengan baik.

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan, karena apabila hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon sudah merealisasikan sarana dan prasarana yang ada dengan baik, contohnya yaitu pemerintah memberikan kendaraan dinas atau yang biasa disebut kendaraan operasional kepada masyarakat agar supaya dapat mempermudah masyarakat yang telah selesai mengurus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon. Kendaraan dinas yang diberikan pemerintah untuk memfasilitasi masyarakat agar bisa kembali ke tempat tujuan mereka masing-masing. Maka dengan hal tersebut masyarakat merasa dipermudah dengan adanya kendaraan dinas atau yang biasa disebut kendaraan oprasional. Hal tersebut dapat dilihat, ternyata masih ada juga sarana dan prasarana yang belum menunjang kinerja di dinas, yaitu diperlukan alat-alat yang lebih baik untuk mengupgrade data-data yang ada, namun disisi lain sarana dan prasarannya sudah cukup baik. Seperti taman bermain anak-anak yang sudah direalisasikan dengan baik, hanya saja ruang tunggu yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon yang sebenarnya telah memiliki fasilitas yang baik tetapi karena banyaknya masyarakat yang

datang maka ruang tunggu yang disediakan menjadi penuh.

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa sarana dan prasarana merupakan faktor penghambat dalam proses pemberdayaan dikarenakan ada beberapa fasilitas yang belum terealisasi. Tentu saja kendala seperti ini harus segera diatasi guna tercapainya tujuan bersama demi kelancaran proses kerja. Paling tidak jika sarana dan prasarana mendukung, masyarakat dan pegawai pun merasa nyaman sehingga semangat dapat terpacu untuk lebih memotivasi diri dengan giat bekerja.

## **Kesimpulan**

Dari hasil pembahasan yang telah diuraikan penulis sebelumnya tentang Kualitas Sumber Daya Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Kota Tomohon, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dimensi pengetahuan atau kognitif : dapat disimpulkan bahwa pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon sudah baik, sehingga kualitas sumber daya aparatur sipil negara sudah sesuai dan berdasarkan latar belakang pendidikan pengetahuan serta pegawai-pegawai yang ada sudah mengikuti pelatihan atau bimtek. Meskipun masih ada yang perlu diperbaiki sehingga dapat berkesinambungan dalam pelayanan kedepan.

2. Dimensi sikap atau afektif : bahwa aparatur sipil negara dalam hal ini melayani masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon sudah memberikan pelayanan dengan baik meskipun masih

ada hal-hal kecil yang tidak diinginkan, contohnya ada aparatur sipil negara yang belum memberikan yang terbaik dalam pelayanan, belum adanya rasa tanggung jawab dan masih adanya sikap yang selalu membuat para masyarakat terbebani terlebih pada masalah waktu, dimana masih ada masyarakat yang dibelit-belitkan tentang waktu penyelesaian.

3. Dimensi keterampilan atau psikomotor : Aparatur Sipil Negara yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon dalam hal ini sudah mengikuti pendidikan atau bimbingan teknis (bimtek) yang disediakan oleh pemerintah provinsi maupun kementerian, karena paling tidak pegawai yang memiliki pangkat/golongan yang tinggi sudah mampu bekerja dengan baik dan memiliki prestasi kerja yang cukup baik. Namun, masih ada kendala yang dialami oleh masyarakat bahwa pelayanan mereka belum terlalu maksimal sehingga ada masyarakat yang masih dipersulit oleh pegawai saat memberikan informasi kepada masyarakat dengan tidak terlalu jelas dan ketika ditanya kembali petugas hanya sibuk dengan pekerjaan yang lain. Begitu juga dengan kesalahan kerja yang dialami seperti kesalahan pengetikan. Sarana dan prasarana yang belum memadai dikarenakan ada beberapa fasilitas yang belum terealisasi dan masih juga diperlukan alat-alat yang lebih baik untuk mengupgrade data-data yang ada yang instansi tersebut.

## **Saran**

Berdasarkan kesimpulan penulis tentang Kualitas Sumber Daya Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Meningkatkan

Pelayanan Masyarakat Di Kota Tomohon, maka penulis juga memberikan saran, yaitu: 1.Tingkat pengetahuan oleh aparatur sipil negara sangat penting karena menjadi salah satu faktor yang mendukung berjalannya kegiatan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon, oleh sebab itu ada baiknya masing-masing aparatur sipil negara dapat meningkatkan pengetahuan melalui pendidikan atau pelatihan-pelatihan terkait tugas dan tanggung jawabnya. 2.Sikap yang ditunjukkan oleh aparatur sipil negara untuk melayani masyarakat, kiranya dapat memberikan pelayanan yang baik dan bertanggung jawab serta dapat memberikan waktu yang pasti kepada masyarakat sehingga masyarakat bisa merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon. 3.Tingkat keterampilan aparatur sipil negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon, memang sudah baik dan berkompeten dilihat dari keikutsertaan aparatur sipil negara di pelatihan atau bimtek. Sehingga diharapkan aparatur sipil negara dapat bekerja sesuai dengan standart oprasional prosedur untuk bisa memaksimalkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Abdul Rahman. 2013. Psikologi Sosial: Integrasi Pengetahuan dan Pengetahuan Empirik. Jakarta: Rajawali Pers.
- Dimiyati, Mudjiono. 2006. Belajar dan Pembelajaran. Jakarta: Rineka Cipta.
- Djaali. 2008. Psikologi Pendidikan. CV Pemandan Ilmu Jaya: Jakarta.
- Dwi.,Wardiah .2008. Sumber daya manusia dan kinerja : Hubungan kompetensi SDM Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Dan Kesejahteraan Sosial Kabupaten Kota Baru. Yogyakarta: KMPK UGM.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Koentjaraningrat. 2009. Pengantar Ilmu Antropologi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Moleong. 2005. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ndraha, Taliziduhu, 2012, Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pasolong, Harbani. 2013. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2006. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta:Pustaka Pelajar
- Rudolf Wennemar Matindas. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia, Lewat Konsep Ambisi, Kenyataan dan Usaha. Jakarta: Edisi II, Grafiti.
- Santosa, Pandji. 2008. Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance. Bandung: PT. Reflika Aditama.
- Sarwono, S.W & Meinarno, E.A. 2009 Psikologi Sosial. Jakarta: Salemba Hummanika
- Sedarmayanti. 2010. "Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi". Bandung: Afberta.
- Sedarmayanti. 2009. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: CV Mandar Maju.
- Sinambela, .Dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: BumiAksara.
- Soerjono Soekanto. 2006. Sosiologi Suatu Pengantar. Jakarta: Raja Grapindo Persada.

Surjadi. 2009. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: PT. Reflika Aditama.

Widodo, Joko. 2001. Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. Malang: CV. Citra Malang.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013: Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014: Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009: Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014: Tentang Aparatur Sipil Negara

Peraturan Walikota Tomohon Nomor 29 Tahun 2016: Tentang penjabaran tugas pokok dan fungsi susunan organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon

Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon tahun 2018