

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
(DISDUKCAPIL) KABUPATEN BIMA**

TESIS

**ROSNANI
NIM: 46 171 030 04**



**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar
Magister**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR
2019**

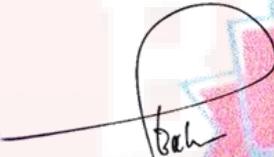
HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul : Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Bima
2. Nama : Rosnani
NIM : 46 171 030 04
3. Program : Studi Administrasi Publik

Menyetujui
Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Syamsul Bahri, S.Sos., M.Si
NIDN: 0015016704

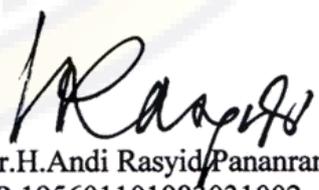

Dr. Dra. Hj. Juharni, M.Si
NIDN: 0907076701

Mengetahui:

Direktur Program Pascasarjana
Universitas Bosowa

Ketua Program Studi Administrasi Publik


Prof. Dr. Ir. Batara Surya, S.T., M.Si
NIDN: 0913017402


Prof. Dr. H. Andi Rasyid Pananrangi, SH, M.Pd
NIP: 195601101983031002

HALAMAN PENERIMAAN

Pada hari /tanggal : Sabtu 13 Juli 2019

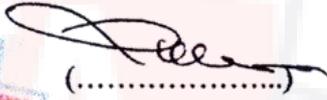
Tesia atas nama : Rosnani

Nim : 46 171 030 04

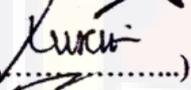
Telah Diterima oleh Panitia Ujian Tesis Program Pascasarjana untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik.

PANITIA UJIAN TESIS

Ketua : Dr. Syamsul Bahri, S.Sos., M.Si (..........)

Sekretaris : Dr. Dra. Hj. Juharni., M.Si (..........)

Anggota Penguji : 1. Dr. Syamsuddin Maldun., M.Pd (..........)

2. Dr. Dra. Hj. Nurmi Nonci., M.Si (..........)

Makassar, 13 Juli 2019

Direktur,



Prof. Dr. Ir. Bafara Surya, S.T., M.Si
NIDN 09 1301 7402

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya menyatakan dengan sebenar-sebenarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naska Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi , dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naska ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naska Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Tesis (MAGISTER) dibatalkan. Serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No, 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70)

Makassar, 13 Juli 2019

Mahasiswa,

METERAI
TEMPEL

BE70BAFF778998702

6000
ENAM RIBU RUPIAH



Rosnani

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah atas Kahadirat Allah SWT , dengan limpahan karunia dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan Tesis dengan judul: “Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima”. Tesis ini merupakan salah satu syarat akademik yang harus dipenuhi untuk memperoleh Gelar Magister pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIPOL) Universitas Bosowa Makassar.

Peneliti menyadari bahwa tanpa ada nya bantuan, bimbingan dan dorongan dari semua pihak yang membantu hingga penulisan Tesis Penelitian ini dapat terselasaikan tepat pada waktunya, untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. H. Muh. Saleh Palu, M.Eng. Rektor Universitas Universitas Bosowa Makassar yang telah membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama kuliah di Universitas Bosowa Makassar.
2. Prof. Dr. Ir. Batara Surya, S.T., M.Si. Direktur Pascasarjana di Universitas Bosowa Makassar yang telah membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama kuliah di Universitas Bosowa Makassar, khususnya pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Publik.

3. Dr. Syamsul Bahri, S,Sos., M.Si, Asisten Direktur Pascasarjana di Universitas Bosowa Makassar dan Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama kuliah di Universitas Bosowa Makassar, khususnya pada Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Publik.
4. Prof. Dr.H.Andi Rasyid Pananrangi, SH, M.Pd KPS Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Bosowa Makassar.
5. Dr. Dra. Hj. Juharni,. M,Si. Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikiran kepada penulis selama masa menyusun penulisan Tesis ini.
6. Para Dosen Universitas Bosowa Makassar yang telah memberikan Ilmu Pengetahuan dengan penuh pengorbanan kepada penulis.
7. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dan seluruh Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima yang telah membantu penulis untuk melakukan riset serta memberikan kesempatan kepada penulis memperoleh bahan yang diperlukan dalam penulisan ini.
8. Kepada kedua orang tua, kakak, adikku yang sangat penulis cintai yang selalu memberikan spirit dan memberikan dukungan moril serta materi dalam menyusun Tesis.

9. Semua teman-teman seperkuliahan Program Studi Ilmu Administrasi Publik yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan Tesis.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati peneliti menyadari bahwa tugas pembuatan Tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu saran dan kritik yang bersifat membangun akan peneliti terima dengan senang hati. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi peneliti sendiri maupun pembaca.

Makassar, 12 Mei 2019

Penulis

ABSTRAK

ROSNANI. Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima. (dibimbing oleh Syamsul Bahri dan Juharni).

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji, menganalisis dan menginterpretasi: Penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bima yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintah yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil serta kebutuhan dasar masyarakat, belum nyata di lihat dari kinerja birokrasi pemerintah selama ini. Karena jika melihat fenomena dewasa ini masih banyak keluhan dan pengaduan dari masyarakat, seperti kurangnya sumber daya manusia, masih kurang sosialisasi, terbatasnya fasilitas , jauhnya tempat pelayanan, kurangnya sarana prasarana pelayanan. Penelitian ini bersifat deskriptif analisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif, data diperoleh dari sejumlah informan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, pelayanan yang diselenggarakan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima sudah cukup efektif, akurasi waktu dan sistematis, tetapi masih ada hambatan letak geografis Kabupaten Bima dengan medan yang cukup sulit dijangkau dengan penyebaran penduduk yang jauh dari tempat pelayanan sehingga dalam melaksanakan pelayanan belum bisa secara, *online*. Pelayanan yang diberikan sudah mengakomodir kebutuhan masyarakat tentang dokumen kependudukan secara legal formal sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dengan mengaplikasikan teknologi berbasis *computer* yang terintegrasi di seluruh titorial Indonesia di tambah dengan kompetensi pegawai yang cukup mampu sehingga mampu mengoperasikan *computer* untuk mendukung pelayanan dan kinerja organisasi bahkan dengan hadirnya mobil pelayanan keliling untuk mendaftarkan penduduk yang ada di Desa, tetapi pelayanan belum bisa merata karna masih ada Desa yang belum mendapatkan pelayanan langsung mengingat kurangnya sumber daya manusia dengan anggaran dan arus pelayanan begitu banyak yang dibutuhkan oleh masyarakat sehingga belum bisa meminimalisasikan pelayanan yang berkualitas. Melalui inovasi dan etos kerja yang cukup maka tercipta inovasi seperti: pelayanan MESSRA (pelayan sampai keserambi rakyat) untuk penerbitan kartu kependudukan dan pencatatan sipil yang cepat, gratis, bebas biaya dengan mobil pelayanan keliling untuk mendukung pelayanan berbasis teknologi dalam meningkatkan kinerja yang berkualitas.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Publik, inovasi, kompetensi, Administratif

ABSTRACT

Rosnani quality of public services at the Bima District Population and Civil Registration Office (guided by Syamsul Bahri and Juharni).

This study aims to study, analyze and interpret: organizing public services at the Bima district population and civil registration services carried out by the government bureaucracy concerning the fulfillment of civil rights and basic needs of the community. it has not been seen from the performance of the government bureaucracy so far. because if you see the phenomenon today there are still many complaints and complaints from the public, such as lack of human resources, lack of socialization, limited facilities, far away places of service, lack of infrastructure. this research is descriptive analysis using a qualitative approach, data obtained from a number of informants.

the results of the study showed that the services provided by the office of the population office and civil registration of the district of Bima were quite effective, time accurate and systematic, but there are still obstacles to the geographical location of Bima district with terrain that is quite difficult to reach with the spread of the population far from the service area so that in carrying out the service it cannot be done online. he services provided have accommodated community needs regarding formal legal residence documents in accordance with laws and regulations. by applying integrated computer-based technology throughout Indonesia's territories coupled with compote employees who are capable enough to be able to operate computers to support service and organizational performance even with the presence of mobile service cars to register residents in the village, but the service has not been evenly distributed because there are still villages that have not received direct services given the lack of human resources with the budget and the flow of services so much is needed by the community so that it has not been able to minimize quality services. through sufficient innovation and work ethic, innovations such as: MESSRA services (services to public folklore) for issuing population cards and civil registration are fast, free, free of charge with mobile cars to support technology-based services to improve quality performance.

Keywords: Quality, Public Service, innovation, potential, Administrative

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAM PENERIMAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Lingkup Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA KONSEP	
A. Perspektif Teori	9
1. Teori Kualitas	9
2. Teori Pelayanan	10
3. Teori Publik	12

4. Konsep Pelayanan Publik	13
5. Tujuan Pelayanan Publik	16
6. Teori Kinerja	18
7. Sifat dan Bentuk Kinerja Pelayanan Publik	23
8. Karakteristik Pelayanan	26
9. Prinsip dan Komponen Standar Pelayanan	28
a. Prinsip Pelayanan	28
b. Komponen Standar Pelayanan	29
10. Azas-Azas Pelayanan Publik	31
11. Penilaian Kinerja Pelayanan Publik	32
12. Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima	36
13. Syarat Mekanisme Standar Oprasional Prosedur (SOP) Pada Kantor Dinas.Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima	44
B. Penelitian Terdahulu	65
C. Kerangka Konseptual	71

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	72
B. Lokasi dan Jadwal Penelitian	74
1. Lokasi Penelitian	74
C. Fokus dan Deskripsi Fokus	74
1. Fokus Penelitian	74

2. Deskripsi Fokus Penelitian	79
D. Instrumen Penelitian	81
E. Jenis dan Sumber Data	81
1. Jenis Penelitian	81
2. Sumber Data	82
F. Teknik Pengumpulan Data	82
1. Observasi	82
2. Wawancara.....	83
3. Dokumentasi	83
G. Teknik Analisa Data	84
H. Rencana Pengujian Keabsahan Data	86
I. Operasionalisasi Konsep	89

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Bima.....	90
1. Visi dan Misi	91
2. Arah Kebijakan Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Bima	91
3. Strategi Pengimplementasian Program.....	92
4. Tujuan dan Sasaran.....	93
5. Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil	99
6. Tugas Pokok dan Fungsi.....	101
7. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	101
8. Gambaran Umum Tentang Organisasi	102

9. Profit Singkat Pejabat Struktural	103
10. Program dan Kegiatan Prioritas Pembangunan Daerah	104
11. Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur.....	104
12. Program Penataan Administrasi Kependudukan	105
13. Program Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja Dana Keuangan	106
14. Dalam Bidang Kependudukan	106
15. Inovasi Penataan Arsip Pencatatan Sipil Secara Digital	107
16. SPM/Standar Nasional	107
17. Cakupan Pelayanan Pendaftaran Penduduk	109
18. Cakupan Pelayanan Pencatatan Sipil	110
19. Sasaran Jangka Menengah Renstra Kemeterian Dalam Negeri .	110
20. Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusiaan dan Kependuduk Melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan Dasar	111
21. Factor-Faktor yang Menjadi Bahan Pertimbangan Terhadap Rumusan Program Kegiatan	111
22. Perjanjian Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima	114
B. Temuan Penelitian	131
1. Penerapan Pelayanan	131
a. Fungsi.....	135
b. Konfirmasi	144
c. Keandalan	154

d. Kemampuan	163
e. Jaminan	170
2. Kinerja Pelayanan Publik	179
a. Tujuan	180
b. Standar	186
c. Umpan Balik	195
d. Alat atau Sarana	202
e. Kompetensi	209
f. Peluang	217
g. Motif	224
C. Pembahasan Hasil Penelitian	230
1. Penerapan Pelayanan	230
2. Kinerja Pelayanan Publik.....	238
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	248
B. Saran	249
DAFTAR PUSTAKA	250

DAFTAR TABEL

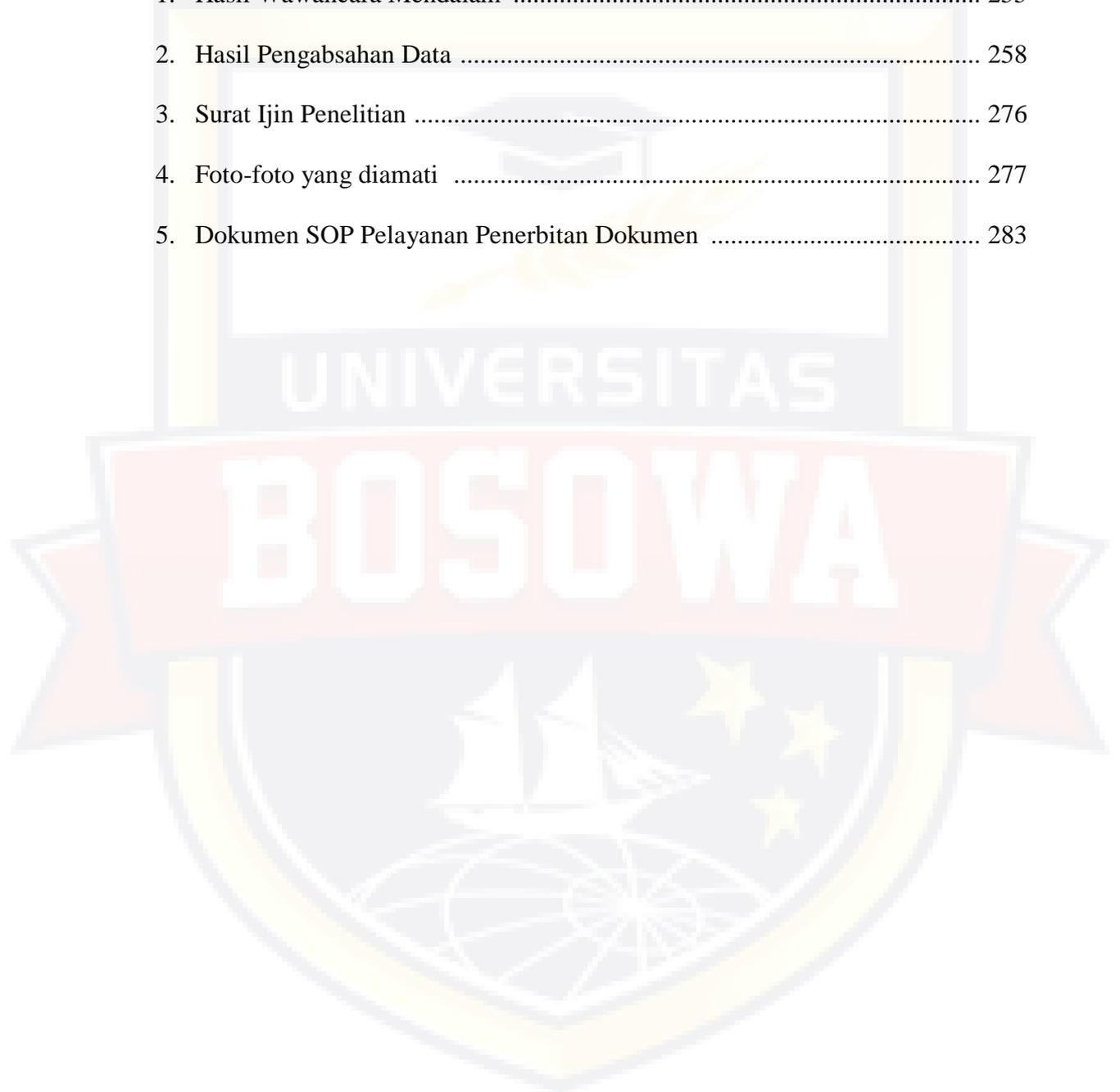
Tabel	Halaman
4.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Bima Semester II Tahun 2018 Berdasarkan Jenis Kelamin Dirinci Perkecamatan	121
4.2 Jumlah Penduduk Kabupaten Bima Semester II Tahun 2018 Berdasarkan Agama Dirinci Perkecamatan	123
4.3 Jumlah Penduduk Kabupaten Bima Semester II Tahun 2018 Berdasarkan Pendidikan Dirinci Perkecamatan	124
4.4 Jumlah Penduduk Kabupaten Bima Semester II Tahun 2018 Berdasarkan Usia Dirinci Perkecamatan	126
4.5 Jumlah Penduduk Kabupaten Bima Semester II Tahun 2018 Berdasarkan Kepemilikan KK Dirinci Perkecamatan	127
4.6 Jumlah Penduduk Kabupaten Bima Semester II Tahun 2018 Berdasarkan Kepemilikan KTP-el Dirinci Perkecamatan	129
4.7 Jumlah Penduduk Kabupaten Bima Semester II Tahun 2018 Berdasarkan Kepemilikan Akta Lahir Dirinci Perkecamatan	130
4.8 Matriks Biodata Informan	251
4.9 Matriks Pengembangan Penelitian	253
4.10 Matriks Pembahasan Hasil Penelitian	262

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual	71
3.1 Komponen dalam Analisis Data, Menurut Miles dan Humber	85
4.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Bima Semester II Tahun 2018..... Berdasarkan Jenis Kelamin Dirinci Perkecamatan	121
4.2 Jumlah Penduduk Kabupaten Bima Semester II Tahun 2018	123 Berdasarkan Agama Dirinci Perkecamatan
4.3 Jumlah Penduduk Kabupaten Bima Semester II Tahun 2018.....	124 Berdasarkan Pendidikan Dirinci Perkecamatan
4.4. Jumlah Penduduk Kabupaten Bima Semester II Tahun 2018	126 Berdasarkan Usia Dirinci Perkecamatan
4.5 Jumlah Penduduk Kabupaten Bima Semester II Tahun 2018	127 Berdasarkan Kepemilikan KK Dirinci Perkecamatan
4.6 Jumlah Penduduk Kabupaten Bima Semester II Tahun 2018.....	129 Berdasarkan Kepemilikan KTP-el Dirinci Perkecamatan
4.7 Jumlah Penduduk Kabupaten Bima Semester II Tahun 2018	130 Berdasarkan Kepemilikan Akta Lahir Dirinci Perkecamatan

DAFTAR LAMPIRAN

1. Hasil Wawancara Mendalam	255
2. Hasil Pengabsahan Data	258
3. Surat Ijin Penelitian	276
4. Foto-foto yang diamati	277
5. Dokumen SOP Pelayanan Penerbitan Dokumen	283



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.

Dinamika pelayanan publik di Indonesia memang menjadi sebuah pembahasan yang menarik di dalam kehidupan masyarakat luas ketika berurusan dengan birokrasi yang masih carut marut menjadi warna tersendiri dalam tubuh birokrasi pada saat ini. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka 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.

Pelayanan publik pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima menjadi bagian tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan merupakan bentuk konkret pemerintah dalam melayani masyarakatnya. Kebutuhan masyarakat terhadap pemerintah bersifat administratif baik pemenuhan terhadap barang atau jasa. Pemerintah Kabupaten Bima sebagai penyedia pelayanan tentunya harus melakukan pelayanan publik secara optimal untuk menghasilkan pelayanan publik yang di butuhkan masyarakat.

Undang-undang nomor 23 tahun 2014. Undang-undang ini merupakan revisi atau perubahan dari beberapa pasal dalam undang-undang nomor 32 tahun

2004 tentang pemerintah daerah dalam undang-undang ini urusan pemerintah terdiri atas urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan urusan pemerintahan absolut adalah urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadikan kewenangan pemerintahan pusat misalnya politik luar negeri, pertahanan, keamanan, yustisi, moneter dan fiskal nasional dan agama. Sementara itu urusan yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah berada pada pemerintahan konkuren, kewenangan pemerintahan konkuren ini meliputi kewenangan daerah atas urusan pemerintahan wajib adalah yang berkaitan dengan pelayanan dasar.

Kemajuan teknologi informasi juga merupakan solusi dalam memenuhi aspek transparansi, akuntabel dan partisipasi masyarakat. Keterpaduan sistem penyelenggaraan pemerintahan melalui jaringan informasi *on-line* perlu terus dikembangkan terutama dalam penyelenggaraan pelayanan, sehingga tersedianya data dan informasi pada instansi pemerintah yang dapat dianalisis dan dimanfaatkan secara tepat, akurat, dan aman. Pelayanan publik dewasa ini telah menjadi isu semakin strategis karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam politik. dalam kehidupan politik, perbaikan birokrasi pelayanan publik akan mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan sebagaimana telah di ubah dengan Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan unsur filosofi dalam Undang-undang Administrasi

kependudukan ini terletak pada kewajiban negara untuk melindungi dan mengakui penentuan: 1) status pribadi, 2) status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk Indonesia. bahwa dalam definisi peristiwa kependudukan terdapat kata-kata “kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan kartu keluarga, kartu tanda penduduk dan/atau surat keterangan kependudukan lainnya”. Sementara itu, peristiwa penting dimaknai sebagai “kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan.

Menurut Lewis dan Glman 2005 dalam Hayat (2017:21), bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggung jawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaan kepada masyarakat, kepercayaan masyarakat yang adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Gaspersz 2005 dalam Donni Juni Priansa (2017:59-60) menyatakan bahwa karakteristik atau atribut yang harus di perhitungkan dalam pemberian pelayanan adalah:

- 1) Kepastian waktu pelayanan, ketepatan waktu yang diharapkan berkaitan dengan waktu proses atau penyelesaian, pengiriman, penyerahan, jaminan atau garansi dan menanggapi keluhan.
- 2) akurasi pelayanan, akulturasi pelayanan berkaitan dengan rehabilitas pelayanan, bebas dari berbagai kesalahan.
- 3) kesopanan dan keramahan, dalam memberikan pelayanan personil yang berada digaris depan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan. Sentuhan pribadi yang menyenangkan tercermin melalui penampilan, bahasa tubuh dan tutur bahasa yang sopan, ramah, lincah dan gesit.
- 4) tanggung jawab, bertanggung jawab dalam penerimaan pesan atau permintaan dan penanganan keluhan pelanggan eksternal.
- 5) kelengkapan, kelengkapan pelayanan menyangkut lingkup (cakupan) pelayanan ketersediaan sarana pendukung.
- 6) kemudahan mendapatkan pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan berkaitan dengan banyaknya pegawai yang melayani serta fasilitas yang mendukung.
- 7) pelayanan pribadi, pelayanan pribadi berkaitan dengan ruang/ tempat pelayanan kemudahan, ketersediaan, data/informasi dan petunjuk – petunjuk.
- 8) variasi model pelayanan, variasi model pelayanan berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola baru dalam pelayanan.
- 9) kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, kenyamanan pelayanan yang berkaitan dengan ruang tunggu/ tempat pelayanan, kemudahan, ketersediaan data dan informasi dan petunjuk–petunjuk.
- 10) atribut pendukung pelayanan, atribut pendukung pelayanan dalam hal ini adalah sarana dan prasarana yang di berikan dalam proses pelayanan.

Program dan kegiatan pembangunan urusan bidang kependudukan baik yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah maupun yang ditempuh dengan mendorong partisipasi masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima sebagai dokumen perencanaan jangka menengah daerah yang bersifat strategis disusun menurut fungsi dan kewenangan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima yang telah diatur dalam peraturan daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah

Kabupaten Bima; memiliki tugas pokok membantu sebagai tugas Bupati dalam penyelenggaraan sebagai urusan pemerintah daerah dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi daerah.

Dalam hal ini tugas pokok tersebut diterjemahkan sebagai urusan pemerintahan Kabupaten Bima dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan peraturan Bupati Kabupaten Bima Nomor 30 tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja perangkat daerah Kabupaten Bima. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berkedudukan sebagai unsur pelaksana pemerintah dibidang kependudukan dan pencatatan sipil dipimpin oleh kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui sekretaris daerah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima telah mengaktualisasikan *information technology* (IT) untuk memutuskan mata rantai pelayanan yang secara manual dan berbelit-belit. Dengan mengaktualisasi *information technology* pelayanan yang memberikan akan semakin efektif dan efisien serta responibilitas. Terdapat sesuatu yang menarik yaitu ultimatum yang menjadi lampu kuning untuk masyarakat dan aparatur bahwa “ seluruh pelayanan kami gratis dan terimakasih jika anda tidak menggunakan jasa orang lain dalam mengurus dokumen kependudukan dan dokumen pencatatan sipil dan katakan tidak untuk pungli, bagi yang menggunakan jasa orang lain tidak akan dilayani” secara eksplisit telah mengultimatum seluruh unsur elemen untuk tetap mengikuti jalur pengajuan dokumen sampai pada penerbitan dokumen dan tidak

diperkenankan memanfaatkan jika terdapat calo yang menjanjikan dapat mempercepat kepengurusan dokumen dan seluruh pelayanan yang diberikan digratiskan atau tanpa dipungut biaya.

Penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bima yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintah yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil serta kebutuhan dasar masyarakat, belum nyata di lihat dari kinerja birokrasi pemerintah selama ini. Karena jika melihat fenomena dewasa ini masih banyak keluhan dan pengaduan dari masyarakat, kurangnya sumber daya manusia, masih kurang sosialisasi, ,terbatasnya fasilitas , jauhnya tempat pelayanan, kurangnya sarana dan prasarana pelayanan.

Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tergolong dalam jenis pelayanan publik karena adanya kepentingan umum dalam masyarakat yang dilayani oleh Kota/Kabupaten. Khususnya Kabupaten Bima kepentingan umum yang ada di dalam masyarakat merupakan sasaran utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Aparat kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Bima sebagai birokrat di tingkat daerah dituntut untuk mampu menangani kendala-kendala yang dihadapi dalam usaha-usaha pembangunan yang digalakan pemerintah. Aparat Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Bima harus mampu melaksanakan fungsi utamanya yaitu memberikan pelayanan kepada publik dengan baik, cekatan, efektif dan efisien.

B. Rumusan Masalah.

1. Bagaimana penerapan pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Bima.?
2. Bagaimana kinerja dalam memberikan pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Bima.?

C. Tujuan Penelitian.

1. Untuk menganalisis penerapan pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Bima.
2. Untuk menganalisis kinerja dalam memberikan pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Bima.

D. Manfaat Penelitian.

1. Secara praktis, diharapkan dapat memberikan masukan kepada instansi dan/atau birokrat Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) tentang penerapan pelayanan publik.
2. Secara akademis, diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi peneliti terhadap kesesuaian antara teori-teori yang diperoleh di bangku akademik dan fakta dan praktek didalam masyarakat.

E. Lingkup Penelitian.

Adapun lingkup penelitian pada hasil penelitian ini, antara lain:

BAB I Adalah pendahuluan yang membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian, lingkup penelitian.

BAB II Adalah kajian teori dan kerangka konsep yang membahas tentang perspektif teori, penelitian terdahulu, kerangka konseptual.

BAB III Adalah metode penelitian yang membahas tentang desain penelitian, lokasi dan jadwal penelitian, fokus dan deskripsi fokus, instrument penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, rencana pengujian keabsahan data.

BAB IV Adalah hasil penelitian dan pembahasan yang membahas tentang gambaran umum objek penelitian, temuan penelitian, pembahasan hasil penelitian.

BAB V Adalah penutup yang membahas tentang kesimpulan dan saran.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA KONSEPTUAL

A. Perspektif Teori.

1. Teori Kualitas.

Kualitas pelayanan publik merupakan inti dari sebuah kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan menjadi poin penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan pelayanan publik yang diberikan. Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi barometer bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Hal itu juga mengindikasikan kualitas sumber daya manusia yang baik, professional dan bertanggung jawab serta kompeten.

Menurut Fandy Tjiptono (2004:2) “ kualitas 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 sejak awal, 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan”.

Jika kualitas pelayanan publiknya baik, maka dapat dipastikan bahwa kinerja pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pelayan juga maksimal. Banyak tantangan yang dihadapi, baik oleh individu pegawai maupun organisasi yang menaunginya, terutama terkait hal komitmen dan konsistensi serta orientasi yang menjadi tujuan utama dalam pelayanan publik. Kualitas pelayanan organisasi

publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan prima. Gaspersz 2005 dalam Donni Juni Priansa (2017:70) menyatakan bahwa kualitas memiliki banyak pengertian. Menurutnya secara konvensional, kualitas diartikan sebagai gambaran karakteristik langsung dari suatu produk. *The American society of control* Purnama 2006 dalam Donni Juni Priansa (2017:71) menyatakan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau pelayanan menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten.

Untuk membuat pengukuran kualitas lebih berarti dan sesuai “tanyakan kepada pelanggan apa yang mereka inginkan, yang bisa memuaskan mereka” berdasarkan keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik bahwa esensi pelayanan publik adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

2. Teori Pelayanan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Paratur Negara No. 63 tahun 2003 yang merupakan penyempurnaan dari keputusan menteri PAN No. 81 Tahun 1993 menyatakan bahwa pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat dan daerah dan lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik yang prima merupakan tanda dari

kesadaran baru dari pemerintah atas tanggung jawab utama dalam mengelolah pemerintahan dan memenuhi segala kebutuhan masyarakat.

Menurut Lovelock et,al 2005 dalam Donni Juni Priansa (2017:53) sebuah proses pelayanan yang baik dirancang dan disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan dengan didasarkan atas sejumlah persyaratan yang telah menjadi tujuan penting bagi pelayanan organisasi. proses pelayanan menjelaskan urutan dan metode yang dilakukan dalam sistem operasi pelayanan dimana pegawai bekerja dan terkoneksi dengan pegawai lainnya untuk secara bersama-sama menciptakan pengalaman pelayanan yang optimal sehingga pelanggan akan memberikan penghargaan.

Sampara Lukman 2000 dalam Donni Juni Priansa (2017:53) pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Schiffman dan Kanuk 2004 dalam Donni Juni Priansa (2017:53) pelayanan merupakan suatu hal yang penting, sebab peningkatan dari pada pelayanan itu sendiri dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Menurut Ratminto dan Winarsi 2005 dalam Donni Juni Priansa (2017:53) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara pelanggan dengan pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan.

Pelayanan merupakan salah satu fokus penting bagi organisasi publik Dalam melaksanakan kegiatan operasional organisasi publik melalui pelayanan, maka organisasi publik menjadi institusi yang memiliki reputasi baik dengan berorientasi kepada keputusan publik. Dari beberapa pendapat para ahli kesimpulan peneliti bahwa kepuasan publik merupakan respon publik terhadap

ketidak sesuaian antara tingkat harapan yang dimiliki dengan kinerja aktual yang dirasakan setelah memanfaatkan pelayanan publik. Sisi positif dari harapan publik menunjukkan rasa percaya publik itu sendiri terhadap pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik. dan di sisi lain, persepsi kinerja organisasi publik didasarkan atas pengetahuan, keyakinan, dan penilaian publik terhadap organisasi publik itu sendiri secara nyata.

3. Teori Publik.

Publik adalah sekelompok orang yang manusia atau individu pada dasarnya hidup secara berkelompok, itulah sebabnya dalam tatanan kehidupan sosialnya, manusia selalu mengidentikan hidupnya dengan organisasinya masing-masing punya kepentingan secara sosiologi. Kata publik sebenarnya identik dengan khalayak atau masyarakat.

Menurut Cutlip, Center dan Broom (Cutlip 2005) mendefinisikan publik sebagai unit sosial aktif yang terdiri dari semua pihak yang terlibat mengenali problem bersama yang akan mereka cari solusinya secara bersama-sama. Kriyantono (2012) mendefinisikan publik sebagai sekumpulan orang/kelompok dalam masyarakat yang memiliki kepentingan atau perhatian yang sama terhadap suatu hal.

Menurut dan Marsh dalam Estawara (2012) mendefinisika publik sebagai: *any group of people who share commo interests or values in a particular situations esp ecially interests or values they might be willing act upon*". Dapat diartikan bahwa yang dimaksud dengan publik adalah setiap kelompok orang memiliki minat atau nilai-nilai bersama dalam situasi

tertentu, terutama kepentingan atau nilai-nilai mereka mungkin bertindak kesediaan.

Jefkins (2003) mendefinisikan publik sebagai kelompok atau orang-orang yang berkomunikasi dengan organisasi, baik secara internal maupun eksternal. Sementara itu Skelcher (1992:11) “publik sebagai publik diidentifikasi sebagai kelompok umum yang memiliki keterbatasan kekuasaan, sehingga asumsi pelayanannya bersifat paternalistik. Kesimpulan peneliti dari beberapa pendapat para ahli publik yaitu perkembangan peradaban manusia dari masa ke masa, maka manusia dalam kelompok atau organisasi yang dikelolanya memerlukan penataan secara manajemen. Hal ini dimaksud untuk menjaga keserasian hubungan publik secara organisatoris. Sehingga untuk menyusun perencanaan pelayanan publik dan sekaligus menyusun kepentingan yang diperlukan publik dalam semua sektor kehidupan.

4. Konsep Pelayanan Publik.

Pelayanan tidak ditafsirkan hanya dengan konteks tualisasinya saja, tetapi harus diimplementasikan secara substantif. Bahwa siapa yang melayani dan bagaimana pelayanannya harus diaktualisasikan dengan penuh tanggung jawab dan profesional. Sehingga keberadaan pemberi layanan dengan berbagai cara dan metodenya dan penerima layanan dengan berbagai syarat dan ketentuannya dapat diintegrasikan dalam rangka pemberian pelayanan publik menjadi indikator penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang menjadi dasar untuk untuk menciptakan pemerintahan yang baik.

Pasal 5 ayat 4 Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 pada aspek pelayanan jasa publik yaitu:

- a. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggaran daerah.
- b. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagai atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan.
- c. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagai atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Sementara itu, pelayanan publik dalam aspek administratifnya di atur dalam pasal 5 ayat 7 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yaitu:

- a. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga Negara.

b. Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Oleh karena itu, sistem pelayanan menjadi pengaturan yang ketat dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat diupayakan dengan pemberlakuan sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kepentingan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan adalah hal yang mutlak dilakukan oleh penyelenggaraan pelayanan. Bukan siapa yang melakukan, tetapi siapa yang membutuhkan. Sehingga dengan demikian, pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat dapat dilakukan secara optimal.

Optimalisasi pelayanan publik adalah keniscaan bagi pemerintah dan menjadi cita-cita masyarakat. tercapainya reformasi birokrasi dan *good governace* salah satunya adalah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik yang diberikan secara optimal. Ada beberapa faktor dalam mengoptimalkan pelayanan publik, yaitu kepemimpinan *leadership*, budaya organisasi *organizational culture*, kelembagaan, tata kerja *standar oprating procedural*. Standar pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengendalian dan evaluasi, sarana prasarana, penggunaan teknologi informasi, dan penegelolaan sumber daya manusia (Lembaga Administrasi Negara, 2010).

5. Tujuan Pelayanan Publik.

Aspek yang menjadi dasar dalam pelayanan publik adalah melayani masyarakat sebaik-baiknya dalam rangka membantu terkait dengan urusan administrasi pemerintahan dan/atau kebutuhan barang dan jasa publik. Pelayanan publik yang baik, tentunya menjadi harapan penting bagi masyarakat, mulai dari sikap aparatur yang memberikan pelayanan, bentuk pelayanan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, sampai pada perilaku aparaturnya. Tujuan pelayanan publik semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan.

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain: a) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. b) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik. c) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. d) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penekanan dalam pasal ini adalah memberikan kepastian hukum kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Dengan mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, memberikan konsekuensi hukum kepada siapa yang memberikan pelayanan kepada siapa yang

menerima pelayanan. Hak dan kewajiban masyarakat dan aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi koridor yang membatasi dengan mengatur jalannya pelayanan publik tersebut.

Namun demikian, tujuan pelayanan publik di Indonesia masih mengalami berbagai kendala dan tantangan. Sofian dalam Safroni 2012 dalam Hayat (2017:53) mengemukakan 4 (empat) kendala yang dihadapi oleh Indonesia dalam pembangunan pelayanan publik yaitu:

pertama, politik, persoalan politik menjadi bagian yang tak terpisahkan dalam menjalankan proses pemerintahan. Sistem politik di Indonesia dengan demokratisasinya memberikan ruang yang luas bagi elemen politik untuk berkompetisi dalam jabatan politik. bentuk koalisi dalam perpolitikan, menimbulkan ketidakstabilan dalam ruang-ruang publik. hal itu berdampak pada jalannya pemerintahan. Koalisi politik yang tidak permanen mengakibatkan proses dalam administrasi pelayanan publik terkendala dengan banyaknya kepentingan politik. *kedua*, lemahnya penggunaan teknologi. Teknologi menjadi bagian tidak terpisahkan dengan penyelenggaraan pemerintah, terutama dalam pemberian pelayanan publik. Pemerintahan melalui berbagai kebijakannya telah mengeluarkan kebijakan publik yang berbasis pada teknologi informasi. Teknologi informasi dalam pelayanan publik menjadi kebutuhan utama sebagai bagian dari peningkatan efektivitas dan efisiensi. Minimnya penggunaan teknologi dalam berbagai pelayanan kepada masyarakat mengakibatkan ketidakefektifan dan ketidakefesiennya pelayanan publik. sistem manual yang masih digunakan dalam memberikan pelayanan sudah tidak memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan cepat dan mudah. Pemerintah harus terus memacu pengembangan dan peningkatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. hal itu sudah menjadi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik dan kebutuhan pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara prima. *Ketiga*, rekrutmen pegawai, rekrutmen pegawai yang tidak efektif memberikan gerak yang tidak seimbang dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. ketidakefektifan rekrutmen pegawai menjadikan berbagai aspek pelayanan terkendala, baik secara langsung atau tidak

langsung. Pelayanan publik harus dilakukan oleh aparatur yang mempunyai kompetensi yang tinggi, kualitas ketrampilan yang memadai, dan sikap perilaku yang sehingga pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan melalui pemberian pelayanan publik dapat dipertanggungjawabkan. Sudah menjadi keharusan untuk terus melakukan berbagai langkah konkret dalam mengatasi persoalan rekrutmen Aparatur Sipil Negara (ASN). *Keempat, reward dan punishment.* Salah satu lemahnya dalam pelayanan publik adalah masih belum meratanya *reward* yang diterima aparatur pelayanan publik yang berprestasi. Pemerintah masih dinilai kurang memberikan perhatian secara penuh kepada aparatur yang berprestasi. Pemberian *reward* merupakan bentuk motivasi bagi aparatur untuk memacu semangat yang tinggi dalam bekerja dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Unsur yang paling penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas adalah kompetensi sumber daya manusia aparatur yang ditopang oleh intelektualitas yang tinggi serta perilaku yang baik. Pemberian pelayanan bukan terletak kepada apa yang diberikan dan apa yang diterimanya, tetapi lebih kepada bagaimana cara pemberian yang baik dijadikan sebagai keniscayaan penerimaan yang baik atau penilaian yang baik terhadap aparatur pelayanan publik.

6. Teori Kinerja.

Bentuk pemberian yang dilakukan oleh aparatur pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan adalah bagian dari pelayanan publik. Menerima oleh masyarakat menjadi penilaian tersendiri atas apa yang diberikan oleh aparatur pelayanan melalui pelayanannya. Setiap pelayanan diberikan adalah bagian dari tugas dan tanggung jawabnya serta sudah menjadi kewajiban penyelenggara pelayanan untuk memberikan pelayanan secara baik. Baik atau

buruknya penilaian terhadap pelayanan secara baik. Baik atau buruknya penilaian terhadap pelayanan publik tergantung sejauh mana pelayanan itu diberikan.

kontrol terhadap pelayanan tidak terlepas dari kontrol terhadap kinerja aparatur pelayanan yang melayani. Kinerja aparatur merupakan bagian terpenting dalam peningkatan kualitas pelayanan, karena kinerja yang melakukan proses terhadap pelayan itu sendiri. Kinerja yang baik, ditopang dengan kompetensi yang dimiliki aparatur pelayanan akan menghasilkan sebuah pelayanan yang prima dan profesional. Profesionalitas dan primanya pelayanan tentunya akan berdampak pada keluaran yang dihasilkan, yaitu kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanannya.

Kinerja secara etimologi adalah berasal dari bahasa Inggris, yaitu *performance*. *Performance* berasal dari kata “*to perform*” yang mempunyai arti masukan *entries*. Banyak sekali penjelasan tentang makna *entries* ini dari berbagai pengertian tentang masukan yang relevan dengan pengertian kinerja. Kesimpulannya adalah bahwa kinerja merupakan pelaksanaan suatu pekerjaan dan penyempurnaan pekerjaan tersebut sesuai dengan tanggung jawabnya, sehingga dapat mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan Sinambela 2012 dalam Hayat (2017:58). Dengan demikian, tanggung jawab yang melekat dalam dirinya menjadi amanah yang di jalankan secara totalitas dan penuh dengan kesungguhan.

Menurut Wibawa 2010 dalam Hayat (2017:59) mengungkapkan bahwa kinerja adalah hasil kerja dari suatu individu atau organisasi dibandingkan dengan apa yang seharusnya dicapai oleh yang bersangkutan. Hasil yang dicapai dimaksud adalah uraian yang dapat ditemukan dalam aturan

pembentukan organisasi melalui visi, misi, tujuan dan strategi yang digunakan dan harapan yang ingin dihasilkan. Kinerja bukan hal yang objektif, tetapi subjektif dalam prinsipnya, yaitu tergantung dari ukurannya, standar yang dipakai dan tergantung dari orang yang menilai, waktu dan tempat penilaian.

Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang melekat dalam diri masing-masing, dalam rangka untuk mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika yang ada. (Prawirosentono, 1992,2: Sinambela 2012) dalam Hayat (2017:59) rumusan di atas memberikan gambaran bahwa kinerja merupakan pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dengan nilai-nilai etika moral yang tinggi. kinerja adalah *output* yang dihasilkan untuk tujuan tertentu sesuai dengan yang diharapkan bersama. Kinerja menjadi bagian yang satu antara seseorang dengan pekerjaannya.

Oleh karena itu, kinerja adalah melekat dalam diri seseorang atau organisasi dalam menjalankan dan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang menjadi tanggung jawabnya. Kinerja berorientasi kepada sebuah hasil yang diharapkan bersama sesuai dengan yang sudah direncanakan untuk melaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh tanggung jawab serta untuk mendapatkan hasil yang memuaskan. Di samping itu, bentuk dari kinerja adalah adanya evaluasi terhadap pekerjaan berikutnya. Secara prinsip, kinerja adalah pekerjaan yang bersinambungan dan terus-menerus yang dilakukan oleh seseorang dan/atau organisasi dengan capaian sesuai dengan yang diharapkan

bersama. Menjadikan kinerja yang berkualitas dan memberikan kepuasan terhadap hasil dari kinerja yang dilakukan.

Bahwa dari rumusan di atas, Sinembela 2012 dalam Hayat (2017:60) mengemukakan, ada 4 (empat) poin penting untuk mengetahui tingkat keberhasilan seseorang atau lembaga dalam menjalankan pekerjaannya, yaitu:

pertama, kinerja adalah akhir dari pekerjaan yang dilakukan oleh individu atau kelompok. Apakah pekerjaan yang dihasilkan adalah baik atau tidak, dapat dipengaruhi dari dua faktor penting, yaitu cara seseorang atau kelompok melakukan pekerjaan dan kompetensi yang dimiliki seseorang atau kelompok dalam melakukan pekerjaannya. *Kedua*, setiap kinerja yang melekat pada diri kelompok atau individu dalam melakukan pekerjaannya diikuti oleh wewenang dan tanggung jawab. Setiap wewenang dan tanggung jawab diikuti oleh hak dan kekuasaan yang dimilikinya untuk melakukan sesuatu pekerjaan tersebut dengan baik. Dalam melakukan pekerjaan, kontrol dan kendali terhadap pekerjaan tersebut semestinya tetap dilakukan, sebagai upaya dan memastikan bahwa pekerjaan yang dikerjakan sesuai dengan ketentuan dan tujuan yang diharapkan serta dikerjakan secara baik dan dengan hasil akhir yang maksimal. *Ketiga*, legalitas kerja, setiap pekerjaan harus dilakukan secara legal dan sesuai dengan ketentuannya. Tugas dan tanggung jawab yang melekat dalam diri seseorang atau kelompok harus diikuti oleh aturan untuk mencapai sebuah tujuan yang diharapkan. Aturan dan ketentuan tersebut, mengatur cara kerja, metode menyelesaikan pekerjaan dengan baik, dan mempertanggungjawabkan pekerjaan. Dengan mengikuti ketentuan dan aturan yang telah disediakan, besar kemungkinan keberhasilan kinerja akan mencapai dengan baik. *Keempat*, etika dan moral menjadi bagian yang satu dengan kualitas kinerja yang dihasilkan. Kinerja yang optimal harus diikuti dengan sikap dan perilaku yang baik. Perilaku atau etika dan moral dalam kinerja juga akan dipertanggungjawabkan secara moral. Etika dan moral berbanding lurus dengan kualitas kinerja seseorang atau kelompok. Artinya bahwa ketentuan yang ada dalam organisasi harus diikuti oleh penguatan terhadap moral dan etika dalam diri.

Di sisi lain, kinerja sumber daya manusia mempunyai makna yang hampir sama dengan penjelasan di atas. Bambang Kusriyanto (1999:3) menyatakan bahwa kinerja sumber daya manusia berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* merupakan perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu. Sementara itu Gomes (1995:195) mendefinisikan kinerja karyawan adalah ungkapan seperti *uoput*, efisiensi serta efektivitas sering dihubungkan dengan produktivitas. Mangkunegara (2000:67) juga mengemukakan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (dalam Mangkunegara, 2005). Dari apa yang diungkapkan oleh beberapa ahli di atas, kesimpulan peneliti memberikan pemahaman bahwa kinerja karyawan/pegawai adalah hasil kerja yang dilakukan berdasarkan pertanggung jawaban yang ditandai dengan *output* secara kualitas maupun kuantitas sebagai sebuah prestasi yang dicapai untuk tujuan yang diharapkan.

Kinerja pelayanan publik merupakan konsekuensi hukum dari pemberian pelayanan yang baik yang dilakukan secara baik pula. Namun demikian, ada indikator-indikator penting dalam mengukur kinerja pelayanan publik. indikator kinerja pelayanan publik sebagai ukuran bagi penyelenggaraan pelayanan publik dalam memberikan pelayanannya. Bastian 2006 dalam Hayat (2017:63) mendefinisikan kinerja merupakan bentuk prestasi yang dicapai oleh organisasi dalam priode tertentu. Setiap kinerja yang dihasilkan oleh aparatur merupakan penghargaan bagi organisasi untuk mendapatkan *reward* (penghargaan). Begitu

juga dengan kinerja yang kurang baik harus mendapatkan *reward* dalam bentuk pembinaan.

Kinerja pelayanan publik menjadi substansi nilai yang menjadi fokus utama penilaian dalam pelayanan publik. kinerja pelayanan publik menjadi sorotan utama dalam kerangka memastikan apakah pelayanan publik berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, termasuk perilaku dan sikap dari aparatur pelayanan publik. kinerja pelayanan publik merupakan bentuk perbuatan yang berulang-ulang yang dilakukan oleh aparatur Negara dalam memberikan pelayanan.

7. Sifat dan Bentuk Kinerja Pelayanan Publik.

Kinerja pelayanan publik sejatinya memang harus berjalan sesuai dengan sifat dan bentuknya. Secara prinsip sifat kinerja pelayanan publik adalah membantu masyarakat dalam menerima hak dan kewajibannya, yaitu menerima pelayanan yang dibutuhkan secara baik. Menjadi kewajiban bagi aparatur pelayanan untuk memberikan pelayanan secara professional. Penerimaan pelayanan yang baik kepada masyarakat serta pemberian pelayanan yang profesional akan membentuk karakter kerja sama yang baik antara masyarakat dan pemerintah dalam rangka menuju tatanan pemerintahan yang lebih baik, tidak menutup kemungkinan *good governance* akan terwujud.

Sementara itu, bentuk kinerja pelayanan publik didasari pada ruang lingkup pelayanan publik. sebagaimana disebutkan dalam Pasal 5 ayat (1)

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik , dijelaskan bahwa ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administrasi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. kemudian dilanjutkan pada ayat (2) yang menyebutkan, bahwa pelayanan publik tersebut antara lain pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor stragis lainnya.

Selain itu, bentuk kinerja adalah bersifat deskriptif. Deskripsi jabatan dalam kinerja menjadi penting sebagai pemahaman terhadap tugas dan pokok serta tanggung jawab aparatur pelayanan publik. oleh karena itu, Sinambelaa 2012 dalam Hayat (2017:67) mengutip pedapatnya Haynes (1986:63-64) dalam Hayat (2017:67) menyatakan bahwa yang menjadi landasan terhadap deskripsi jabatan terhadap tugas pokok dan fungsi dari aparatur adalah sebagai berikut:

- a. Penentuan gaji, deskripsi jabatan menjadi dasar untuk perbandingan pekerjaan dalam organisasi dan dapat dijadikan sebagai acuan pemberian gaji yang adil serta sebagai data pembanding dalam persaingan perusahaan.
- b. Seleksi pegawai. Pada penerimaan pegawai atau seleksi pegawai merupakan bagian dari deskripsi jabatan. Jabatan apa yang dibutuhkan dalam rekrutmen pegawai harus sesuai dengan kompetensi dan akuntabilitas yang dimilikinya. Kualifikasi dalam seleksi pegawai juga menjadi penting bagi organisasi untuk menempatkan seseorang sesuai dengan kemampuannya.
- c. Orientasi. Deskripsi jabatan dapat mengenalkan tugas-tugas pekerjaan yang baru kepada pegawai dengan cepat dan efisien. Pengenalan terhadap tugas kepada pegawai terhadap jabatannya memberikan dorongan untuk bekerja secara efektif dan efisien.

- d. Penilaian kinerja. Deskripsi jabatan menunjukkan perbandingan bagaimana tugas dan tanggung jawab pegawai dijalankan sebagaimana mestinya. Penilaian kinerja merupakan bentuk pengendalian yang dilakukan kepada pegawai untuk memastikan pekerjaan dikerjakan secara baik. Selain itu, pegawai juga dapat mempertanggungjawabkan pekerjaannya dengan menunjukkan kinerja yang maksimal. Penilaian kinerja menjadi bagian pola dari kenaikan jabatan atau lainnya yang dapat mendorong pegawai lebih termotivasi.
- e. Pelatihan dan pengembangan. Deskripsi jabatan memberikan analisis yang akurat mengenai pelatihan dan pengembangan karier. Melalui pelatihan dan pengembangan karier, menjadi motivasi dan semangat bagi aparatur untuk terus meningkatkan kualifikasi, kualitas kinerja dan kompetensi persoalannya. Pelatihan dapat meningkatkan kompetensi. Kompetensi dan keterampilan yang terus dibangun dapat memengaruhi kualitas kinerja pegawai.
- f. Uraian dan perencanaan organisasi. perkembangan awal dari deskripsi jabatan menunjukkan kelebihan dan kekurangan dalam pertanggung jawaban. Deskripsi jabatan menjadi penyeimbang antara tugas dan tanggung jawab pegawai. Tugas adalah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh pegawai, sedangkan tanggung jawab adalah hasil dari tugas yang sudah dilakukan untuk kemudian dipertanggungjawabkan. Artinya bahwa, tugas yang dilakukan adalah sesuai dengan harapan dan tujuan, sehingga dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan harapan,
- g. Uraian tanggung jawab. Deskripsi jabatan dapat membantu aparatur dalam memahami beberapa tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Ringkasan pekerjaan bagi setiap individu berdasarkan pada jabatannya. Hal ini untuk mempermudah bagi aparatur untuk bekerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Deskripsi diri juga menjadi tuntutan pencapaian tujuan dalam suatu organisasi. tuntutan itu sebagai peta untuk sampai kepada tujuan yang di harapkan.

Deskripsi jabatan diatas merupakan bentuk pemetaan dan penataan terhadap kinerja pegawai. Melalui deskripsi tersebut, kinerja yang dilakukan lebih bersifat aktif, kreatif, inovatif, dan dapat dijalankan sesuai dengan fungsi dan peran jabatannya masing-masing. Dengan demikian, kinerja yang menjadi sasaran terhadap sumber daya manusia dapat dikontrol secara penuh dan optimal. Secara spesifik, deskripsi jabatan memberikan ruang gerak aparatur sesuai dengan tugas

dan tanggung jawabnya serta mengembangkan kemampuan personal pegawai untuk kualitas kinerja yang lebih baik.

8. Karakteristik Pelayanan.

Aparatur adalah pelayan bagi masyarakat dan memberikan sebaik-baiknya terhadap kebutuhan masyarakat, perlakukanlah layanan yang memberikan pelayanan kepada “rajanya”, karena sejatinya kinerja aparatur adalah bentuk pengabdianya kepada bangsa dan Negara untuk kepentingan dan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

Gaspersz 2005 dalam Donni Juni Priansa (2017:59-60) menyatakan karakteristik atau atribut yang harus diperhitungkan dalam pemberian pelayanan:

- a. Kepastian waktu pelayanan.
Ketepatan waktu yang diharapkan berkaitan dengan waktu proses atau penyelesaian, pengiriman, penyerahan, jaminan atau garansi, dan menanggapi keluhan.
- b. Akurasi pelayanan.
Akurasi pelayanan berkaitan dengan rehabilitas pelayanan bebas dari berbagai kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan.
Dalam memberikan pelayanan personil yang berada di garis depan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan. Sentuhan pribadi yang menyenangkan tercermin melalui penampilan, bahasa, tubuh dan tutur bahasa yang sopan, ramah, lincah dan gesit.
- d. Tanggung jawab.
Bertanggung jawab dalam penerimaan pesan atau permintaan dan penanganan keluhan pelanggan eksternal.
- e. Kelengkapan.
Kelengkapan pelayanan menyangkut lingkup (cakupan) pelayanan ketersediaan sarana pendukung.

- f. Kemudahan mendapatkan pelayanan.
Kemudahan mendapatkan pelayanan berkaitan dengan banyaknya pegawai yang melayani serta fasilitas yang mendukung.
- g. Pelayanan pribadi.
Pelayanan pribadi berkaitan dengan ruang/tempat pelayanan kemudahan, ketersediaan, data/informasi dan petunjuk-petunjuk.
- h. Variasi model pelayanan.
Variasi model pelayanan berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola baru pelayanan.
- i. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.
Kenyamanan pelayanan berkaitan dengan ruang tunggu/tempat pelayanan, kemudahan, ketersediaan data dan informasi dan petunjuk-petunjuk.
- j. Atribut pendukung pelayanan.
Atribut pendukung pelayanan dalam hal ini adalah sarana dan prasarana yang diberikan dalam proses pelayanan.

Pemberian pelayanan harus di tafsirkan secara detail dalam pelaksanaannya mengacu pada aspek pemerintah yang baik. Masyarakat sebagai penerima pelayanan harus diperlakukan sama adil serta setara. Ketentuan itu sudah di atur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang meliputi: 1) pengertian dan batasan penyelenggaraan pelayanan publik. 2) asas, tujuan, dan ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik. 3) pembinaan dan penataan pelayanan publik. 4) hak, kewajiban larangan bagi seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik. 5) aspek penyelenggaraan pelayanan, sistem informasi sarana dan prasaranan, biaya pelayanan, pengelolaan, pengaduan dan nilai kerja. 6) peran serta masyarakat. 7) penyelesaian pegaduan dalam penyelenggaraan pelayanan. 8) sanksi. Djumara, dkk 2010 dalam Hayat (2017:6).

9. Prinsip dan Komponen Standar Pelayanan.

a. Prinsip Pelayanan.

Sesuai dengan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan; prosedur pelayanan tidak berbeli-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan; mencakup dalam hal:
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 - b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam melaksanakan pelayanan publik.
 - c. Perincian biaya pelayanan publik atau tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu; pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi; produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan; proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab; pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik/pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam melaksanakan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasana; seperti prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana telematika.
8. Kemudahan akses; tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai mudah di jangkau oleh masyarakat dan memamfaatkan teknologi telematika.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan; pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, santun, ramah serta ikhlas dalam memberikan pelayanan.
10. Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Menurut Donni Juni Priansa (2017:95-96) terdapat sejumlah prinsip yang penting untuk menjadi rujukan terkait dengan pelayanan publik yaitu:

- 1) Memahami publik sebagai pelanggan utama.
Pelanggan organisasi publik tentu saja publik. Publik terdiri dari berbagai individu yang perlu dipahami dengan baik kebutuhannya.
- 2) Memberi edukasi agar pelanggan memahami organisasi publik.
memberikan edukasi agar public sebagai pelanggan mampu memahami seluruh layanan organisasi public dengan baik.
- 3) Penciptaan kesan positif.
Kesan positif yang terekam di benak public sebagai pelanggan akan selalu di ingat sepanjang masa.
- 4) Menggunakan kata-kata positif.
Kata-kata positif mampu memberikan kesan yang positif.
- 5) Melakukan peningkatan kualitas pelayanan yang berkesinambungan.
Perlu dipertahankan seraya mempersiapkan strategi dan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berkesinambungan sesuai dengan situasi dan kondisi jamani.

Dari prinsip-prinsip di atas kesimpulan peneliti bahwa prinsip dalam pelayanan publik merupakan harapan dari publik, yaitu berkenaan dengan standar; informasi dan keterbukaan, ketulusan, keramahan meletakkan secara tepat untuk menjadi rujukan terkait dengan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat sejahteraan adil dan makmur.

b. Komponen Standar Pelayanan.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 21, setiap standar pelayanan harus mencantumkan komponen sekurang-kurangnya meliputi:

1. Dasar hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. Persyaratan, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus di penuhi dalam kepengurusan suatu jenis pelayanan, baik teknis maupun administratif.

3. Sistem mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi penerima pelayanan, termasuk pegaduan.
4. Jangka waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Biaya atau tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh layanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggaraan dan masyarakat.
6. Produk layanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan yang telah ditetapkan.
7. Sarana, prasarana, dan /atau fasilitas, adalah peralatan fasilitas adalah peralatan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan.
8. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, ketrampilan, keahlian, dan pengalaman.
9. Pengawasan internal, adalah sistem pengendalian internal dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
10. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
11. Jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai dengan pembagian dan uraian tugas.
12. Jaminan pelayanan, adalah memberikan kepastian pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan.
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.
14. Evaluasi kinerja pelaksana, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Peraturan menteri dalam negeri nomor 9 tahun 2011 tentang pedoman penerbitan kartu tanda penduduk berbasis nomor induk kependudukan secara nasional. Pasal 1 ayat 1, 2 dan 3 dalam peraturan menteri ini yang dimaksud dengan:

- 1) Penduduk adalah warga Negara Indonesia dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia.
- 2) Penduduk wajib KTP adalah warga Negara Indonesia dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin secara sah.
- 3) Warga Negara Indonesia, selanjutnya disingkat WNI adalah orang-orang bangsa Indonesia asli dan orang-orang bangsa lain yang disahkan dengan undang-undang sebagai warga Negara Indonesia.

10. Azas-Azas Pelayanan Publik.

Menurut Ratminto (2006:245), ada beberapa azas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus di perhatikan, yaitu sebagai berikut:

- a. Empati dengan masyarakat.
Pegawai yang melayani urusan yang mengurus perizinan dari instansi penyelenggaraan jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- b. Pembatasan prosedur.
Prosedur dirancang sependek mungkin agar konsep *one stop shop* benar-benar diterapkan.
- c. Kejelasan tata cara pelayanan.
Harus didesain sederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- d. Minimalisasi persyaratan pelayanan.
Persyaratan dalam mengurus melayani harus dibatasi, sedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
- e. Kejelasan kewenangan.
Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan. Dengan demikian, tidak ada duplikasi tugas dan kekosongan tugas.
- f. Transparansi biaya.
Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
- g. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan.

Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.

h. Minimalisasi formulir.

Formulir-formulir harus dirancang secara efisien sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).

i. Maksimalisasi masa berlakunya izin.

Untuk menghindari terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.

j. Kejelasan hak dan kewajiban prosedur dan masyarakat.

Hak dan kewajiban-kewajiban, baik bagi prosedur maupun masyarakat harus dirumuskan secara jelas dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.

k. Efektifitas penanganan keluhan.

Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Jika muncul keluhan, harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

11. Penilaian Kinerja Pelayanan Publik.

Penilaian kinerja merupakan bentuk kontrol yang dilakukan oleh pimpinan dalam rangka untuk memastikan bahwa tujuan dari organisasi dapat dicapai secara baik, yang dibuktikan dengan kinerja yang dilakukan oleh bawahan. Penilaian kinerja merupakan bagian dari pengaturan terhadap sumber daya manusia organisasi dengan penempatan kerja sesuai kompetensi dan kualifikasi.

Menurut Sinambela 2012 dalam Hayat (2017:88) penilaian kinerja adalah suatu metode untuk membandingkan berbagai pekerjaan dengan menggunakan prosedur-prosedur formal dan sistematis untuk menentukan suatu urutan tingkat pekerjaan-pekerjaan itu melalui menentukan kedudukan dan rasio satu pekerjaan dibandingkan dengan pekerjaan yang lain. sementara Rivai:Basri (2005:1) dalam Hayat (2017:88) bahwa penilaian kinerja menitik beratkan pada suatu proses

pengukuran yang memberikan perhatian pada teknik-teknik penilaian. Keefektifannya tergantung dari validitas dan realibilitasnya.

Sudah menjadi klausul yang umum bahwa, setiap pekerjaan harus mempunyai nilai. Nilai yang dilakukan oleh sumber daya manusia yang bekerja. Terutama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang notabene adalah berhubungan langsung dengan publik. prinsip keterbukaan dan transparansi menjadi penting dalam pelayanan publik. sedangkan Wibowo 2013 dalam Hayat (2017:89), menjelaskan bahwa pengukuran kinerja adalah berfokus pada antara strategi pelanggan dan tujuan dengan tindakan. Untuk melakukan pengukuran kinerja. Pengukuran yang tepat menurutnya ada beberapa kriteria yang harus dipenuhi, yaitu:

- a. Memastikan bahwa persyaratan yang diinginkan pelanggan telah terpenuhi. Pengukuran kinerja bukan hanya untuk meningkatkan kualitas kinerja pegawai, tetapi menjadikan salah satu unsur kemanfaatan yang dapat dirasakan oleh pelanggan. Persyaratan yang ditentukan dalam suatu kinerja adalah sesuai dengan yang diinginkan oleh pelanggan. Pada aspek kinerja pelayanan publik, apa yang diinginkan oleh masyarakat dalam kinerja pelayanan publik sudah seharusnya dipenuhi sebagai upaya untuk memberikan pelayanan prima.
- b. Mengusahakan standar kinerja untuk menciptakan perbandingan. Standar kinerja dalam sebuah organisasi menjadi keharusan yang tidak dapat diabaikan dalam pengukuran kinerja. Pengukuran kinerja diikuti oleh berbagai perbandingan yang memberikan preferensi apakah dengan standar pengukuran kinerja yang dilakukan sudah baik atau tidak. Apakah dengan standar kinerja yang ada memberikan implikasi yang signifikan terhadap kualitas kinerja pelayanan.
- c. Mengusahakan jarak bagi orang untuk memonitor tingkat kinerja. Penilaian kinerja memastikan bahwa setiap pegawai dapat dinilai pekerjaannya. Dalam upaya melakukan monitor terhadap seorang

pegawai, diperlukan seseorang untuk mengawasinya secara bersinambungan tentang kinerja yang dilakukan. Saling monitor satu sama lain menjadi bagian terpenting dalam pengukuran kinerja untuk memastikan bahwa apa yang dinilai tepat dan benar sesuai dengan kinerja yang dilakukan.

- d. Menetapkan arti penting masalah kualitas dan menentukan apa yang perlu prioritas perhatian. Kualitas kinerja menjadi tujuan dalam pengukuran kinerja. Pengukuran kinerja melahirkan kualitas kinerja. Kualitas kinerja berdampak pada hasil kerja yang berimplikasi pada kualitas lembaga. Pada kinerja pelayanan publik, sebagai tujuan utama adalah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.
- e. Menghindari konsekuensi dari rendahnya kualitas. Kinerja pegawai berfokus pada aspek tujuan yang ingin dicapai. Tujuan yang diharapkan adalah peningkatan kualitas kinerja. Apa yang melemahkan pada kinerja pegawai bertumpu pada aspek kinerja. Kinerja yang baik dan maksimal akan menghasilkan kualitas kinerja yang baik pula.
- f. Mempertimbangkan penggunaan sumber daya. Untuk memastikan bahwa kinerja pegawai akan berjalan secara baik dan optimal, penggunaan sumber daya menjadi perhatian yang serius. Sumber daya manusia, sumber daya infrastruktur, dan sumber daya dana adalah bagian yang menyatu dalam organisasi.
- g. Mengusahakan umpan balik untuk mendorong usaha perbaikan. Kinerja pegawai menjadi barometer organisasi untuk mengukur kualitas kinerja. Pengukuran kinerja pastinya mempunyai implikasi bagi organisasi dan bagi pegawai itu sendiri. Dalam pengukuran kinerja, tentunya, *feedback* atau umpan balik yang baik dan berimplikasi pada peningkatan kinerja menjadi tujuan dari penilaian kinerja. Dalam penilaian kinerja pelayanan publik, umpan balik terhadap aspek yang dinilai kepada pegawai menjadi kunci keberhasilan pengukuran kinerja pelayanan publik. dari yang kurang baik, dengan pengukuran kinerja dapat diubah menjadi lebih baik, secara substansi, penilaian kinerja adalah bagian dari pembinaan kepada aparatur untuk terus memacu perbaikan dan kualitas kinerja, yaitu kualitas kinerja pelayanan publik.

Sujana 2004 dalam Hayat (2017:96) memberikan gambaran tentang pengukuran kinerja aparatur harus disiapkan komponen pengukurannya. Dibutuhkan konsep pengukuran kompetensi sebagai dasar terhadap peningkatan kinerja aparatur. Komponen-komponen tersebut adalah:

- a. Jumlah komponen penilaian yang akan digunakan. Komponen penilaian harus sama bagi setiap aparatur Negara. Misalnya untuk peningkatan kinerja pegawai, dibutuhkan 3 (tiga) kompetensi yang harus di miliki, antara lain: 1) kompetensi inti *core competency*, yaitu kompetensi yang harus dimiliki oleh setiap aparatur Negara dengan menekankan pada *unsur motive, traits, dan self concept*. 2) kompetensi kepemimpinan *leadership competency* yaitu kompetensi yang harus dimiliki oleh jabatan tertentu. 3) kompetensi teknis *hard competency*, yaitu kompetensi yang harus dimiliki oleh unit tertentu dengan menekankan pada aspek pengetahuan dan ketrampilan.
- b. Unsur-unsur yang terdapat dalam kompetensi-kompetensi tersebut. Misalnya, integritas, kejujuran, pembelajaran berkelanjutan dan menekankan pada prinsip profesionalisme.
- c. Diperlukan level kecakapan untuk mendorong unsur-unsur dalam kompetensi. Setiap,level tercantum uraian perilaku dari setiap aparatur yang dapat diamati oleh atasan atau sejawanya.
- d. Menentukan makna dari setiap level yang dinilai.
- e. Menentukan standar level kecakapan pada setiap uraian kompetensi untuk setiap jabatan tertentu, baik yang jabatan struktural maupun fungsional.

Menurut Greiling 2005 dalam Hayat (2017:99) mengungkapkan bahwa yang menjadi salah satu kunci sukses terhadap pembaharuan kinerja dalam sektor publik adalah dengan melakukan pengukuran terhadap kinerja. Kinerja yang dinilai merupakan gambaran konkret dari prestasi pegawai. Ketika pegawai diberikan penilaian, secara tidak langsung semangat dan motivasinya akan terpacu, mengingat pengukuran kinerja menjadi rapor bagi setiap aparatur. Penilaian juga membuka ruang inovasi dan kreativitas bagi pegawai dalam meningkatkan kinerjanya.

Penilaian kinerja pelayanan publik secara prinsip adalah membentuk karakter aparatur Negara menjadi lebih baik dan berkualitas. Kompetensi dan ketrampilan menjadi bagian yang dinilai, termasuk sikap dan perilaku menjadi

terpisahkan. Bentuk penilaian dengan instrumen yang dibuat adalah bentuk kontrol pemerintah dan masyarakat dalam kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur Negara. Melalui penilaian kinerja pelayanan publik, diharapkan aspek pelayanan publik mengalami peningkatan secara kualitas dan dapat memberikan dampak signifikan terhadap *output* yang dihasilkan.

12. Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima.

Berdasarkan peraturan daerah nomor 7 tahun 2010 tentang perubahan atas peraturan daerah nomor 3 tahun 2008 tentang pembentukan, susunan, kedudukan, tugas pokok dan fungsi organisasi perangkat daerah Kabupaten Bima memiliki tugas pokok membantu sebagai tugas Bupati dalam penyelenggaraan sebgayaan urusan pemerintah daerah dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi daerah.

Selanjutnya berdasarkan peraturan Bupati Kabupaten Bima nomor 4 tahun 2011 tentang rincian tugas, fungsi dan tata kerja dinas daerah Kabupaten Bima Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi:

- a. Perumusan kebijakan teknis bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
- b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsi. Berdasarkan pertauran Bupati Bima Nomor 4 Tahun 2011 bagian keenam pasal 7, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang kepala Dinas, serta berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui sekretaris daerah.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sehari-hari, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima berada di bawah koordinasi asisten pemerintahan. Selanjutnya dijelaskan bahwa kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membawahi 1 (satu) sekretaris dan 4 (empat) kepala bidang. Adapun uraian ringkas mengenai tugas masing-masing unit eselon dimaksud adalah sebagai berikut:

- 1) Kepala.

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dipimpin oleh kepala yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui sekretaris daerah dengan tugas dalam penyelenggaraan sebagian urusan pemerintah daerah dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi daerah dan melaksanakan koordinasi pelaksanaan tugas serta pembinaan dan pemberian dukungan administrasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima terdiri atas sekretaris, kepala bidang dan kasubag/kasi yaitu:

1. Sekretaris terdiri dari:
 - a) Sub bagian umum dan kepegawaian.
 - b) Sub bagian program dan pelaporan.
 - c) Sub bagian keuangan.
2. Kepala bidang pendaftaran penduduk terdiri dari:
 - a) Seksi identitas penduduk.
 - b) Seksi pelayanan pendaftaran penduduk.
 - c) Seksi mutasi dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan.
3. Kepala bidang pencatatan sipil terdiri dari:
 - a) Seksi perkawinan dan perceraian.
 - b) Seksi perkawinan dan kematian.
 - c) Seksi perubahan nama, kewarganegaraan, pengangkatan, pengakuan dan pengesahan anak.
4. Kepala bidang pengelolaan informasi dan administrasi kependudukan terdiri dari:
 - a) Seksi pengembangan sistem informasi administrasi kependudukan.
 - b) Seksi penyuluhan dan pengembangan informasi kependudukan.
 - c) Seksi pengembangan sumber daya manusia aparatur.
5. Kepala bidang perencanaan dan pengembangan kependudukan terdiri dari:
 - a) Seksi mobilisasi dan penataan dan persebaran kependudukan.
 - b) Seksi perencanaan, pembinaan dan pengawasan kependudukan.

2) Sekretaris.

Merupakan unsur pelaksana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dan mempunyai tugas:

- a) Melaksanakan urusan tata usaha, kearsipan dan perlengkapan rumah tangga dinas.
- b) Menyiapkan bahan pengelolaan administrasi kepegawaian.
- c) Menyiapkan bahan pengelolaan administrasi keuangan.
- d) Menyiapkan bahan penyusunan rencana program, evaluasi dan pelaporan serta pembinaan organisasi dan ketatalaksanaan..
- e) Melaksanakan analisis dan pengembangan tugas dan fungsi kesekretariatan.
- f) Melaksanakan tugas lain sesuai bidang yang diberikan oleh atasan.

Sekretaris berada dibawah kepala dinas dan bertanggung jawab kepada kepala dinas dan dibantu oleh beberapa kepala subbag bagian umum dan kepegawaian, kepala sub bagian program dan pelaporan dan kepala sub bagian keuangan serta dibantu oleh beberapa staf dalam rangka pelaksanaan tugas pada sekretariat.

3) Kepala bidang pencatatan sipil.

Kepala bidang pencatatan sipil merupakan unsur pelaksana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas:

- a) Mengumpulkan, mengolah data dan informasi, menginventarisir permasalahan serta melaksanakan pemecahan permasalahan berkaitan dengan tugas pencatatan sipil.

- b) Merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan di bidang pencatatan sipil.
- c) Memyiapkan bahan kebijakan, bimbingan dan pembinaan serta petunjuk teknis di bidang pencatatan sipil.
- d) Melaksanakan analisis dan pengembangan tugas dan fungsi bidang pencatatan sipil.
- e) Melaksanakan tugas lain sesuai bidang tugas yang diberikan oleh atasan.

Kepala bidang berada dibawah kendali dan bertanggung jawab kepada kepala dinas melalui sekretaris dinas dalam menjalankan tugas dan fungsi sesuai dengan program dan kegiatan yang telah ditetapkan, kepala bidang dibantu oleh beberapa kepala seksi terdiri dari: 1) seksi perkawinan dan perceraian. 2) seksi kelahiran dan kematian. 3) seksi perubahan nama, kewarganegaraan, pengangkatan, pengakuan dan pengesahan anak serta dibantu oleh beberapa staf dalam rangka kelancaran tugas dan fungsi bidang pencatatan sipil.

4) Kepala bidang perencanaan dan pengembangan kependudukan.

Kepala bidang perencanaan dan pengembangan kependudukan merupakan unsur pelaksana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas:

- a) Mengumpulkan, mengolah data dan informasi, menginventarisir permasalahan serta melaksanakan pemecahan permasalahan berkaitan dengan tugas perencanaan dan pengembangan kependudukan.

- b) Merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan dibidang perencanaan dan pengembangan kependudukan.
- c) Menyiapkan bahan kebijakan, bimbingan dan pembinaan serta petunjuk teknis di bidang perencanaan dan pengembangan kependudukan.
- d) Melaksanakan analisis dan pengembangan tugas dan fungsi bidang perencanaan dan pengembangan kependudukan.
- e) Melaksanakan tugas lain sesuai bidang tugas yang diberikan oleh atasan.

Kepala bidang berada dibawah kendali dan bertanggung jawab kepada kepala dinas melalui sekretaris dinas dalam menjalankan tugas dan fungsi sesuai dengan program dan kegiatan yang telah ditetapkan, kepala bidang perencanaan dan pengembangan kependudukan dibantu oleh beberapa kepala seksi terdiri dari:

1) seksi mobilisasi dan penataan dan persebaran kependudukan. 2) seksi perencanaan, pembinaan dan pengawasan kependuduk serta dibantu oleh beberapa staf dalam rangka kelancaran tugas dan fungsi bidang perencanaan dan pengembangan kependudukan.

- 5) Kepala bidang pendaftaran penduduk.

Kepala bidang pendaftaran penduduk merupakan unsur pelaksana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas:

- a) Mengumpulkan, mengolah data dan informasi, menginventarisir permasalahan serta melaksanakan pemecahan permasalahan berkaitan dengan tugas pendaftaran penduduk.
- b) Merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan di bidang pendaftaran penduduk.
- c) Menyiapkan bahan kebijakan, bimbingan dan pembinaan serta petunjuk teknis di bidang pendaftaran penduduk.
- d) Melaksanakan analisis dan pengembangan tugas dan fungsi bidang pendaftaran penduduk.
- e) Melaksanakan tugas lain sesuai bidang tugas yang diberikan oleh atasan.

Kepala bidang pendaftaran penduduk berada dibawah kendali dan bertanggung jawab kepada kepala dinas melalui sekretaris dinas dalam menjalankan tugas dan fungsi sesuai dengan program dan kegiatan yang telah ditetapkan, kepala bidang pendaftaran penduduk dibantu oleh beberapa kepala seksi terdiri dari : 1) seksi identitas penduduk. 2) seksi pelayanan pendaftaran penduduk. 3) seksi mutasi dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta dibantu oleh beberapa staf dalam rangka kelancaran tugas dan fungsi bidang pendaftaran penduduk.

- 6) Kepala bidang pengelolaan informasi dan administrasi kependudukan.

Kepala bidang pengelolaan informasi dan administrasi kependudukan merupakan unsur pelaksana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas:

- a) Mengumpulkan, mengolah data dan informasi, menginventarisir permasalahan serta melaksanakan pemecahan berkaitan dengan tugas pengelolaan informasi dan administrasi kependudukan.
- b) Merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan di bidang pengelolaan informasi dan administrasi kependudukan.
- c) Menyiapkan bahan kebijakan, bimbingan dan pembinaan serta petunjuk teknis di bidang pengelolaan informasi dan administrasi kependudukan.
- d) Melaksanakan tugas lain sesuai bidang tugas yang diberikan oleh atasan.

Kepala bidang pengelolaan informasi dan administrasi kependudukan berada dibawah kendali dan bertanggungjawab kepada kepala dinas melalui sekretaris dinas dalam menjalankan tugas dan fungsi sesuai dengan program dan kegiatan yang telah ditetapkan, kepala bidang pengelolaan informasi dan administrasi kependudukan dibantu oleh beberapa kepala sub bidang terdiri dari:

- 1) Seksi pengembangan sistem informasi administrasi kependudukan.
- 2) Seksi penyuluhan dan pengembangan informasi administrasi kependudukan.
- 3) Seksi pengembangan sumber daya manusia aparatur serta di bantu oleh beberapa staf dalam rangka kelancara tugas dan fungsi bidang pengelolaan informasi dan administrasi kependudukan.

13. Syarat Mekanisme Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima.

a. Syarat Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Dokumen Penduduk.

1. Penerbitan Kartu Keluarga (KK).

- a. Syarat penerbitan KK baru bagi warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap.
 1. Izin Tinggal Tetap bagi Orang Asing.
 2. Foto copy atau menunjukkan Kutipan Akta Nikah/Kutipan Akta Perkawinan.
 3. Surat Keterangan Pindah/Surat Keterangan Pindah Datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
 4. Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana bagi Warga Negara Indonesia yang datang dari luar negeri karena pindah.
- b. Syarat Perubahan KK karena penambahan anggota keluarga dalam KK bagi penduduk yang mengalami kelahiran wajib melaporkan susunan keluarganya kepada instansi pelaksana melalui kepala desa dan camat serta orang asing yang memiliki ijin tinggal tetap :
 1. KK Lama.
 2. Kutipan Akta Kelahiran

c. Persyaratan Perubahan KK karena penambahan anggota keluarga dalam KK bagi penduduk Warga Negara Indonesia dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap :

1. KK lama.
2. KK yang akan ditumpangi.
3. Surat Keterangan Pindah Datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia; dan/atau.
4. Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri bagi Warga Negara Indonesia yang datang dari luar negeri karena pindah.

d. Perubahan KK karena penambahan anggota keluarga bagi Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap untuk menumpang ke dalam KK Warga Negara Indonesia atau Orang Asing dilakukan setelah memenuhi syarat berupa:

1. KK lama atau KK yang ditumpangi.
2. Paspor.
3. Izin Tinggal Tetap.
4. Surat Keterangan Catatan Kepolisian bagi Orang Asing Tinggal Tetap.

e. Persyaratan Perubahan KK karena penambahan anggota keluarga bagi Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap untuk menumpang ke dalam KK Warga Negara Indonesia atau Orang Asing :

1. KK lama.
2. surat keterangan kematian.

3. Surat Keterangan Pindah/Surat Keterangan Pindah Datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- f. Persyaratan Penerbitan KK karena hilang atau rusak bagi penduduk warga negara Indonesia dan orang asing yang memiliki ijin tinggal tetap :
 1. Surat Keterangan kehilangan dari kepala desa.
 2. KK yang rusak.
 3. Foto copy atau menunjukkan dokumen kependudukan dari salah satu anggota keluarga.
 4. Dokumen keimigrasian bagi Orang Asing.
- g. Prosedur pelaporan dan penerbitan atau perubahan KK atau susunan keluarga bagi Penduduk Warga Negara Indonesia, kepala Desa dengan menyerahkan persyaratan diatas dengan tata cara:
 1. Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan KK.
 2. Petugas registrasi mencatat dalam Buku Harian Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting.
 3. Petugas registrasi melakukan verifikasi dan validasi data penduduk.
 4. Kepala Desa/Lurah menandatangani formulir permohonan KK.
 5. Kepala Desa/Lurah/Petugas registrasi meneruskan berkas formulir permohonan KK kepada Camat sebagai dasar proses penerbitan atau perubahan KK di Kecamatan.
- h. Tata Cara Proses penerbitan atau perubahan KK di Kecamatan sebagai dasar proses penerbitan atau perubahan KK di Kecamatan:

1. Petugas melakukan verifikasi dan validasi data penduduk.
2. Camat menandatangani formulir permohonan KK.
3. Petugas menyampaikan formulir permohonan KK yang dilampiri dengan kelengkapan berkas persyaratan kepada Instansi Pelaksana.
- i. Tata Cara Penerbitan atau perubahan KK di Instansi Pelaksana:
 1. Petugas melakukan perekaman data ke dalam database kependudukan.
 2. Kepala Instansi Pelaksana menerbitkan dan menanda-tangani KK.
- j. Tata Cara Penerbitan atau perubahan KK di Instansi Pelaksana:
 1. Penduduk mengisi dan menandatangani Formulir Permohonan KK.
 2. Petugas melakukan verifikasi dan validasi data penduduk.
 3. Petugas menandatangani Formulir Permohonan KK.
 4. Petugas melakukan perekaman data ke dalam database kependudukan.

2. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

- a. Persyaratan Penerbitan KTP baru bagi penduduk Warga Negara Indonesia:
 1. Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun atau sudah kawin atau pernah kawin.
 2. Surat Pengantar RT/RW dan Kepala desa/lurah.
 3. Fotokopi : KK; Kutipan Akta Nikah/Akta Kawin bagi penduduk yang belum berusia 17 (tujuh belas) tahun; dan Kutipan Akta Kelahiran.
 4. Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana bagi Warga Negara Indonesia yang datang dari luar negeri karena pindah.

b. Persyaratan Penerbitan KTP baru bagi Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap :

1. Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun atau sudah kawin atau pernah kawin.
2. Foto kopi : KK; Kutipan Akta Nikah / Akta Kawin bagi penduduk yang belum berusia 17 (tujuh belas) tahun.
3. Kutipan Akta Kelahiran; Paspor dan Izin Tinggal Tetap.
4. Surat Keterangan Catatan Kepolisian.

c. Persyaratan Penerbitan KTP karena hilang atau rusak bagi penduduk Warga Negara Indonesia atau Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap:

1. Surat keterangan kehilangan dari kepolisian atau KTP yang rusak.
2. Foto copi KK; dan Paspor dan izin tinggal tetap bagi Orang Asing.
3. KK yang akan ditumpangi.

d. Persyaratan Penerbitan KTP karena pindah datang, bagi penduduk Warga Negara Indonesia atau Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap :

1. Surat keterangan pindah/surat keterangan pindah datang.
2. Surat Keterangan datang dari Luar Negeri bagi Warga Negara Indonesia yang datang dari luar Negeri karena pindah.

e. Persyaratan Penerbitan KTP karena perpanjangan bagi penduduk Warga Negara Indonesia atau Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap :

1. Fotokopi KK.
2. KTP lama.

3. fotokopi Paspor, Izin Tinggal Tetap, dan Surat Keterangan Catatan Kepolisian bagi Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap.

f. Persyaratan Penerbitan KTP karena adanya perubahan data bagi penduduk Warga Negara Indonesia atau Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap:

1. Fotokopi KK.
2. KTP lama.
3. Surat keterangan/bukti perubahan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.

g. Tata Cara Proses penerbitan KTP di Desa :

1. Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan KTP Warga Negara Indonesia.
2. Petugas registrasi mencatat dalam Buku Harian Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting.
3. Petugas registrasi melakukan verifikasi dan validasi data.
4. Kepala desa menandatangani formulir permohonan KTP.
5. Petugas registrasi menyerahkan formulir permohonan KTP kepada penduduk untuk dilaporkan kepada Camat.

h. Tata Cara Proses penerbitan KTP di Kecamatan :

1. Petugas registrasi melakukan verifikasi dan validasi data penduduk.
2. Camat menandatangani formulir permohonan KTP.

3. Petugas registrasi menyampaikan formulir permohonan KTP yang dilampiri dengan kelengkapan berkas persyaratan kepada Instansi Pelaksana sebagai dasar penerbitan KTP.

i. Tata Cara Penerbitan KTP di Instansi Pelaksana:

1. Petugas registrasi melakukan perekaman data ke dalam database kependudukan.
2. Instansi Pelaksana menerbitkan dan menandatangani KTP.

j. Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap wajib melapor kepada Instansi Pelaksana dengan membawa persyaratan yang telah ditetapkan menurut peraturan yang ada.

k. Instansi Pelaksana memproses Penerbitan KTP Orang Asing dengan tata cara: Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap mengisi dan menandatangani formulir permohonan KTP Orang Asing:

1. Petugas registrasi melakukan verifikasi dan validasi data penduduk.
2. Petugas registrasi melakukan perekaman data ke dalam database kependudukan.
3. Kepala Instansi Pelaksana menerbitkan dan menandatangani Kartu Tanda Penduduk.

l. Dalam hal KTP diterbitkan karena perpanjangan, KTP lama ditarik oleh Instansi Pelaksana yang menerbitkannya.

m. Dalam hal KTP diterbitkan karena perpanjangan, KTP lama ditarik oleh Instansi Pelaksana yang menerbitkannya.

1. Penduduk yang lahir pada tahun ganjil, latar belakang pas photo berwarna merah.
 2. Penduduk yang lahir pada tahun genap, latar belakang pas photo berwarna biru.
- n. Pas photo sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berukuran 2 x 3 cm dengan ketentuan 70% tampak wajah dan dapat menggunakan jilbab.

3. Pencatatan Kelahiran.

- a. Setiap peristiwa kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari sejak terjadinya kelahiran dengan memperhatikan:
 1. Tempat domisili ibunya bagi penduduk Warga Negara Indonesia.
 2. Di luar tempat domisili ibunya bagi penduduk Warga Negara Indonesia.
 3. Tempat domisili ibunya bagi Warga Negara Asing.
 4. Di luar tempat domisili ibunya bagi penduduk Warga Negara Asing.
 5. Orang Asing pemegang Izin Kunjungan.
 6. Anak yang tidak diketahui asal usulnya atau keberadaan orang tuanya.
- b. Syarat Pencatatan kelahiran penduduk Warga Negara Indonesia :
 1. Surat kelahiran dari dokter/bidan/penolong kelahiran atau surat keterangan lahir dari Desa/Kelurahan.
 2. Nama dan identitas saksi kelahiran.
 3. KK orang tua.
 4. KTP orang tua.

5. Kutipan Akta Nikah/Akta Perkawinan orang tua.

c. Syarat Pencatatan kelahiran orang asing:

1. Surat kelahiran dari dokter/bidan/penolong kelahiran.
2. Kutipan akta nikah/akta perkawinan orang tua.
3. KK dan KTP orang tua bagi pemegang izin tinggal tetap.
4. Surat keterangan tempat tinggal orang tua bagi pemegang izin tinggal terbatas.
5. Paspor bagi pemegang Izin Kunjungan/tinggal.

d. Persyaratan pencatatan kelahiran didasarkan atas laporan orang yang menemukan serta melampirkan berita acara pemeriksaan dari kepolisian

e. Tata Cara Pencatatan kelahiran penduduk Warga Negara Indonesia :

1. Penduduk warga negara indonesia mengisi formulir surat keterangan kelahiran dengan menunjukkan persyaratan kepada petugas registerdi Kantor Desa.
2. Formulir surat keterangan kelahiran di tandatangani oleh Kepala Desa mengetahui Camat.
3. Kepala Desa berkewajiban meneruskan formulir surat keterangan kelahiran kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk diterbitkan kutipan akta kelahiran.
4. Pejabat pencatatan sipil mencatat dalam register akta kelahiran dan menerbitkan kutipan akta kelahiran dan menyampaikan kepada kepala Desa atau kepada pemohon.

- f. Tata cara Pencatatan kelahiran orang asing:
1. Penduduk orang asing mengisi formulir surat keterangan kelahiran dengan menyerahkan persyaratan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
 2. Pejabat pencatatan sipil mencatat dalam register akta kelahiran dan menerbitkan kutipan akta kelahiran.
- g. Tata Cara Pencatatan kelahiran anak yang tidak diketahui asal usulnya atau keberadaan orang tuanya :
1. Pelapor / pemohon mengisi formulir surat keterangan kelahiran dengan menyertakan berita acara pemeriksaan kepolisian kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
 2. Pejabat pencatatan sipil, mencatat dalam register akta kelahiran dan menerbitkan kutipan akta kelahiran.

4. Jangka Waktu Penyelesaian.

Waktu Penyelesaian dokumen kependudukan sesuai dengan UU No. 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan pasal 69 adalah maksimal 14 hari kerja.

b. Standar Operasional Prosedur (SOP).

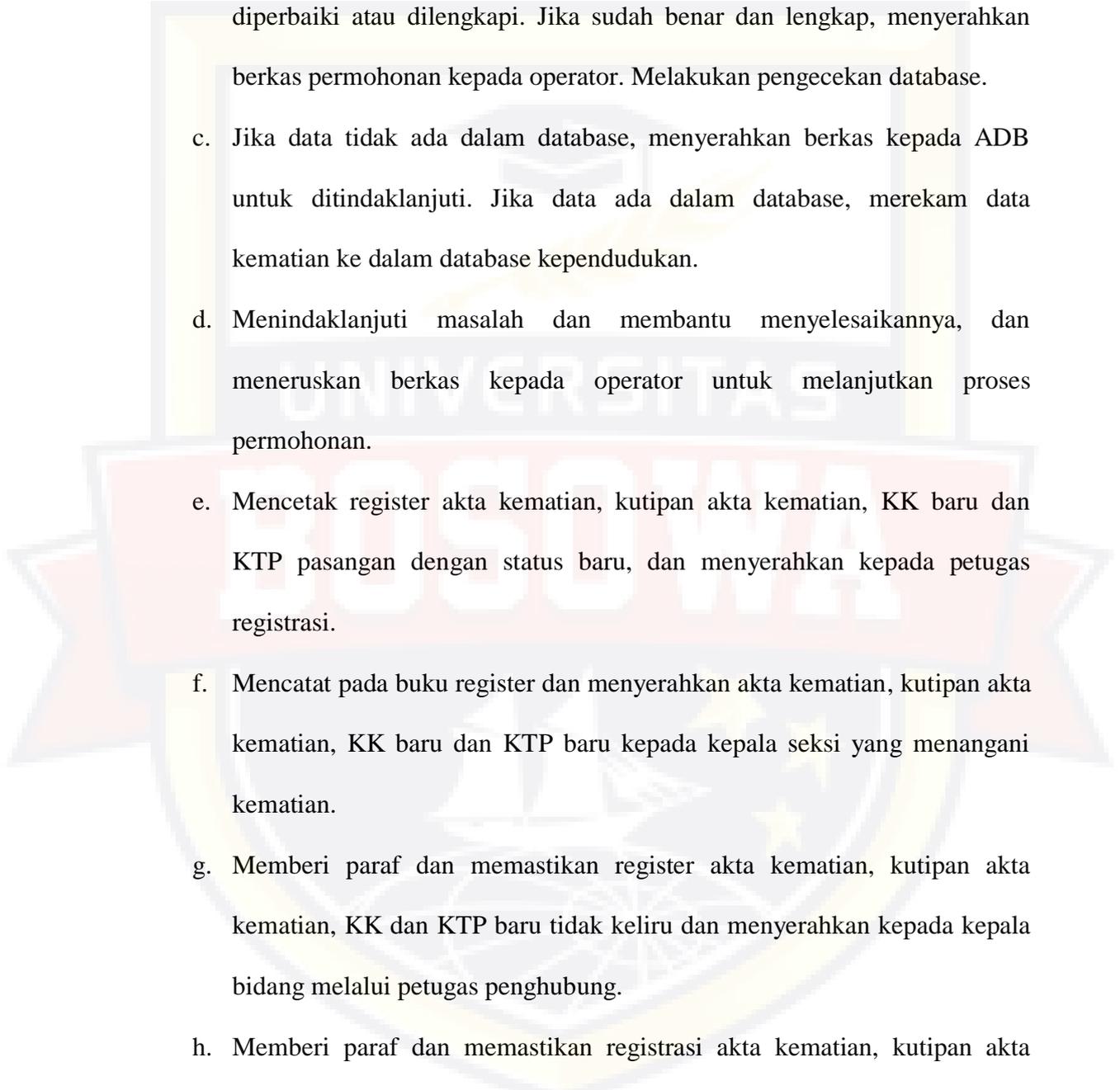
1. Standar operasional prosedur (SOP) penerbitan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el)
 - a. menyerahkan berkas permohonan kepada petugas *front office*.

- b. Melakukan pengecekan NIK pada database kependudukan. Jika data tidak ada dalam database, menyerahkan berkas kepada ADB untuk ditindak lanjuti. Jika data ada dalam database, merekam data kedalam database kependudukan.
- c. Menindaklanjuti masalah dan membantu menyelesaikannya, dan meneruskan berkas kepada operator untuk melanjutkan proses permohonan.
- d. Mencetak surat keterangan pengganti KTP-el dan menyerahkan kepada petugas register.
- e. Mencatat dalam buku register menyerahkan kepada kepala bidang melalui petugas penghubung.
- f. Menandatangani surat keterangan dan mengembalikan kepada petugas register.
- g. Mencatat kedalam buku registrasi, memberikan cap dinas, dan menyerahkan ke petugas memastikan pemohon adalah pemilik surat keterangan atau orang yang dikuasakan, menyerahkan surat keterangan ke pemohon dan mencatat ke buku distribusi.
- h. Memastikan pemohon adalah pemilik surat keterangan atau orang yang dikuasakan, menyerahkan surat keterangan ke pemohon mencatat ke buku distribusi.
- i. Pemohon menerima KTP-el.
- j. Menyerahkan surat keterangan ke petugas distribusi untuk ditukarkan dengan KTP-el.

- k. Mencari KTP-el sesuai data pada surat keterangan.
- 1. Jika KTP-el belum siap, menyerahkan surat keterangan kepada ADB untuk ditindak lanjuti. Jika KTP-el sudah siap, menyerahkan KTP-el pemohon.
- m. Melakukan pengecekan terhadap surat keterangan pemohon dan menindaklanjuti dengan kebutuhan.
- n. Pemohon menerima KTP-el.
- 2. Standar operasional prosedur (SOP) pencatatan pindah datang.
 - a. Menyerahkan berkas permohonan kepada petugas *front office*.
 - b. menyerahkan berkas permohonan dari pemohon. Jika belum lengkap atau belum benar, mengembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki atau dilengkapi. Jika sudah benar dan lengkap, menyerahkan berkas permohonan kepada operator.
 - c. Melakukan pengecekan database, yaitu mengecek NIK dan nomor KK untuk permohonan pindah. Melakukan konsolidasi SKPWNI dari daerah asal untuk permohonan datang. Jika data tidak ada dalam database, menyerahkan berkas kepada ADB untuk ditindaklanjuti. Jika data ada dalam database, merekam data kedalam database kependudukan.
 - d. Menindaklanjuti masalah dan membantu menyelesaikannya, dan meneruskan berkas kepada operator untuk melanjutkan proses permohonan.

- e. Menginput data pindah, mencetak surat keterangan pindah dan biodata penduduk, untuk permohonan pindah. Menginput data kedalam aplikasi, SIAK, mencetak KK dan KTP-el, untuk permohonan datang.
 - f. Mencatat pada buku registrasi pindah datang dan menyerahkan kepada kepala seksi.
 - g. Memberikan paraf pada dokumen kependudukan dan menyerahkan kepada kepala bidang melalui petugas penghubung.
 - h. Menandatangani dokumen kependudukan dan menyerahkan kepada petugas distribusi melalui petugas penghubung.
 - i. Menyerahkan dokumen kependudukan kepada pemohon menyarankan untuk melegalisasi dokumen.
 - j. Menerima dokumen kependudukan.
3. Standar operasional prosedur (SOP) penerbitan akta kelahiran dan perubahan kartu keluarga.
- a. Menyerahkan berkas permohonan yang sudah ditanda tangani kepala Desa kepada petugas untuk diperiksa berkas permohonan akta kelahiran dari pemohon.
 - b. Jika belum lengkap atau belum benar, mengembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki atau dilengkapi. Jika sudah benar dan lengkap, menyerahkan berkas permohonan kepada operator *front office*.
 - c. Melakukan pengecekan database. Jika data tidak ada dalam database merekamdata kelahiran ke dalam database kependudukan.

- d. Menindak lanjuti masalah dan membantu menyelesaikannya, dan meneruskan berkas kepada operator untuk melanjutkan proses permohonan.
 - e. Mencetak register akta kelahiran, kutipan akta kelahiran, dan KK baru, dan menyerahkan kepada petugas registrasi akta kelahiran, kutipan akta kelahiran, dan KK baru kepada kepala seksi yang menangani kelahiran.
 - f. Mencatat pada buku register dan menyerahkan.
 - g. Memberi paraf dan memastikan register akta kelahiran, kutipan akta kelahiran dan KK baru, tidak keliru dan menyerahkan kepada kepala bidang melalui petugas penghubung.
 - h. Member paraf dan memastikan registrasi akta kelahiran, kutipan akta kelahiran, dan KK baru, tidak keliru dan menyerahkan kepada kepala dinas melalui petugas penghubung.
 - i. Menandatangani register akta kelahiran, kutipan akta kelahiran, dan KK baru, dan menyerahkan kepada petugas distribusi melalui petugas penghubung.
 - j. Menyerahkan kutipan akta kematian dan KK baru kepada pemohon menyarankan untuk melegalisasi dokumen.
 - k. Menandatangani kutipan akta kelahiran dan menerima kutipan akta kelahiran dan KK baru.
4. Standar operasional prosedur (SOP) penerbitan akta kematian dan perubahan kartu keluarga.
 - a. menyerahkan berkas permohonan kepada petugas *front office*.

- 
- b. Memeriksa berkas permohonan akta kematian dari pemohon. Jika belum lengkap atau belum benar, mengembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki atau dilengkapi. Jika sudah benar dan lengkap, menyerahkan berkas permohonan kepada operator. Melakukan pengecekan database.
- c. Jika data tidak ada dalam database, menyerahkan berkas kepada ADB untuk ditindaklanjuti. Jika data ada dalam database, merekam data kematian ke dalam database kependudukan.
- d. Menindaklanjuti masalah dan membantu menyelesaikannya, dan meneruskan berkas kepada operator untuk melanjutkan proses permohonan.
- e. Mencetak register akta kematian, kutipan akta kematian, KK baru dan KTP pasangan dengan status baru, dan menyerahkan kepada petugas registrasi.
- f. Mencatat pada buku register dan menyerahkan akta kematian, kutipan akta kematian, KK baru dan KTP baru kepada kepala seksi yang menangani kematian.
- g. Memberi paraf dan memastikan register akta kematian, kutipan akta kematian, KK dan KTP baru tidak keliru dan menyerahkan kepada kepala bidang melalui petugas penghubung.
- h. Memberi paraf dan memastikan registrasi akta kematian, kutipan akta kematian, KK dan KTP baru tidak keliru dan menyerahkan kepada kepala dinas melalui petugas penhubung.

- i. Menandatangani register akta kematian, kutipan akta kematian, KK dan KTP baru dan menyerahkan kepada petugas distribusi melalui petugas penghubung.
 - j. Menyerahkan kutipan akta kematian, KK baru dan KTP baru kepada pemohon menyarankan untuk melegalisasi dokumen.
 - k. Menandatangani register akta kematian dan menerima kutipan akta kematian, KK baru dan KTP baru.
5. Standar oprerasional prosedur (SOP) mengangkat anak.
- a. mengisi formulir pelaporan pengangkatan anak (F-2.35) dengan melampirkan berkas persyaratan kepada petugas pelayanan.
 - b. memeriksa berkas permohonan dari pemohon. Jika belum lengkap atau belum atau belum benar, mengembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki atau dilengkapi. Jika sudah benar dan lengkap, menyerahkan berkas permohonan kepada operator.
 - c. melakukan pengecekan database. Jika data dalam database, menyerahkan berkas kepada ADB untuk ditindaklanjuti. Jika data ada dalam database, merekam data pengangkatan anak kedalam database kependudukan.
 - d. menindaklanjuti masalah dan membantu menyelesaikannya, dan meneruskan berkas kepada operator untuk melanjutkan proses permohonan.
 - e. mencetak catatan pinggir pada kutipan akta kelahiran dan menyerahkan kepada petugas registrasi.
 - f. mencatat dalam buku registrasi menyerahkan kepada kepala seksi.

- g. Memberi paraf pada catatan pinggir kutipan akta kelahiran dan meneruskan kepada kepala bidang pencatatan sipil.
 - h. Memberi paraf pada catatan pinggir kutipan akta kelahiran dan meneruskan kepada kepala dinas.
 - i. Menandatangani catatan pinggir pada kutipan akta kelahiran dan menyerahkan kepada petugas distribusi melalui petugad penghubung.
 - j. Menyerahkan kutipan akta kepada pemohon menyarankan untuk melegalisasi dokumen.
 - k. Menandatangani register dan menerima kutipan akta kelahiran dengan catatan pinggir.
6. Standar operasional prosedur (SOP) penerbitan akta perceraian dan perubahan kartu keluarga.
- a. Menyerahkan berkas permohonan kepada petugas *frons office* dengan melampirkan salinan putusan pengadilan dan akta perkawinan.
 - b. Memeriksa berkas permohonan akta perceraian dari pemohon. Jika belum lengkap atau belum benar, mengembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki atau dilengkapi. Jika sudah benar dan lengkap, menyerahkan berkas permohonan kepada operator.
 - c. Melakukan pengecekan database. Jika data tidak ada dalam database, menyerahkan berkas kepada ADB untuk ditindaklanjuti. Jika data ada dalam database, merekam data perceraian ke dalam database kependudukan.

d. Menindaklanjuti masalah dan membantu menyelesaikannya, dan meneruskan berkas kepada operator untuk melanjutkan proses permohonan.

e. Mencetak registrasi akta perceraian, kutipan akta perkawinan, dan KK baru, KTP baru dan menyerahkan kepada petugas registrasi.

f. Mencatat dalam buku registrasi perceraian, registrasi KK, dan KTP dan menyerahkan registrasi akta perceraian, kutipan akta perceraian, dan KK baru dan KTP baru kepada seksi.

g. Memberi paraf dan memastikan registrasi akta perceraian, kutipan akta perceraian, KK baru dan KTP baru, tidak keliru dan menyerahkan kepada kepala bidang melalui petugas penghubung.

h. Memberi paraf dan memastikan registrasi akta perceraian, kutipan akta perceraian, KK baru dan KTP baru, tidak keliru dan menyerahkan kepada dinas melalui petugas penghubung.

i. Menandatangani register akta perceraian, kutipan akta perceraian, KK baru dan KTP baru, dan menyerahkan kepada petugas distribusi melalui petugas penghubung.

j. Menyerahkan kutipan akta perceraian, KK baru dan KTP kepada pemohon menyarankan untuk melegalisasi dokumen.

k. Menandatangani registrasi akta perceraian dan menerima kutipan akta perceraian, KK dan KTP baru.

7. Standar operasional prosedur (SOP) penerbitan akta perkawinan dan perubahan kartu keluarga.

- a. Menyerahkan berkas permohonan kepada petugas *front office*.
- b. Memeriksa berkas permohonan akta kelahiran dari pemohon. Jika belum lengkap atau belum benar, mengembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki atau dilengkapi. Jika sudah benar dan lengkap, menyerahkan berkas permohonan kepada operator.
- c. Melakukan pengecekan database. Jika data tidak ada dalam database, menyerahkan berkas kepada ADB untuk ditindaklanjuti. Jika data dalam database, merekam data perkawinan kedalam database kependudukan.
- d. Menindaklanjuti masalah dan membantu menyelesaikannya, dan meneruskan berkas kepada operator untuk melanjutkan proses permohonan.
- e. Mencetak registrasi akta perkawinan, kutipan akta perkawinan, dan KK baru, KTP baru dan menyerahkan kepada petugas registrasi.
- f. Mencatat dalam buku registrasi perkawinan, registrasi KK, dan KTP dan menyerahkan registrasi akta perkawinan, kutipan akta perkawinan, dan KK baru dan KTP baru kepada kepala seksi.
- g. Memberikan paraf dan memastikan registrasi akta perkawinan, kutipan akta perkawinan, KK baru dan KTP baru, tidak keliru dan menyerahkan kepada kepala bidang melalui petugas penghubung.
- h. Memberikan paraf dan memastikan registrasi akta perkawinan, kutipan akta perkawinan, KK baru dan KTP baru, tidak keliru dan menyerahkan kepada kepala dinas melalui petugas penghubung.

- i. Menandatangani registrasi akta perkawinan, kutipan akta perkawinan, KK baru dan KTP baru, dan menyerahkan kepada petugas distribusi melalui petugas penghubung.
- j. Menyerahkan kutipan akta perkawinan, KK baru dan KTP baru kepada pemohon menyarankan untuk melegalisasi dokumen.
- k. Menandatangani registrasi akta perkawinan dan menerima kutipan akta perkawinan, KK baru dan KTP baru.

8. Standar operasional prosedur (SOP) legalisir dokumen kependudukan.

- a. Menyerahkan berkas permohonan kepada petugas *front office*.
- b. Memeriksa berkas permohonan legalisir dokumen dari pemohon. Jika belum lengkap atau belum benar, mengembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki atau dilengkapi. Jika sudah benar dan lengkap, menyerahkan berkas permohonan kepada kepala bidang untuk dilegalisir.
- c. Melakukan pengecekan dokumen dan melegalisir foto copy dokumen kependudukan kemudian menyerahkan kepada petugas distribusi. Untuk dokumen kependudukan dibawah tahun 2017 perlu diserahkan kepada operator untuk pengecekan keaslian dokumen.
- d. Menyerahkan dokumen asli dan dokumen foto copy yang telah dilegalisir kepada pemohon.
- e. Menerima dokumen.

9. Standar operasional prosedur (SOP) pengakuan anak.

- a. Menyerahkan berkas permohonan kepada petugas *frons office*.
- b. Memeriksa berkas permohonan pengakuan dari pemohon. Jika belum lengkap atau belum benar, mengembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki atau dilengkapi. Jika sudah benar dan lengkap, menyerahkan berkas permohonan kepada operator.
- c. Melakukan pengecekan database. Jika data tidak ada dalam database, menyerahkan berkas kepada ADB untuk ditindaklanjuti. Jika data ada dalam database, merekam data perceraian kedalam database kependudukan.
- d. Menindaklanjuti masalah dan membantu menyelesaikannya, dan meneruskan berkas kepada operator untuk melanjutkan proses permohonan.
- e. Mencetak registrasi akta pengakuan anak, kutipan akta pengakuan anak, catatan pinggir registrasi akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran lalu menyerahkan kepetugas registrasi.
- f. Mencatat kedalam buku dan menyerahkan register akta pengakuan anak, kutipan akta pengakuan anak, catatan pinggir registrasi akta pengakuan anak, kutipan akta pengakuan anak, catatan pinggir registrasi akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran kepada kepala seksi.
- g. Mencatat kedalam buku dan menyerahkan registrasi akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran kepada kepala seksi.
- h. Memberi paraf pada registrasi akta dan meneruskan kepada kepala bidang pencatatan sipil melalui petugas penghubung.

- i. Memberikan paraf dan memastikan registrasi akta pengakuan anak, kutipan akta pengakuan anak, catatan pinggir registrasi akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran tidak keliru dan menyerahkan kepada kepala dinas melalui petugas penghubung.
- j. Menandatangani register akta pengakuan anak, kutipan akta pengakuan anak, catatan pinggir register akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran dan menyerahkan kepada petugas distribusi melalui petugas penghubung.
- k. Menyerahkan kutipan akta kepada pemohon menyarankan untuk melegalisasi dokumen.
- l. Menandatangani pengakuan anak dan menerima kutipan akta.

B. Penelitian Terdahulu.

1. penelitian ini dilakukan oleh Muhammad Khozin sinergi visi utama jurnal pemerintah 1 agustus 2010 dengan judul, studi berkaitan dengan evaluasi implementasi kebijakan standar pelayanan minimal bidang kesehatan di Kabupaten Gunungkidul, bahwa pada dasarnya standar pelayanan minimal bidang kesehatan di Kabupaten Gunungkidul pemerintah Kabupaten Gunungkidul dapat tercapai dengan baik. Hal ini bisa dilihat dari perbandingan data pencapaian indikator dari tahun ketahun yang telah dikompilasikan namun dari sekian banyak indikator capaian kinerja pelayanan yang telah ditetapkan, tetap saja ada beberapa indikator yang tidak jelas angka capaiannya: antara lain penerbitan perijinan apotek dan toko obat, pelayanan operasi pada penderita katarak keluarga miskin dan pengawasan kualitas

lingkungan rumah tangga, pada pelayanan-pelayanan tersebut tidak didapatkan data yang akurat, sehingga menjadi Tanda Tanya terhadap capaian indikator kinerja pelayanan. **Perbedaan:** 1) pelayanan yang diselenggarakan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bima, pegawai cukup baik dalam melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhannya. 2) fasilitas masih kurang mendukung mengingat kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bima mempunyai letak geografis yang jauh dari penduduknya, masih ada penduduk yang tinggal sejauh 6 (enam) jam untuk menempuh perjalanan ke kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bima. 3) kemauan pegawai cukup baik dengan adanya petugas turun langsung ke Desa-desa untuk melakukan pelayanan publik. 4) lingkungan jabatan (teknologi, manajemen) pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bima cukup mendukung dalam pelayanan publik dengan mengoptimalkan seluruh sumber daya sarana yang ada dengan manajemen yang baik. 5) kompetensi individu pegawai cukup baik dalam melayani publik.

2. Hasil penelitian terdahulu 2016, dengan judul “implementasi peraturan Gubernur Sumatera Barat nomor 87 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu pada badan koordinasi penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu (BKPMPT) Provinsi Sumatra Barat. Tujuan penelitian adalah menganalisis sistem pelayanan perizinan pada pemerintah Provinsi Sumatera Barat dalam penandatanganan dokumen perizinan, dan kewenangan tersebut dialihkan kepala badan koordinasi penanaman modal

dan pelayanan perizinan terpadu Provinsi Sumatra Barat. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi yang dilakukan oleh BKPMPT sudah berjalan dengan baik, selain itu juga memberikan dampak positif terhadap reformasi birokrasi perizinan. Dalam hal penandatanganan dokumen perizinan, dan kewenangan tersebut dialihkan kepada kepala badan koordinasi penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu Provinsi Sumatra Barat. Dengan 15 SKPD terikat menjadi sasaran dan kebijakan tersebut.

Perbedaan: 1) pelayanan yang diselenggarakan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bima, pegawai cukup baik dalam melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhannya. 2) fasilitas masih kurang mendukung mengingat kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bima mempunyai letak geografis yang jauh dari penduduknya, masih ada penduduk yang tinggal sejauh 6 (enam) jam untuk menempuh perjalanan ke kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bima. 3) kemauan pegawai cukup baik dengan adanya petugas turun langsung ke Desa-desa untuk melakukan pelayanan publik. 4) lingkungan jabatan (teknologi, manajemen) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Bima cukup mendukung dalam pelayanan publik dengan mengoptimalkan seluruh sumber daya sarana yang ada dengan manajemen yang baik. 5) kompetensi individu pegawai cukup baik dalam melayani publik.

3. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan penelitian adalah untuk menganalisis implementasi kebijakan one stop services (OSS) dalam upaya peningkatan investasi hasil dari penelitian adalah merupakan beberapa kajian masalah daya

tarik investasi suatu daerah antara lain survey world economic forum (WEF) tahun 2005 faktor penghambat investasi, yakni birokrasi pemerintah yang tidak efisien, infrastruktur yang tidak memadai, peraturan perpajakan, korupsi dan kualitas sumber daya manusia dalam implementasi kebijakan terkait dengan waktu penyelesaian izin memakan rentang waktu yang cukup lama, tidak sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). **Perbedaan:** 1) pelayanan yang diselenggarakan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bima, pegawai cukup baik dalam melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhannya. 2) fasilitas masih kurang mendukung mengingat kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bima mempunyai letak geografis yang jauh dari penduduknya, masih ada penduduk yang tinggal sejauh 6 (enam) jam untuk menempuh perjalanan ke kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bima. 3) kemauan pegawai cukup baik dengan adanya petugas turun langsung ke Desa-desa untuk melakukan pelayanan publik. 4) lingkungan jabatan (teknologi, manajemen) pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bima cukup mendukung dalam pelayanan publik dengan mengoptimalkan seluruh sumber daya sarana yang ada dengan manajemen yang baik. 5) kompetensi individu pegawai cukup baik dalam melayani publik.

4. Penelitian di lakukan dengan judul, pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan 2010, penelitian ini tentang kualitas layanan mempengaruhi loyalitas baik secara langsung maupun mempengaruhi loyalitas secara tidak langsung melalui kepuasan

pelanggan terhadap beberapa restora cepat saji di Jakarta. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa kualitas layanan mempengaruhi loyalitas baik secara langsung melalui kepuasan pelanggan terhadap beberapa restoran cepat saji yang berada di Jakarta. **Perbedaan:** 1) pelayanan yang diselenggarakan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bima, pegawai cukup baik dalam melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhannya. 2) fasilitas masih kurang mendukung mengingat kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bima mempunyai letak geografis yang jauh dari penduduknya, masih ada penduduk yang tinggal sejauh 6 (enam) jam untuk menempuh perjalanan ke kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bima. 3). kemauan pegawai cukup baik dengan adanya petugas turun langsung ke Desa-desa untuk melakukan pelayanan publik. 4) lingkungan jabatan (teknologi, manajemen) pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bima cukup mendukung dalam pelayanan publik dengan mengoptimalkan seluruh sumber daya sarana yang ada dengan manajemen yang baik. 5) kompetensi individu pegawai cukup baik dalam melayani publik.

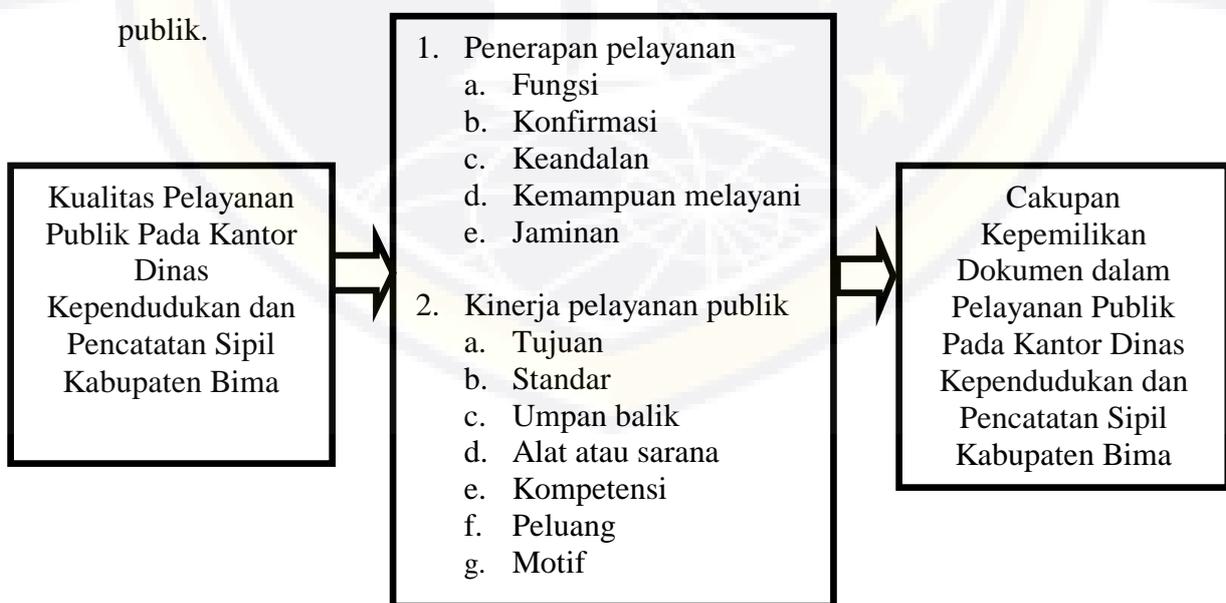
5. Penelitian dilakukan 2014 dengan judul, analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat (studi tentang pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) di Kota Depok. Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) terhadap kepuasan masyarakat di Kota Depok dan di antara subvariabel kualitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (e-

KTP) tersebut, manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat di Kota Depok. Peneliti melakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) terhadap kepuasan masyarakat di Kota Depok dan di antara subvariabel kualitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) tersebut, manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat di Kota Depok. Kemudian pada penelitian terakhir yaitu penelitian ketujuh peneliti melakukan penelitian tentang usaha untuk mengatasi masalah pelayanan publik tentang usaha untuk mengatasi masalah pelayanan publik yang buruk, maka dilakukan reformasi birokrasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat. **Perbedaan:** 1) pelayanan yang diselenggarakan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bima, pegawai cukup baik dalam melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhannya. 2) fasilitas masih kurang mendukung mengingat kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bima mempunyai letak geografis yang jauh dari penduduknya, masih ada penduduk yang tinggal sejauh 6 (enam) jam untuk menempuh perjalanan ke kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bima. 3). kemauan pegawai cukup baik dengan adanya petugas turun langsung ke Desa-desa untuk melakukan pelayanan publik. 4) lingkungan jabatan (teknologi, manajemen) pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bima cukup mendukung dalam pelayanan publik dengan mengoptimalkan seluruh sumber daya sarana yang

ada dengan manajemen yang baik. 5) kompetensi individu pegawai cukup baik dalam melayani publik.

C. Kerangka Konseptual.

Kerangka konseptual suatu sistem koheren yang terdiri dari tujuan dan konsep fundamental yang saling berhubungan, yang menjadi landasan bagi penetapan standar yang konsisten dan penentuan sifat, fungsi, serta batas-batas penerapan pelayanan dan kinerja pelayanan publik. Fundamental konsep-konsep yang mendasari penerapan pelayanan dan kinerja pelayanan publik, pegawai pelayanan masyarakat sesuai dengan standar operasional prosedur dan peraturan-peraturan yang berlaku dan harus dipertanggung jawabkan serta mengkomunikasikan kepada masyarakat konsep-konsep yang bersifat pokok atau fundamental bahwa konsep-konsep lainnya mengalir dari konsep-konsep pokok tersebut yang di perlukan sebagai referensi berulang-ulang dalam penetapan, penafsiran dan standar dalam penerapan pelayanan dan kinerja dalam pelayanan publik.



Gambar 2.1: kerangka konseptual

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian.

Karena paradigma, proses, metode, dan tujuannya berbeda, penelitian kualitatif memiliki model desain yang berbeda dengan penelitian kuantitatif. Tidak ada pola baku tentang format desain penelitian kualitatif, sebab; 1) Instrumen utama penelitian kualitatif adalah peneliti sendiri, sehingga masing-masing orang bisa memiliki model desain sendiri sesuai seleranya, 2) Proses penelitian kualitatif bersifat siklus, sehingga sulit untuk dirumuskan format yang baku, 3) Umumnya penelitian kualitatif berangkat dari kasus atau fenomena tertentu, sehingga sulit untuk dirumuskan format desain yang baku.

Proses penelitian disajikan menurut tahap-tahapnya, yaitu: 1) Tahap Pra-lapangan, 2) Tahap Kegiatan Lapangan, dan 3) Tahap Pasca di Lapangan.

1. Tahap Pra-Lapangan.

Beberapa kegiatan dilakukan sebelum peneliti memasuki lapangan. Masing-masing adalah: 1) Penyusunan rancangan awal penelitian, 2) Pengurusan ijin penelitian, 3) Penjajakan lapangan dan penyempurnaan rancangan penelitian, 4) Pemilihan dan interaksi dengan subjek dan informan. Perlu dikemukakan, peneliti menaruh minat dan kepedulian terhadap penerapan pelayanan yang diberikan fungsi, konfirmasi, keandalan, kemampuan melayani, jaminan. Kinerja pelayanan publik. tujuan, standar, umpan balik, alat atau sarana, kompetensi, peluang, motif dan akibat-akibat sosialnya. Pengamatan sepintas

sudah dilakukan jauh sebelum rancangan penelitian disusun dan diajukan sebagai topik penelitian.

2. Tahap Kegiatan di Lapangan.

Konsep sampel dalam penelitian ini berkaitan dengan bagaimana memilih informan atau situasi sosial tertentu yang dapat memberikan informasi yang akurat dan terpercaya mengenai terhadap penerapan pelayanan yang diberikan fungsi, konfirmasi, keandalan, kemampuan melayani, jaminan. Kinerja pelayanan publik. tujuan, standar, umpan balik, alat atau sarana, kompetensi, peluang, motif dalam penelitian ini. Selama wawancara, peneliti juga mencermati perilaku gestural informan dalam menjawab pertanyaan. Untuk menghindari kekakuan suasana wawancara, tidak digunakan teknik wawancara terstruktur. Bahkan wawancara dalam penelitian ini seringkali dilakukan secara spontan, yakni tidak melalui suatu perjanjian waktu dan tempat terlebih dahulu dengan informan. Dengan ini peneliti selalu berupaya memanfaatkan kesempatan dan tempat-tempat yang paling tepat untuk melakukan wawancara.

3. Tahap Pasca Lapangan.

Mengacu model interaktif, analisis data tidak saja dilakukan setelah pengumpulan data, tetapi juga selama pengumpulan data. Selama tahap penarikan simpulan, peneliti selalu merujuk kepada "suara dari lapangan" untuk mendapatkan konfirmasi. Peneliti melakukan deskriptif kualitatif, narasi dan argumentasi. untuk ditarik kesimpulan umumnya.

B. Lokasi dan jadwal Penelitian.

Lokasi Penelitian.

Lokus penelitian ini di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima.

C. Fokus dan Diskripsi Fokus.

1. Fokus Penelitian.

Fokus dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima, sehingga akan diketahui penerapan pelayanan yang diberikan fungsi, konfirmasi, keandalan, kemampuan melayani, jaminan. Kinerja pelayanan publik. tujuan, standar, umpan balik, alat atau sarana, kompetensi, peluang, waktu, motif.

a. Penerapan Pelayanan.

1. Fungsi.

Aparatur pelayanan publik dengan tugas pokok dan fungsi yang melekat dalam dirinya harus melakukan kinerja sebaik-baiknya sebagai dari tanggung jawabnya. Kinerja primer bagi aparatur adalah tuntutan yang harus tuntas dalam waktu tertentu. Jika setiap aparatur sadar dan mempunyai tanggung jawab yang kuat terhadap tugas pokoknya, sesuai dengan fungsi dan tanggung jawab masing-masing, dengan ketentuan yang berlaku, maka pelayanan dapat berjalan dengan baik. Penerapan tentang bagaimana memahami dan menjalani pekerjaan sesuai dengan fungsinya adalah dilakukan berdasarkan kemampuan dan kompetensi yang dimilikinya.

2. Konfirmasi.

Kepuasan pelayanan publik adalah terletak kepada kepuasan yang diterima oleh penerima pelayanan. kualitas pelayanan ditentukan oleh kebutuhan masyarakat. Bukan kebutuhan organisasi, instansi atau birokrasi . Aspek yang paling mendasar dalam pelayanan publik adalah kebutuhan masyarakat dan penerimaan pelayanan publik mempunyai koridor dan tata aturan yang ada didalamnya, kesadaran dan partisipasi masyarakat juga dapat memengaruhi terhadap pemenuhan kualitas pelayanan tersebut, sehingga efektivitas dan efisiensi pelayanan dapat tercapai.

2. Keandalan.

Kepercayaan menjadi bagian yang paling utama dalam pelayanan publik. Kepercayaan masyarakat terhadap lembaga atau instansi pemerintah menjadi kunci utama dalam pelayanan. Sebaik-baiknya pelayanan adalah dengan memberikan kepuasan terhadap aspek yang dilayani dan berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan masyarakat serta memberikan kepercayaan dan kepentingan masyarakat serta memberikan kepercayaan secara penuh kepada masyarakat.

3. Kemampuan melayani.

Penyedia pelayanan tentunya harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan adalah berdasarkan pada ketentuan perundang-undangan dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. aspek etika dan moral pemberi pelayanan juga berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan. Cara, sikap, prilaku, maupun penyampaian yang baik dapat berdampak terhadap pemberian pelayanan yang

dilakukan. Menjamin terhadap pelayanan yang diberikan adalah memberikan garansi secara penuh terhadap pelayanan.

4. **Jaminan.**

Yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan (Safroni,2012).

b. Kinerja Pelayanan Publik.

1. Tujuan.

Tujuan sebagai maksud atau keinginan. Tujuan itu tidak berdiri sendiri. Tujuan harus dilakukan berdasarkan proses yang sesuai dengan tujuan tersebut. Tujuan dihasilkan dari sebuah proses yang berjalan dalam sebuah sistem yang dibangun atas dasar keinginan, kebutuhan, atau persyaratan yang melekat. Tujuan adalah konsekuensi logis yang didapatkan atau diterima oleh suatu proses yang dilakukan melalui kinerja, baik oleh individu maupun organisasi yang bekerja sama dalam suatu prinsip dan komitmen yang kuat dalam pencapaiannya. Tetapi dalam aspek proses kinerja pelayanan publik harus tetap diikuti oleh kontrol dan pengawasan yang maksimal. Hal itu sebagai bagian dari peningkatan kualitas kinerja pelayanan publik. pengawasan terhadap kinerja memberikan dorongan untuk semangat dan motivasi bagi pegawai, merasa diperhatikan dalam kinerja yang mengarah kepada tujuan tercapainya tujuan yang diharapkan.

2. Standar.

Standar merupakan ukuran pencapaian terhadap suatu tujuan yang ingin dicapai. Sebagai tujuan harus mempunyai standar yang ingin dicapai untuk memastikan

apakah kinerja berjalan secara baik atau tidak. Standar tujuan menjadi penting bagi organisasi untuk mengembangkan kinerja yang baik. Standar menunjukkan barometer terselesainya sebuah pekerjaan, tercapainya sebuah tujuan, atau menjadi indikator bahwa kinerja yang dilakukan sesuai dengan standar yang sudah ditentukan. Standar bersifat fleksibel dan dinamis. Standar juga dapat digunakan terhadap perencanaan, pelaksanaan, maupun pada evaluasi. Pada kinerja pelayanan publik, standar menjadi indikator untuk mengukur sejauh mana pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

3. Umpan Balik.

Merupakan masukan yang dapat dipergunakan untuk mengukur kemajuan kinerja, standar kinerja, dan pencapaian tujuan.. umpan balik merupakan satu kesatuan dengan tujuan dan standar yang saling terkait sebagai dasar untuk melakukan perbaikan dan peningkatan terhadap kinerja yang sudah dilakukan. Umpan balik menjadi penting dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. Sebagai bahan pertimbangan dari tujuan yang sudah dilakukan dengan standar kinerja yang sudah berjalan untuk mengambil kebijakan lebih lanjut terhadap peningkatan kualitas kinerja pelayanan publik. umpan balik bersifat individual maupun kelompok yang berfungsi sebagai refleksi untuk melakukan kinerja yang lebih baik.

4. Alat atau Sarana.

Salah satu syarat dalam organisasi adalah adanya alat atau sarana prasarana yang memadai. Organisasi tidak akan mencapai tujuan yang diharapkan dengan mengabaikan aspek infrastruktur sarana yang cukup. Alat atau sarana prasarana

adalah instrument bagi seseorang untuk melakukan tugas dan tanggung jawabnya dalam mencapai tujuan yang sudah ditentukan. Tanpa alat atau sarana prasarana, kinerja tidak akan maksimal. Sumber daya manusia tidak bisa bekerja tanpa sarana prasarana. Apalagi kondisi sekarang dengan berbagai perkembangan zaman yang semakin kompleks dan global. Kebutuhan sarana prasarana menjadi amat sangat penting untuk menunjang kinerja. Terutama dalam kinerja pelayanan publik yang kebutuhan masyarakat semakin tinggi dalam penerimaan pelayanan.

5. Kompetensi.

Kompetensi menjadi syarat utama dalam kinerja, kompetensi sumber daya manusia. Tanpa kompetensi, pekerjaan tidak akan dapat diselesaikan secara baik. Kompetensi adalah kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Penyelesaian terhadap pekerjaan tidak bisa dilakukan oleh sembarangan orang, pekerjaan dibidang apa pun dipastikan membutuhkan keahlian pekerjaan. Melalui kompetensi yang dimiliki, aparatur dapat mewujudkan kinerjanya secara baik dan mencapai tujuan yang diharapkan. Kompetensi bagaikan sumbu kehidupan dalam sebuah organisasi yang dimiliki oleh setiap aparatur dengan berbagai tugas dan tanggung jawab yang berbeda tetapi dengan pekerjaan yang dilakukan, bukan sebaliknya.

5. Peluang.

Pegawai dalam dunia kerja mempunyai peluang yang sama untuk meningkatkan kualitas personalnya. Peluang adalah kesempatan bagi setiap pegawai untuk

menunjukkan prestasinya tentunya yang lebih banyak mendapatkan peluangnya. Kompetensi yang dimiliki oleh setiap aparatur yang diimbangi oleh ketrampilan yang baik, mempunyai peluang untuk berprestasi maupun dipromosikan dalam pengangkatan atau jabatan. Untuk mendapatkan peluang yang besar dalam kinerja aparatur, dibutuhkan kompetensi yang baik, kualitas kinerja yang maksimal, dan perilaku yang baik. Jika ketiga komponen tersebut dimiliki oleh aparatur, peluang selalu menantinya.

6. Motif.

Motif adalah awalan dari bahasa motivasi. Merupakan pendorong dari apa yang sudah dan akan dilakukan oleh seseorang. Seseorang melakukan sesuatu pasti mempunyai motif dibalik sesuatu itu. Pimpinan memberikan fasilitas motivasi bagi pegawai dengan berbagai bentuk dan model. Motivasi yang disediakan bagi aparatur adalah dalam rangka untuk mendorong kinerja yang lebih baik dan berkualitas. Motivasi diberikan sebagai bonus, insentif, penghargaan, dan pengakuan kepada aparatur untuk mengsport agar bekerja lebih baik lagi, untuk meningkatkan prestasi, dan meningkatkan kualitas kinerja yang maksimal.

2. Diskripsi Fokus Penelitian.

Pemberian pelayanan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan peranan birokrasi sebagai dinamisator tugas-tugas dan juga mengarahkan pelayanan masyarakat dengan penuh pengabdian, memperbaiki tata pelaksanaan pelayanan masyarakat secara lebih tertib dan teratur. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan

pengelolaan sumberdaya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan.

3. **Informan.**

Informan dalam penelitian ini adalah semua unsur yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dan masyarakat yang dianggap mampu memberikan informasi tentang data yang dibutuhkan oleh peneliti.

Unsur-unsur yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dan masyarakat yang dianggap mampu memberikan informasi.

Adapun informan yang dibutuhkan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Kepala Dinas : 1
2. Kepala Bagian : 1
3. Petugas Pelayanan/Pegawai : 1
4. Masyarakat yang membuat KK : 1
5. Masyarakat yang membuat KTP-el : 1
6. Masyarakat yang membuat akta kelahiran : 1
7. Masyarakat yang membuat akta perkawinan : 1
8. Masyarakat yang membuat akta perceraian : 1
9. Masyarakat yang membuat akta kematian : 1

Jumlah yang dibutuhkan yaitu 9 orang.

D. Instrumen Penelitian.

Instrumen dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian kualitatif mempunyai setting yang alami sebagai sumber langsung dari data dan peneliti itu adalah instrumen kunci. Tentang penerapan pelayanan yang diberikan fungsi, konfirmasi, keandalan, kemampuan melayani, jaminan. Kinerja pelayanan publik. tujuan, standar, umpan balik, alat atau sarana, kompetensi, peluang, motif. Dalam penelitian ini dibutuhkan manusia sebagai peneliti karena manusia dapat menyesuaikan sesuai dengan keadaan lingkungan. Oleh karena itu, peneliti sebagai instrumen juga harus “divalidasi” seberapa jauh peneliti siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun ke lapangan. Untuk menganalisis tentang penerapan pelayanan fungsi, konfirmasi, keandalan, kemampuan melayani, jaminan. kinerja pelayanan publik. Tujuan, standar, umpan balik, alat atau sarana, kompetensi, peluang, motif di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima.

E. Jenis dan Sumber Data.

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang hasilnya berupa data deskriptif melalui fakta-fakta dari kondisi alami sebagai sumber langsung dengan instrumen dari peneliti sendiri. Penelitian kualitatif bersifat induktif, yaitu pengembangan konsep yang didasarkan atas dasar yang ada, mengikuti desain penelitian yang fleksibel sesuai dengan konteksnya. Berdasarkan uraian di atas penggunaan pendekatan kualitatif dapat menghasilkan

data deskriptif tentang. Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima.

2. Sumber Data.

- a. Data primer merupakan sumber data langsung di lokasi penelitian. Dalam hal ini di lakukan dengan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima untuk memperoleh informasi mendalam tentang berbagai hal yang berkaitan dengan penerapan pelayanan fungsi, konfirmasi, keandalan, kemampuan melayani, jaminan. Kinerja pelayanan publik. tujuan, standar, umpan balik, alat atau sarana, kompetensi, peluang, motif diwilayah pemerintahan atau keterangan dari masyarakat secara lisan dari seorang informan kunci yaitu kepala Dinas, kepala bagian, petugas pelayanan serta masyarakat atau yang di anggap cukup berpengalaman untuk memberikan data yang akurat.
- b. Data sekunder di lakukan dengan studi perpustakaan. Studi perpustakaan ini di lakukan dengan mengumpul data mengutip beberapa literatur melalui sumber tertulis buku, majalah, koran, jurnal dan dokumen-dokumen peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan yang hendak di teliti, yang berhubungan dengan gambar-gambaran.

F. Teknik Pengumpulan Data.

1. **Observasi.**

Observasi yang dilakukan peneliti dengan mengamati dan berpartisipasi langsung dengan informan yang sedang diteliti. Peneliti akan melakukan observasi pada proses penyelenggaraan pelayanan publik untuk melihat langsung penerapan

pelayanan berupa fungsi, konfirmasi, keandalan, kemampuan melayani, jaminan yang dilakukan oleh birokrat sehingga dapat diketahui kondisi faktual, kemudian dapat melihat Kinerja pelayanan publik. tujuan, standar, umpan balik, alat atau sarana, kompetensi, peluang, motif. Dan responsif birokrat yang memberikan pelayanan secara konkret dilokasi penelitian.

2. **Wawancara.**

Untuk penelitian kualitatif, pertanyaan yang digunakan dalam wawancara merupakan pertanyaan terbuka, sehingga informan bisa menjawab dengan lebih komprehensif. Bagaimana penerapan pelayanan seperti: fungsi, konfirmasi, keandalan, kemampuan melayani, jaminan. Yang diberikan mengingat buramnya pelayanan yang diberikan oleh organisasi penyelenggara pelayanan yang selama ini mengakar, serta Kinerja pelayanan publik. tujuan, standar, umpan balik, alat atau sarana, kompetensi, peluang, motif. Dalam memberikan pelayanan karena cenderung terdapat sifat peternalitik dari masyarakat dan sikap ingin dilayani yang ditampilkan oleh birokrat selama pelayanan administrasi berlangsung agar efektif dalam menyelenggarakan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah agar mencapai kepuasan masyarakat berupa efektif, efisien, sikap, perilaku dan *responsive* untuk merevitalisasi pelayanan publik.

3. **Dokumentasi.**

Dokumentasi untuk mencari data penelitian kualitatif dokumentasi yang akan dilakukan berupa arsip dan/atau format dari dokumen seperti: kartu keluarga, kartu tanda penduduk, akta kelahiran dan surat pindah dan lain sebagainya. Kemudian dokumentasi berupa foto/laporan menampilkan. Bagaimana penerapan

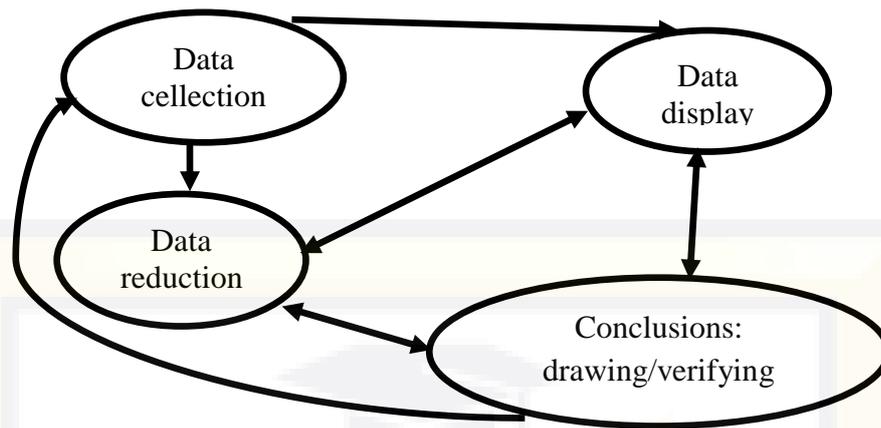
pelayanan seperti: fungsi, konfirmasi, keandalan, kemampuan melayani, jaminan, Kinerja pelayanan publik. tujuan, standar, umpan balik, alat atau sarana, kompetensi, peluang, motif di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima.

G. Teknik Analisis Data.

Analisis data yang dilakukan sejak awal pengumpulan data sampai akhir penelitian. Hal ini dilakukan agar data yang diperoleh dapat dilakukan pengecekan kembali di lingkungan seandainya data itu belum lengkap atau data yang masih diragukan kebenarannya. Teknik analisis data dilakukan dengan cara kualitatif, dimana data yang diperoleh dari berbagai sumber yang berhubungan dengan tujuan penelitian terus diolah sejak awal dengan cara sebagai berikut:

1. Merapikan dan melengkapi data yang kurang, apabila data yang didapat dari lapangan belum lengkap maka harus dilengkapi dan dilakukan hingga menjadi data yang lengkap dan akurat.
2. Mereduksi data-data yang sudah terkumpul dan rangkumkan sedemikian rupa dengan menonjolkan atau menunjukan hal-hal yang penting kemudian disusun secara sistematis.

Untuk mengukur sebuah data maka dilakukan validitas, validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada obyek diteliti.



Gambar 3.1 komponen dalam analisis data, menurut Miles dan Huberman.

a. *Data collection* (koleksi data).

Dalam penelitian kualitatif, penelitian dalam tahap memasuki obyek melakukan penjelajahan umum terlebih dahulu dengan observasi dan bertanya yang bersifat umum. Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk perlu dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data juga semakin banyak, kompleks, dan rumit.

b. *Data reduction* (reduksi data).

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hak-hak yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema, dan polanya. Dengan demikian data yang direduksi akan melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari bila diperlukan.

c. *Data display* (penyajian data).

Dalam data penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles and Huberman (1984) menyatakan “yang

paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif". "dengan mendisplaykan data, maka mempermudah memahami apa yang akan terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan yang difahami tersebut" (Miles and Huberman,1984).

d. *Conclusion drawing/verifying* (verifikasi).

Dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman (1984) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat untuk mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel telah diverifikasi.

H. Rencana Pengujian Keabsahan Data.

Dalam penelitian kualitatif salah satu bagian yang sangat krusial untuk mengetahui derajat kepercayaan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dengan mengaplikasi teknik triangulasi dalam pengumpulan data, maka data yang diperoleh akan lebih konsisten sehingga menjadi suatu data yang valid dan dapat diakuntabilitasi.

Menurut **Sugiyono (2013:330)** triangulasi diartikan "sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan data dari berbagai teknik

pengumpulan data dan sumber data yang telah ada”. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tiga macam triangulasi yaitu:

1. **Triangulasi sumber.**

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Observasi yang akan dilakukan oleh peneliti merupakan cara yang valid untuk melihat secara langsung bagaimana kinerja aparatur organisasi penyelenggara layanan publik sehingga dapat diketahui penerapan pelayanan berupa fungsi, konfirmasi, keandalan, kemampuan melayani, jaminan yang diberikan oleh penyelenggara layanan kepada masyarakat.

Begitu pula dengan kinerja pelayanan publik. tujuan, standar, umpan balik, alat atau sarana, kompetensi, peluang, motif, yang terdapat pada kantor tersebut, dan individu (kompetensi) yang dimiliki oleh birokrat. Wawancara akan dilakukan untuk mengetahui *assessment* pelayanan berupa, fungsi, konfirmasi, keandalan, kemampuan melayani, jaminan yang diberikan oleh penyelenggara layanan kepada masyarakat dan kinerja pelayanan publik. tujuan, standar, umpan balik, alat atau sarana, kompetensi, peluang, motif, yang terdapat pada kantor tersebut, dan individu (kompetensi) yang dimiliki oleh birokrat.

Dokumentasi sebagai pendukung untuk mendapatkan data yang valid melalui catatan, rekaman, foto, dokumen dan lain sebagainya yang bersifat faktual berupa pelayanan, fungsi, konfirmasi, keandalan, kemampuan melayani, jaminan yang diberikan oleh penyelenggara layanan kepada masyarakat dan kinerja

pelayanan publik. tujuan, standar, umpan balik, alat atau sarana, kompetensi, peluang, motif, yang terdapat pada kantor tersebut, dan individual (kompetensi) yang dimiliki oleh birokrat.

2. **Triangulasi Teknik.**

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Menurut **Sugiyono (2013:330)** “triangulasi teknik berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber data yang sama, wawancara, serta dokumentasi”.

Peneliti menggunakan observasi sehingga data yang diperoleh berdasarkan pantauan atau temuan secara langsung oleh peneliti saat dilokasi penelitian dapat menjadi bukti autentik yang akan dikombinasikan dengan data-data yang diperoleh baik lewat wawancara maupun dokumentasi, *instrument* yang akan digunakan dalam observasi yaitu: catatan hasil pantauan selama penelitian.

Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi atau data yang valid langsung dari *interviewer*, ataupun *instrument* yang akan diaplikasi dalam wawancara ini yaitu catatan, rekaman. Dan terakhir dokumentasi merupakan metode yang akan digunakan untuk mendukung data atau informasi yang diperoleh melalui observasi dan wawancara sehingga dikolaborasikan untuk mendapatkan informasi yang *factual*, *instrument* yang diaplikasi pada saat dokumentasi yaitu: kamera, dokumen yang terdapat pada instansi.

3. **Triangulasi Waktu.**

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara dipagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.

I. Operasionalisasi Konsep.

Peneliti ini sebagai instrumen meliputi validasi terhadap pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti untuk memasuki obyek penelitian, baik secara akademik maupun logistiknya. Penelitian ini, informan kunci yaitu peneliti sendiri, setelah fokus penelitian menjadi jelas barulah instrumen penelitian sederhana dikembangkan. Hal tersebut dilakukan untuk mempertajam serta melengkapi hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Tentang penerapan pelayanan fungsi, konfirmasi, keandalan, kemampuan melayani, jaminan. Kinerja pelayanan publik. tujuan, standar, umpan balik, alat atau sarana, kompetensi, peluang, motif di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Bima.

Kabupaten Bima merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi NTB dengan luas wilayah mencapai 22% dari total luas Provinsi. Kabupaten Bima memiliki luas Wilayah daratan sebesar 4.016,13 km² dan luas wilayah perairan laut seluas 3.760,33 km² dengan panjang garis pantai sebesar 687,43 km². Proporsi luas laut Kabupaten Bima 37,71% dari luas wilayah perairan laut Pulau Sumbawa 9.970,96 km² atau 29.26% dari luas wilayah perairan laut Provinsi Nusa Tenggara Barat 12.852,14 km². Wilayah Kabupaten Bima terletak di Pulau Sumbawa bagian timur dan merupakan Kabupaten yang letaknya paling timur dari delapan (8) Kabupaten dan dua (2) Kota yang ada di Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan pusat Pemerintahan terletak di Kecamatan Woha, secara geografis Kabupaten Bima terletak pada:

Barat -Timur : 1180' -119022' Bujur Timur.

Utara - selatan : 080 08' -08 057' Lintang Selatan.

Jalan. Lintas Sumbawa–Bima, Talabiu–Woha, Kabupaten Bima, Nusa Tenggara barat 84171, Telp/Fax: (0374) 646003, Mailbox: bps5206@bps.go.id

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima,

Batas wilayah:

Sebelah Utara : Laut Flores

Sebelah Selatan : Samudra Hindia

Sebelah Barat : Selat Sape

Sebelah Timur : Kabupaten Dompu

1. Visi dan Misi.

a. Visi:

“Terwujudnya Penataan Administrasi Kependudukan dengan Pelayanan Prima Tahun 2021”

b. Misi:

1. Meningkatkan tertib administrasi kependudukan.
2. Pelayanan penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang cepat, transparan, mudah sesuai aturan dan ketentuan yang berlaku.
3. Meningkatkan kualitas SDM aparatur di Kabupaten dan Kecamatan.
4. Melaksanakan perencanaan dan pengembangan kependudukan.
5. Meningkatkan pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dengan menggunakan SIAK dan senantiasa melakukan pengakurasian data kependudukan.

2. Arah Kebijakan Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima.

Sesuai dengan kondisi obyektif yang dihadapi serta antisipasi peluang dan tantangan di Tahun 2011 sejalan dengan tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima di berbagai bidang

pemerintahan, pembangunan dan sosial kemasyarakatan serta kebijakan program dan kegiatan Tahun 2011 diarahkan pada upaya-upaya:

- a. Peningkatan kualitas pelayanan administrasi perkantoran
- b. Peningkatan akses masyarakat terhadap pelayanan kependudukan yang berkualitas melalui peningkatan jaringan dan peningkatan kualitas pelayanan penerbitan dokumen kependudukan dan Akta Pencatatan Sipil.
- c. Mensukseskan kebijakan peningkatan akses masyarakat terhadap pelayanan kependudukan berdasarkan analisis dan proyeksi kependudukan melalui pelaksanaan kegiatan pada tingkat program oleh masing-masing bidang secara berkesinambungan.
- d. Peningkatan kualitas SDM yang diarahkan pada penguatan kapasitas aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima, Kecamatan dan Desa serta masyarakat secara keseluruhan.

3. Strategi Pengimplementasian Program.

Sebagai penjabaran langkah-langkah menuju tercapainya sasaran yang ditetapkan dalam Renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima Tahun 2011-2015 ditetapkan beberapa kebijakan strategik yang saling terkait yaitu :

- a. Peningkatan kualitas pelayanan administrasi perkantoran.
- b. Peningkatan akses masyarakat terhadap pelayanan kependudukan yang berkualitas melalui peningkatan jaringan dan peningkatan kualitas pelayanan penerbitan dokumen kependudukan dan Akta Pencatatan Sipil.

- c. Mensukseskan kebijakan peningkatan akses masyarakat terhadap pelayanan kependudukan berdasarkan analisis dan proyeksi kependudukan melalui pelaksanaan kegiatan pada tingkat program oleh masing-masing bidang secara berkesinambungan.
- d. Peningkatan kualitas SDM yang diarahkan pada penguatan kapasitas aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima, Kecamatan dan Desa serta masyarakat secara keseluruhan.

Ke-4 (empat) kebijakan strategik tersebut diimplementasikan di dalam beberapa program yaitu :

1. Program Penyelenggaraan Pemerintah yang Bebas KKN dan Anti Diskriminatif.
2. Program Pembangunan Kependudukan, Keluarga Berencana, Pemuda dan Olahraga.
3. Program Peningkatan kualitas SDM Aparatur Pemerintah.

4. Tujuan dan Sasaran.

a. Tujuan.

Tujuan disusunnya Standard Operating Procedures (SOP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dalam lingkungan penyelenggaraan administrasi pemerintahan adalah sebagai berikut:

1. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang meliputi tugasnya.
2. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang pegawai dan orang secara keseluruhan.

3. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual pegawai dan orang secara keseluruhan.
4. Membantu pegawai menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
5. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas.
6. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai cara konkrit untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
7. Menjamin konsisten pelayanan kepada masyarakat baik dari sisi mutu, waktu dan prosedur.
8. Memberikan informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus dikuasai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya.
9. Memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya.
10. Memberikan informasi bagaimana upaya peningkatan kompetensi pegawai.
11. Sebagai Instrumen yang dapat melindungi pegawai dari kemungkinan tuntutan hukum karena tuduhan melakukan penyimpangan.
12. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas.
13. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan procedural dalam memberikan pelayanan.

14. Membantu memberikan Informasi yang diperlukan dalam penyusunan standar pelayanan, sehingga sekaligus dapat memberikan informasi bagi kinerja pelayan.

b. Sasaran.

Sasaran yang diharapkan dapat dicapai melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima ini adalah:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima memiliki SOP AP.
2. Penyempurnaan proses penyelenggaraan pemerintahan.
3. Ketertiban dalam penyelenggaraan pemerintahan.
4. Peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

c. Manfaat.

1. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugasnya.
2. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang aparatur atau pelaksana dalam melaksanakan tugas.
3. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual aparatur dan organisasi secara keseluruhan.
4. Membantu aparatur menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
5. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas.

6. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan aparatur cara konkrit untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
7. Memastikan pelaksanaan tugas penyelenggaraan pemerintahan dapat berlangsung dalam berbagai situasi.
8. Menjamin konsistensi pelayanan kepada masyarakat, baik dari sisi mutu, waktu, dan prosedur.
9. Memberikan informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus dikuasai oleh aparatur dalam melaksanakan tugasnya.
10. Memberikan informasi bagi upaya peningkatan kompetensi aparatur.
11. Memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang aparatur dalam melaksanakan tugasnya.
12. Sebagai instrumen yang dapat melindungi aparatur dari kemungkinan tuntutan hukum karena tuduhan melakukan penyimpangan
13. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas.
14. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan procedural dalam memberikan pelayanan.
15. Sebagai instrumen yang dapat melindungi aparatur dari kemungkinan tuntutan hukum karena tuduhan melakukan penyimpangan

d. Prinsip.

1. Prinsip Penyusunan SOP AP.

- a. Kemudahan dan kejelasan. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus dapat dengan mudah dimengerti dan diterapkan oleh semua aparatur bahkan bagi seseorang yang sama sekali.
- b. Efisiensi dan efektivitas. Prosedur baru dalam pelaksanaan tugasnya;- prosedur yang distandarkan harus merupakan prosedur yang paling efisien dan efektif dalam proses pelaksanaan tugas.
- c. Keselarasan. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus selaras dengan prosedur-prosedur standar lain yang terkait.
- d. Keterukuran. *Output* dari prosedur-prosedur yang distandarkan mengandung standar kualitas atau mutu baku tertentu yang dapat diukur pencapaian keberhasilannya.
- e. Dinamis. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus dengan cepat dapat disesuaikan dengan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan yang berkembang dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan.
- f. Berorientasi pada pengguna atau pihak yang dilayani. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus mempertimbangkan kebutuhan pengguna *customer's needs* sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pengguna.
- g. Kepatuhan hukum. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus memenuhi ketentuan dan peraturan-peraturan pemerintah yang berlaku.
- h. Kepastian hukum. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus ditetapkan oleh pimpinan sebagai sebuah produk hukum yang ditaati,

dilaksanakan dan menjadi instrumen untuk melindungi aparatur atau pelaksana dari kemungkinan tuntutan hukum.

2. Prinsip Pelaksanaan SOP AP.

- a. Konsisten. SOP AP harus dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu, oleh siapa pun, dan dalam kondisi yang relatif sama oleh seluruh jajaran organisasi pemerintahan.
- b. Komitmen. SOP AP harus dilaksanakan dengan komitmen penuh dari seluruh jajaran organisasi, dari tingkatan yang paling rendah dan tertinggi.
- c. Perbaikan berkelanjutan. Pelaksanaan SOP AP harus terbuka terhadap penyempurnaan-penyempurnaan untuk memperoleh prosedur yang benar-benar efisien dan efektif.
- d. tugasnya sesuai dengan prosedur standar yang telah ditetapkan.
- e. Seluruh unsur memiliki peran penting. Seluruh aparatur melaksanakan peran-peran tertentu dalam setiap prosedur yang distandarkan. Jika aparatur tertentu tidak melaksanakan perannya dengan baik, maka akan mengganggu keseluruhan proses, yang akhirnya juga berdampak pada terganggunya proses penyelenggaraan pemerintahan.
- f. Terdokumentasi dengan baik. Seluruh prosedur yang telah distandarkan harus didokumentasikan dengan baik, sehingga dapat selalu dijadikan acuan atau referensi bagi setiap pihak-pihak yang memerlukan.

e. Ruang Lingkup.

Ruang Lingkup Standar Operasional Prosedur (SOP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima melingkup seluruh proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, Pemberian Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Akta Catatan Sipil serta Surat Kependudukan . Standar Operasional Prosedur (SOP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima di susun sesuai Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima.

5. Pelayanan Kependudukan dan pencatatan sipil.

- a. Pelayanan penerbitan kartu keluarga baru.
- b. Pelayanan penerbitan kartu keluarga pengganti karena penambahan anggota keluarga dalam kartu keluarga bagi penduduk yang mengalami kelahiran.
- c. Pelayanan penerbitan kartu keluarga pengganti karena penambahan anggota keluarga bagi orang asing yang memiliki ijin tinggal tetap untuk menumpang kedalam KK WNI atau orang asing.
- d. Pelayanan penerbitan kartu keluarga pengganti karena pengurangan anggota keluarga dalam kartu keluarga.
- e. Pelayanan penerbitan kartu keluarga pengganti karena hilang atau rusak.
- f. Pelayanan penerbitan surat keterangan pindah.
- g. Pelayanan penerbitan KTP baru bagi penduduk WNI.
- h. Pelayanan penerbitan KTP baru bagi orang asing yang memiliki ijin tinggal tetap.

- i. Pelayanan penerbitan KTP-el pengganti karena hilang bagi penduduk WNI atau orang asing yang memiliki ijin tinggal.
- j. Pelayanan penerbitan KTP-el pengganti (perpindahan penduduk WNI dalam NKRI), perpindahan penduduk WNI seluruh KK dalam 1 Kabupaten/Kota di Dinas (dalam/antar Desa/Kelurahan/Kecamatan).
- k. Pelayanan penerbitan KTP-el pengganti (perpindahan penduduk WNI dalam NKRI), perpindahan penduduk WNI antar Kabupaten/Kota.
- l. Pelayanan penerbitan KTP-el pengganti (perubahan elemen data).
- m. Pelayanan penerbitan KTP-el pengganti (rusak secara fisik).
- n. Pelayanan penerbitan KTP-el pengganti (salah pas photo dan/atau tanda tangan).
- o. Pelayanan penerbitan KTP-el pengganti (salah data).
- p. Pelayanan penerbitan kutipan akta kelahiran.
- q. Pelayanan penerbitan kutipan akta kelahiran pengganti (karena salah data).
- r. Pelayanan penerbitan kutipan akta perkawinan.
- s. Pelayanan penerbitan akta kematian.
- t. Pelayanan penerbitan kutipan akta perceraian.
- u. Pelayanan penerbitan kutipan pengakuan anak.
- v. Pelayanan penerbitan kutipan pengangkatan anak.
- w. Pelayanan penerbitan kutipan akta pengesahan anak.
- x. Pelayanan penerbitan kutipan akta perubahan nama kewarganegaraan.
- y. Pelayanan penerbitan kutipan akta perubahan status kewarganegaraan dari WNA menjadi WNI

z. Legalisir KTP, KK.

6. **Tugas Pokok dan Fungsi.**

Tugas pokok: melaksanakan sebagian urusan wajib yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah dibidang Kependudukan dan Pencatatan sipil.

Fungsi:

- a. Perumusan kebijakan teknis bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
- b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsi.

7. **Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 3 tahun 2008 tentang Pembentukan, susunan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Bima memiliki tugas pokok membantu sebagian tugas Bupati dalam Penyelenggaraan sebagian urusan Pemerintah Daerah dalam bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan asas otonomi daerah.

- a. Tugas pokok.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok merumuskan, membina, dan mengendalikan kebijakan dibidang kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b. Fungsi.

Selanjutnya berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Bima Nomor 4 tahun 2011 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan tata kerja Dinas Daerah Kabupaten Bima. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi:

1. Perumusan kebijakan teknis bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsi. Berdasarkan Peraturan Bupati Bima Nomor 4 Tahun 2011 Bagian keenam Pasal 7, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Dinas, serta berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui sekretaris Daerah. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sehari-hari, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima berada di bawah koordinasi Asisten Pemerintah.

8. Gambaran Umum Tentang Organisasi.

Susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdiri atas:

- a. Kepala Dinas.
- b. Sekretariat:
 1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
 2. Sub Bagian Program dan Pelaporan.
 3. Sub BAGian Keuangan.

c. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk terdiri dari:

1. Seksi Identitas Penduduk.
2. Seksi Pelayanan Pendaftaran Penduduk.
3. Seksi Mutasi dan Pendataan Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan.

d. Kepala Bidang Pencatatan Sipil terdiri dari:

1. Seksi Perkawinan dan Perceraian.
2. Seksi Kelahiran dan Kematian.
3. Seksi Perubahan Nama, Kewarganegaraan, Pengangkatan, Pengakuan dan Pengesahan Anak.

e. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan terdiri dari:

1. Seksi Pengembangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.
2. Seksi Penyuluhan dan Pengembangan Informasi Kependudukan.
3. Seksi Pengembangan Sumber Daya MAnusia Aparatur.

f. Kepala Bidang Perencanaan dan Pengembangan Kependudukan terdiri dari:

1. Seksi Mobilisasi dan Penataan dan Persebaran Kependudukan.
2. Seksi Perencanaan, Pembinaan dan Pengawasan Kependudukan.

9. Profill Singkat Pejabat Struktural.

Nama : Zunaidin, S.Sos., MM.

NIP : 19681231 198803 1 010

Pangkat/gol : IVc.

Jabatan : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Bima.

10. Program dan Kegiatan Prioritas Pembangunan Daerah

Dalam rangka menindaklanjuti perumusan program dan kegiatan yang di prioritaskan, Rencana Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima Tahun 2019.

- a. Kegiatan penyediaan jasa surat menyurat.
- b. Kegiatan penyediaan jasa komunikasi, sumber daya air dan listrik.
- c. Kegiatan penyediaan jasa pemeliharaan dan perijinan kendaraan dinas / operasional.
- d. Kegiatan penyediaan jasa administrasi keuangan.
- e. Kegiatan penyediaan dana kebersihan kantor.
- f. Kegiatan penyediaan alat tulis kantor.
- g. Kegiatan penyediaan komponen listrik/penerangan bangunan kantor.
- h. Kegiatan penyediaan barang cetak dan penggandaan.
- i. Kegiatan penyediaan bahan bacaan dan peraturan perundang-undangan.
- j. Kegiatan rapat-rapat koordinasi dan konsultasi ke luar daerah.
- k. Kegiatan rapat-rapat koordinasi dan konsultasi ke dalam daerah.
- l. Kegiatan penyediaan dana keamanan kantor.

11. Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur

- a. Kegiatan pembangunan gedung kantor.
- b. Kegiatan pengadaan peralatan gedung kantor.
- c. Kegiatan pemeliharaan rutin/berkala gedung kantor.

- d. Kegiatan pemeliharaan rutin/berkala mobil jabatan.
- e. Kegiatan pemeliharaan rutin/berkala perlengkapan gedung kantor.
- f. Kegiatan pemeliharaan rutin/berkala peralatan gedung kantor.
- g. Kegiatan pemeliharaan rutin/berkala meubelair.
- h. Kegiatan pengadaan sarana dan prasarana pemanfaatan data.

12. **Program Penataan Administrasi Kependudukan.**

- a. Kegiatan pelatihan tenaga pengelola SIAK.
- b. Kegiatan Implementasi Sistem Administrasi penduduk (membangun, up datang dan pemeliharaan).
- c. Kegiatan penataan sistem koneksi (inter-Phase Tahap Awal) NIK.
- d. Kegiatan peningkatan pelayanan publik dalam bidang pencatatan sipil
- e. Kegiatan pelayanan administrasi kependudukan terhadap penduduk rentan dan Non Permanen.
- f. Pelayanan registrasi penduduk dan pencatatan sipil.
- g. Kegiatan penataan arsip pencatatan sipil secara digital.
- h. Kegiatan penyajian data kependudukan.
- i. Kegiatan pelayanan pendaftaran kependudukan.
- j. Kegiatan kerjasama administrasi kependudukan.
- k. Kegiatan fasilitasi pemanfaatan data dan dokumen kependudukan.
- l. Kegiatan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- m. Kegiatan pelayanan terpadu isbath nikah.

13. Program Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan.

- a. Kegiatan penyusunan laporan capaian kinerja dan ikhtisar realisas kinerja SKPD.
- b. Kegiatan penyusunan pelaporan keuangan akhir tahun.
- c. Kegiatan penyusunan pelaporan semesteran dan prognosis realisasi anggaran.
- d. Kegiatan penyusunan SOP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- e. Kegiatan penyusunan SPM pelayanan dokumen kependudukan.
- f. Program penataan administrasi kependudukan.
- g. Kegiatan pelayanan administrasi kependudukan.
- h. Kegiatan pengolahan dalam penyusunan laporan informasi kependudukan.
- i. Kegiatan pelayanan registrasi penduduk dan pencatatan sipil.
- j. Kegiatan penyajian data kependudukan.
- k. Kegiatan pelatihan tenaga pengelola SIAK.
- l. Kegiatan implementasi sistem administrasi penduduk (membangun, updating dan pemeliharaan).
- m. Kegiatan sosialisasi kebijakan kependudukan.
- n. Kegiatan pelayanan administrasi kependudukan terhadap penduduk rentan.
- o. Kegiatan monitoring dan evaluasi dan pelaporan.
- p. Kegiatan penyusunan brosur.
- q. Kegiatan peningkatan pelayanan publik.

14. Dalam Bidang Kependudukan.

- a. Kegiatan pembentukan dan penataan sistem koneksi (inter-phase tahap awal).

- b. Kegiatan sidang isbath nikah.
- c. Kerjasama administrasi kependudukan.
- d. Fasilitasi pemanfaatan data dan dokumen kependudukan.

15. Inovasi Penataan Arsip Pencatatan Sipil Secara Digital

- a. Pelayanan administrasi kependudukan.
- b. Pelayanan dokumen kependudukan dan pencapil di desa percontohan.

16. SPM/Standar Nasional.

1. Jumlah layanan jasa surat menyurat tiap tahun.
2. Jumlah bulan pembayaran jasa listrik tiap tahun.
3. Jumlah bulan pembayaran jasa telepon tiap tahun.
4. Jumlah kendaraan dinas yang di service tiap tahun.
5. Jenis suku cadang kendaraan dinas yang diganti.
6. Jumlah BBM yang di pakai kendaraan dinas tiap tahun.
7. Jumlah Pajak Kendaraan Dinas.
8. Jumlah bulan pembayaran honorarium bendahara dan pembantu bendahara.
9. Jumlah bulan pembayaran honor jasa kebersihan kantor.
10. Jenis alat tulis kantor.
11. Tingkat realisasi belanja komponen kelistrikan bangunan kantor.
12. Jumlah jenis bahan bacaan yang tersedia.
13. Jumlah Pegawai yang melakukan perjalanan dinas ke luar daerah tiap tahun.
14. Jumlah pegawai yang melakukan perjalanan dinas dalam daerah tiap tahun.
15. Jumlah ruang gedung kantor dirawat tiap tahun.
16. Jumlah mobil jabatan yang di rawat tiap tahun.

17. Jumlah BBM yang digunakan mobil jabatan tiap tahun.
18. Jenis perlengkapan kantor yang dipelihara tiap tahun.
19. Jenis peralatan gedung kantor yang diperbaiki tiap tahun.
20. Jumlah meubelair yang di perbaiki tiap tahun.
21. Kualitas pelaporan capaian kinerja dan ikhtisar realisasi kinerja SKPD/Lakip-LPPD (tepat waktu dan tepat isi serta sesuai ketentuan yang berlaku).
22. Kualitas laporan keuangan akhir tahun (tepat waktu dan tepat isi serta sesuai ketentuan yang berlaku).
23. Kualitas laporan semesteran dan prognosis realisasi anggaran (tepat waktu dan tepat isi serta sesuai ketentuan yang berlaku).
24. Tersusunnya SOP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
25. Tersusunnya laporan semesteran dan tahunan spm pelayanan dokumen kependudukan.
26. Cakupan penerbitan kartu keluarga.
27. cakupan kartu tanda penduduk.
28. Tingkat akurasi analisis dan proyeksi kependudukan.
29. Cakupan Penerbitan Akta Kelahiran.
30. Cakupan penerbitan akta kelahiran.
31. Tingkat validasi data profil kependudukan.
32. Jumlah tenaga operator komputer tingkat kecamatan yang di didik dan di latih tiap tahun.
33. Jumlah tenaga operator komputer tingkat kabupaten yang di didik dan di latih tiap tahun.

34. Jumlah data KK yang dilakukan pemutahiran tiap tahun.
35. Jumlah peserta sosialisasi dalam se tahun.
36. Cakupan penerbitan kartu tanda penduduk elektronik.
37. Jumlah pelaksanaan monev dalam satu tahun.
38. Jumlah brosur kependudukan yang di susun.
39. Cakupan penerbitan akta kelahiran.
40. Cakupan penerbitan akta kematian.
41. Jumlah data KK yang di Sinkronisasikan di Desa.
42. Pencatatan isbath nikah bagi masyarakat miskin.
43. Jumlah pelaksanaan kerjasama dengan instansi/lembaga pengguna data kependudukan dalam 1 tahun.
44. Jumlah instansi/lembaga pengguna yang memanfaatkan data dan dokumen kependudukan dalam 1 tahun.
45. Jumlah inovasi pelayanan yang diterapkan dalam 1 tahun.
46. Jumlah SMS Gateway dalam inovasi pelayanan dalam 1 tahun.
47. Jumlah Desa percontohan yang tertib administrasi kependudukan.
48. Jumlah KTP dan KK yang terbitkan di Desa percontohan.
49. Jumlah Akte Kelahiran yang terbitkan di Desa percontohan.
50. Jumlah arsip pencatatan sipil yang tertata secara digital dalam 1 tahun.
51. Jumlah berkas arsip pencatatan sipil yang tetata dengan baik.

17. Cukupan Pelayanan Pendaftaran Penduduk.

- a. Program KTP Elektronik.
- b. Pelayanan administrasi kependudukan terhadap penduduk rentan.

18. Cakupan Pelayanan Pencatatan Sipil.

- a. Akta Kelahiran.

19. Sasaran Jangka Menengah Renstra Kementerian Dalam Negeri.

- a. Tertib database kependudukan berbasis NIK Nasional dan pelayanan dokumen kependudukan.
- b. Terwujudnya pemberian NIK pada setiap penduduk.
- c. Terciptanya koneksitas NIK dengan identitas kependudukan.
- d. Tersedianya regulasi daerah tentang administrasi kependudukan.
- e. Terwujudnya perencanaan dan keserasian kebijakan kependudukan.
- f. Meningkatnya peran serta masyarakat dalam administrasi kependudukan.

20. Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia dan Kependudukan Melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan Dasar.

- a. Melakukan peningkatan/perbaikan proses perencanaan kerja dan anggaran dinas kependudukan dan pencatatan sipil setiap tahunnya yang mengacu pada Renstra dan RPJMD.
- b. Melakukan peningkatan pelayanan administrasi kependudukan
- c. Melakukan peningkatan kapasitas/kemampuan pegawai terutama dalam pelaksanaan tugas dan fungsi serta dalam pengelolaan kegiatan.
- d. Penegakan peraturan perundang-undangan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
- e. Melaksanakan penyusunan peraturan yang menindaklanjuti peraturan di atasnya serta diikuti dengan sosialisasi intern dan eksternal.

- f. Pembinaan dan pengembangan tenaga teknis kependudukan dan pencatatan sipil.
- g. Penyediaan, Petausahaan, Penggunaan, pemeliharaan dan perawatan prasarana dan sarana kependudukan dan pencatatan sipil.
- h. Pemutahiran database kependudukan berbasis NIK Nasional, bsik melalui sosialisasi kepada masyarakat untuk melakukan perekaman data, melapor apabila terjadi perubahan data dll maupun melalui monitoring pelaksanaan tugas dan fungsi.
- i. Pengadaan sarana dan prasarana pelayanan administrasi kependudukan yang mutakhir yang mengacu pada spesifikasi pemerintah pusat.

21. Faktor-Faktor yang Menjadi Bahan Petimbangan Terhadap Rumusan Program dan Kegiatan.

Identifikasi isu-isu strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima, dilihat dari sudut pandang faktor-faktor internal dan eksternal organisasi, berdasarkan uraian yang telah dikemukakan sebelumnya. Faktor internal organisasi meliputi unsur-unsur sumber daya manusia, anggaran, sarana/prasarana, organisasi dan manajemen, serta perangkat hukum/peraturan perundang-undangan. Sedangkan faktor eksternal organisasi meliputi unsur-unsur ekonomi.

a. Faktor Internal.

Isu-isu dari sudut faktor internal yang bersifat kekuatan maupun hambatan, teridentifikasi sebagai berikut: politik, sosial budaya, ilmu pengetahuan dan teknologi, lingkungan.

1. Sumber daya manusia.
 - a. Kurangnya SDM
 - b. Perbandingan jumlah pegawai, beban kerja, jenis dan jumlah pelayanan tidak seimbang dengan jumlah penduduk yang dilayani.
 - c. Rendahnya militansi pegawai.
 - d. Peningkatan kualitas SDM.
2. Anggaran.
 - a. Implementasi anggaran berbasis kinerja secara riil.
 - b. Peningkatan efektivitas penggunaan anggaran.
 - c. Sarana/prasarana.
 - d. Kurangnya sarana dan prasarana
 - e. Peningkatan kualitas sarana/prasarana
3. Organisasi dan manajemen.
 - a. Belum terintegrasi nya aplikasi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil
Masih ada data ganda.
 - b. Pengembangan sistem teknologi informasi administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang terintegrasi.
 - c. Perangkat hukum/peraturan perundang-undangan.
 - d. Belum jelasnya manfaat dokumen penduduk rentan.
 - e. Peraturan perundang-undangan masih diabaikan dalam pelaksanaan tugas.
 - f. Penegakan hukum/peraturan Perundang-undangan
 - g. Penyusunan peraturan pelaksana dari peraturan kependudukan dan pencatatan sipil yang telah terbit.

b. Faktor eksternal.

Isu-isu dari sudut faktor eksternal yang bersifat kekuatan maupun hambatan, teridentifikasi sebagai berikut :

1. Ekonomi.
 - a. Tingginya mobilitas penduduk di Kabupaten Bima.
 - b. Pengembangan sistem pencatatan penduduk dan pencatatan sipil yang mengakomodasi tingkat mobilitas penduduk yang tinggi Pendataan penduduk.
2. Politik/Organisasi lain.
 - a. Koneksitas perencanaan dan kebijakan kependudukan tingkat nasional dan di daerah.
 - b. Peningkatan koordinasi administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan instansi pemerintah daerah lainnya dan pemerintah pusat.
3. Sosial.
 - a. Kurangnya partisipasi masyarakat.
 - b. Belum di datanya penduduk rentan.
 - c. Masih kurangnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan peristiwa kependudukan.
 - d. Sulitnya penduduk rentan memenuhi persyaratan pelayanan.
 - e. Belum semua penduduk mengetahui tentang NIK yang telah diberikan.
 - f. Peningkatan penyadaran masyarakat pentingnya data dan informasi administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
 - g. Pendataan penduduk rentan.

22. Perjanjian Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima.

Dalam rangka mengimplementasikan kebijakan jangka menengah sebagaimana yang diuraikan dalam Rencana Strategis Tahun 2011-2015, disusunlah Rencana Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima yang merupakan perjanjian kerja (kontrak kerja) antara pimpinan dengan bawahan dalam hal ini Bupati dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima yang akan dijadikan tolak ukur dalam pengukuran kinerja Pemerintah Kabupaten Bima. Perjanjian Kinerja untuk mendukung kegiatan dan program pembangunan dalam Rencana Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dialokasikan pembiayaannya melalui Rencana Kerja dan Anggaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dalam (RKA/DPA) Tahun 2011.

1. Perjanjian Kinerja Tahun 2011.

Perencanaan dan perjanjian kinerja merupakan suatu proses awal dari rangkaian usaha untuk mencapai tujuan Terdapat 3 (tiga) Program dalam Rencana Kerja Tahun 2011, yaitu:

- a. Program Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bebas KKN dan Anti Diskriminatif.
- b. Kegiatan–kegiatan yang dilaksanakan dalam Program Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bebas KKN dan Anti Diskriminatif adalah :
 1. Pelayanan administrasi perkantoran.

2. Peningkatan sarana dan prasarana aparatur.
3. Peningkatan pengembangan sistem pelaporan capaian kinerja dan keuangan SKPD.

Penyelenggaraan. Pemerintahan yang bebas KKN dan Anti Diskriminatif, program ini dimaksudkan untuk menata kembali system pemerintahan yang bersih, bebas KKN dan Anti Diskriminatif sehingga proses pembangunan Daerah dapat berlangsung dengan baik melalui pemenuhan kebutuhan rutin Dinas guna terlaksananya sistem administrasi perkantoran yang baik dan meningkatnya kinerja aparatur pemerintah melalui pemenuhan sarana dan prasarana aparatur serta penyampaian Laporan Capaian Kinerja dan Keuangan SKPD.

2. Faktor Pendorong Keberhasilan

Penataan kembali system pemerintahan yang bersih dari kasus KKN dan anti diskriminatif dapat berlangsung baik di dorong oleh meningkatnya akuntabilitas penyelenggaraan program/kegiatan yang mencakupinya dengan mengembangkan mekanisme pelaksanaan program kegiatan rutin dinas, peningkatan sarana dan prasarana aparatur serta penyampaian laporan capaian kinerja dan keuangan SKPD.

3. Permasalahan

Permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggaraan program ini lebih kepada unsur finansial yaitu rendahnya tingkat realisasi dan pagu dana masing-masing program kegiatan.

4. Kendala Utama.

Kemampuan Pengelola Keuangan dalam merealisasikan dan mempertanggungjawabkan keuangan masih terbatas, dalam hal ini dibutuhkan pembantu-pembantu pengelola yang handal dan cekatan dalam melaksanakan pengelolaan keuangan.

5. Langkah Strategi Penanganannya.

Terhadap permasalahan dan kendala utama yang dihadapi tersebut diatas langkah strategi penanganan yang dapat dilakukan adalah :

- a. Diharapkan adanya peningkatan pagu dana dan proses realisasi yang lebih efektif dan efisien.
 - b. Diharapkan adanya pembantu pengelola keuangan yang handal dan cekatan dalam melaksanakan pengelolaan keuangan.
2. Program Pembangunan Kependudukan, Keluarga Berencana, Pemuda dan Olahraga.
- a. Kegiatan –kegiatan yang dilaksanakan adalah :
 1. Implementasi sistem administrasi kependudukan.
 2. Analisis dan proyeksi kependudukan.
 3. Pengolahan dan penyebaran informasi data akta capil.
 4. Penyusunan profil kependudukan.
 5. Pemutahiran data (*entry* data penduduk).
 6. Pemotretan dan pengambilan.

7. Sidik jari.

Program pembangunan kependudukan, keluarga berencana, pemuda dan olahraga bertujuan untuk mengendalikan pertumbuhan penduduk, pendataan penduduk serta memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal mendapatkan pelayanan penerbitan dokumen kependudukan berupa KTP dan KK dan penerbitan dokumen akta pencatatan sipil berupa: akta kelahiran, akta perkawinan, akta perceraian, akta pengesahan dan pengakuan anak, akta ganti nama bagi WNA dan akta kematian.

b. Faktor Pendorong Keberhasilan

Beberapa faktor pendorong keberhasilan program Pembangunan Kependudukan, Keluarga Berencana, Pemuda dan Olahraga adalah sebagai berikut :

1. Dukungan dana dari pemerintah daerah yang terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun merupakan salah satu faktor pendorong guna keberhasilan program ini.
2. Adanya peningkatan pemahaman masyarakat tentang pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan dan dokumen pencatatan sipil.
3. Adanya peningkatan animo masyarakat dalam mengurus kepemilikan dokumen kependudukan dan dokumen pencatatan sipil.
4. Adanya peraturan perundang-undangan kebijakan kependudukan merupakan stimulan positif bagi masyarakat untuk mengurus kepemilikan dokumen kependudukan dan dokumen pencatatan sipil.

c. Permasalahan

Permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggaraan program ini yaitu :

1. Masih rendahnya tingkat kedisiplinan aparatur untuk melakukan update database kependudukan setiap saat.
2. Masih terdapatnya identitas ganda penduduk.
3. Luasnya wilayah kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima.

d. Kendala Utama

Masih terbatasnya kemampuan SDM Aparatur penyelenggara urusan Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk menyelesaikan permasalahan yang telah diuraikan diatas.

e. Langkah Strategi Penanganannya.

Terhadap permasalahan dan kendala utama yang dihadapi tersebut diatas langkah strategi penanganan yang dapat dilakukan adalah :

1. Diharapkan terus diadakannya pendidikan dan pelatihan bagi aparatur pemerintah dengan menghadirkan motivator-motivator yang mampu memotivasi.
2. semangat kerja aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima.
3. Penerapan teknologi KTP Elektronik (e-KTP) dengan membangun informasi kependudukan dan mengintegritaskan sistem informasi

kependudukan melalui sistem interkoneksi database antar lembaga/instansi kependudukan lain diharapkan kepemilikan identitas ganda dapat di minimalisir.

4. Kewenangan pengelolaan pendataan kependudukan diserahkan pada tingkat kecamatan dapat menjadi salah satu alternatif penanganan terhadap luasnya wilayah kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima.

3. Program Peningkatan Kualitas SDM Aparatur Pemerintah

a. Kegiatan –kegiatan yang dilaksanakan adalah :

1. Diklat teknis operator tingkat kecamatan.
2. Sosialisasi kebijakan kependudukan.

Program Peningkatan Kualitas SDM Aparatur Pemerintah bertujuan :

- a. Untuk meningkatkan kapasitas dan profesionalitas SDM Daerah dalam mendukung program pembangunan kependudukan, pendataan kependudukan dan mengendalikan pertumbuhan penduduk.
- b. Memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang peraturan perungan-undangan yang berlaku terkait kebijakan kependudukan.
- c. Memberikan pemahaman dan kemudahan kepada masyarakat dalam pengurusan dokumen identitas kependudukan dan dokumen pencatatan sipil.

b. Faktor Pendorong Keberhasilan.

Beberapa faktor pendorong keberhasilan program Peningkatan Kualitas SDM Aparatur Pemerintah adalah sebagai berikut :

1. Tersedianya dukungan dana pelaksanaan program peningkatan kualitas SDM Aparatur Pemerintah secara berkesinambungan.
2. Kebutuhan SDM Aparatur Pemerintah akan pendidikan dan pelatihan sudah menjadi kebutuhan pokok, guna peningkatan profesionalitas.

c. Permasalahan.

Permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggaraan program ini yaitu :

1. Masih rendahnya tingkat pemahaman para petugas/pelaksana/operator yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.
2. Masih rendahnya pemahaman masyarakat akan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.

d. Kendala Utama.

Kendala utama dari program ini adalah rendahnya tingkat realisasi dan pagu anggaran untuk program ini yang berimplikasi pada sulitnya mendatangkan nara sumber yang piawai memotivasi aparatur agar lebih bersemangat dalam menyelesaikan pekerjaan sebagai tanggungjawabnya.

e. Langkah Strategi Penanganannya.

Terhadap permasalahan dan kendala utama yang dihadapi tersebut diatas langkah strategi penanganan yang dapat dilakukan adalah :

1. Diharapkan terus diadakannya pendidikan dan pelatihan bagi aparatur pemerintah secara berkesinambungan dengan menghadirkan motivator-motivator yang mampu memotivasi semangat kerja aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima.
2. Diharapkan adanya peningkatan pagu anggaran untuk program ini

23. Profil Kependudukan Kabupaten Bima.

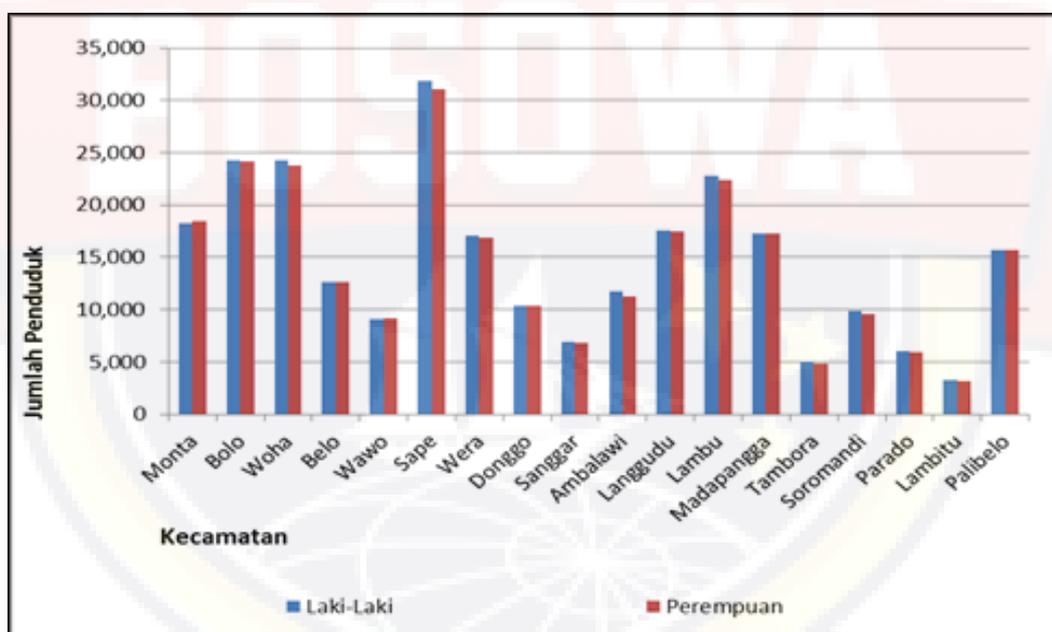
Tabel 4.1

Jumlah Penduduk Kabupaten Bima Semester II Tahun 2018 Berdasarkan Jenis Kelamin Dirinci Per Kecamatan.

No.	kecamatan	perempuan	laki-laki	jumlah penduduk
1.	Monta	18,679	18,475	37,154
2.	Bolo	24,835	24,655	49,490
3.	Woha	24,981	24,385	49,366
4.	Belo	12,962	12,908	25,870
5.	Wawo	9,175	9,332	18,507
6.	Sape	32,367	31,443	63,810
7.	Wera	16,985	16,733	33,718
8.	Donggo	10,275	10,406	20,681
9.	Sanggar	6,927	6,863	13,790
10.	Ambalawi	11,333	11,034	22,367
11.	Langgudu	17,316	17,089	34,405
12.	Lambu	22,520	22,021	44,541

13. Madapangga	17,040	17,0133	4,053
14. Tambora	5,025	4,722	9,747
15. Soromandi	9,769	9,513	19,282
16. Parado	6,004	5,888	11,892
17. Lambitu	3,203	3,067	6,270
18. Palibelo	15,483	15,432	30,915
Total	264,879	260,979	525,858

Gambar 4.1
Jumlah Penduduk Kabupaten Bima Semester II Tahun 2018 Berdasarkan Jenis Kelamin Dirinci Per Kecamatan



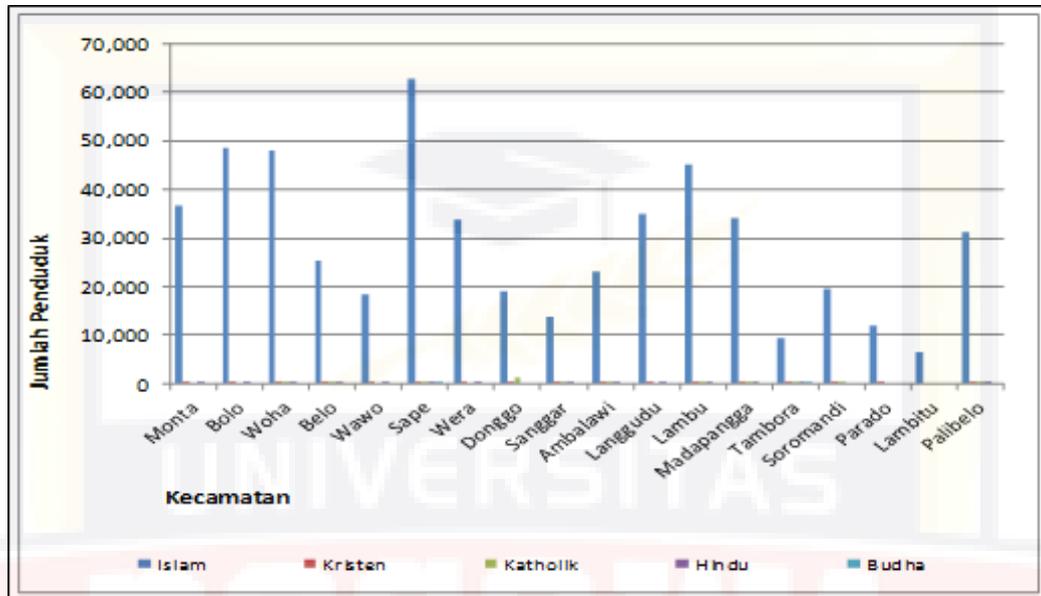
Sumber: Data Agregat Kependudukan Semester II Tahun 2018 Kabupaten Bima.

Tabel 4.2

Jumlah Penduduk Kabupaten Bima Semester II Tahun 2018 Berdasarkan Agama
Dirinci Per Kecamatan

No	Kecamatan	Islam	Kristen	Katholik	Hindu	Budha	Jumlah Penduduk
1.	Monta	37,144	0	0	10	0	37,154
2.	Bolo	49,479	8	0	3	0	49,490
3.	Woha	49,229	100	21	16	0	49,366
4.	Belo	25,865	3	2	0	0	25,870
5.	Wawo	18,499	7	0	1	0	18,507
6.	Sape	63,632	133	23	12	9	63,810
7.	Wera	33,705	11	0	2	0	33,718
8.	Donggo	19,210	383	1,088	0	0	20,681
9.	Sanggar	13,771	4	6	9	0	13,790
10.	Ambalawi	22,352	2	6	6	0	22,367
11.	Langgudu	34,398	5	0	2	0	34,405
12.	Lambu	44,511	15	11	4	0	44,541
13.	Madapangga	33,703	16	332	2	0	34,053
14.	Tambora	9,424	23	28	272	0	9,747
15.	Soromandi	19,272	1	9	0	0	19,282
16.	Parado	11,891	1	0	0	0	11,892
17.	Lambitu	6,270	0	0	0	0	6,270
18.	Palibelo	30,837	13	26	39	0	30,915
Total		523,192	725	1,552	378	9	525,858

Gambar 4.2
Jumlah Penduduk Kabupaten Bima Semester II Tahun 2018 Berdasarkan Agama Dirinci Per Kecamatan



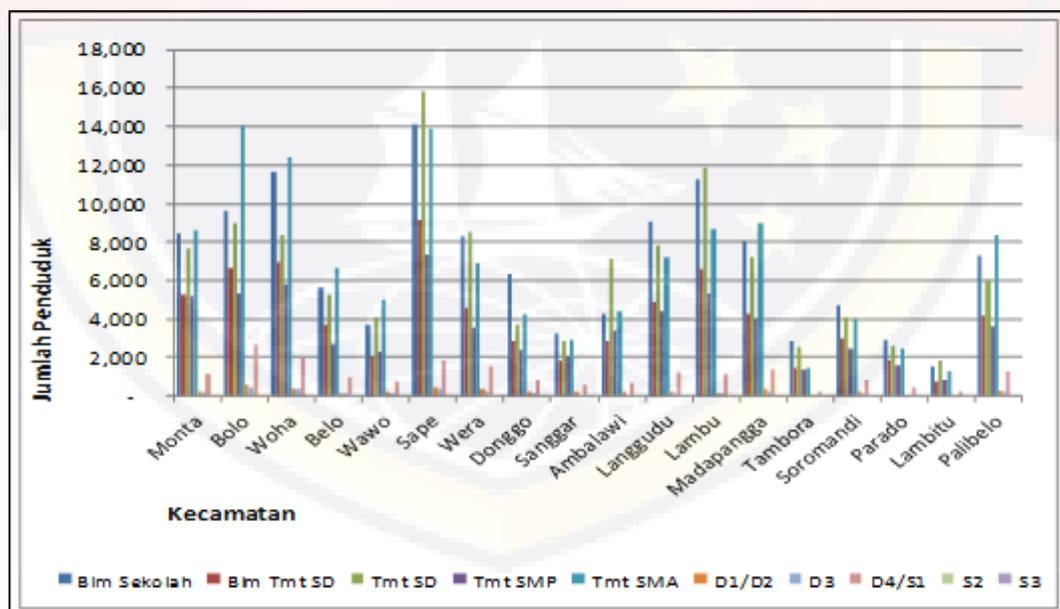
Sumber: Data Agregat Kependudukan Semester II Tahun 2018 Kabupaten Bima.

Tabel 4.3
Jumlah Penduduk Kabupaten Bima Semester II Tahun 2018 Berdasarkan Pendidikan Dirinci Per Kecamatan

No	Kecamatan	BlmSekolah	BlmTmtSD	Tmt SD	Tmt SMP	Tmt SMA	D1/D2	D3	D4/S1	S2	S3	Jml Pend
1.	Monta	8,709	5,379	7,825	5,052	8,602	205	168	1,185	22		37,154
2.	Bolo	10,200	6,768	9,113	5,310	14,212	555	450	2,809	64	9	49,490
3.	Woha	12,173	7,134	8,469	5,849	12,811	389	336	2,141	54		149,36
4.	Belo	6,014	3,829	5,317	2,694	6,775	110	110	991	26		425,870
5.	Wawo	3,903	2,106	4,144	2,26	4,96	211	115	778	23		118,507
6.	Sape	14,923	9,246	15,808	7,249	13,905	393	356	1,888	34		863,810
7.	Wera	8,382	4,525	8,469	3,395	6,887	347	190	1,498	22		333,718
8.	Donggo	6,391	2,811	3,680	2,374	4,274	205	95	832	15	4	20,681
9.	Sanggar	3,297	1,815	2,840	2,016	2,954	168	83	602	14	1	13,790

10. Ambalawi	4,364	2,764	6,901	3,220	4,253	157	77	6255	1	22,367	
11. Langgudu	9,043	4,792	7,713	4,248	7,042	209	123	1,203	24	834,405	
12. Lambu	11,279	6,469	11,680	5,178	8,489	145	147	1,113	34	744,541	
13. Madapangga	8,083	4,179	7,163	3,939	8,823	312	169	1,343	36	634,053	
14. Tambora	2,828	1,450	2,432	1,331	1,439	5834	169		5	1	9,747
15. Soromandi	4,720	2,980	4,077	2,400	4,019	16289	815		18	2	9,282
16. Parado	2,984	1,822	2,605	1,529	2,447	51	45404		3	2	11,892
17. Lambitu	494	716	1,738	795	1,267	45	15	1982	-	-	6,270
18. Palibelo	7,328	4,140	5,847	3,487	8,300	272	192	1,304	39	6	30,915
Total	126,115	72,925	115,821	62,332	121,459	3,994	2,794	19,898	44080		525,858

Gambar 4.3
Jumlah Penduduk Kabupaten Bima Semester II Tahun 2018 Berdasarkan Pendidikan Dirinci Per Kecamatan



Sumber: Data Agregat Kependudukan Semester II Tahun 2018
Kabupaten Bima

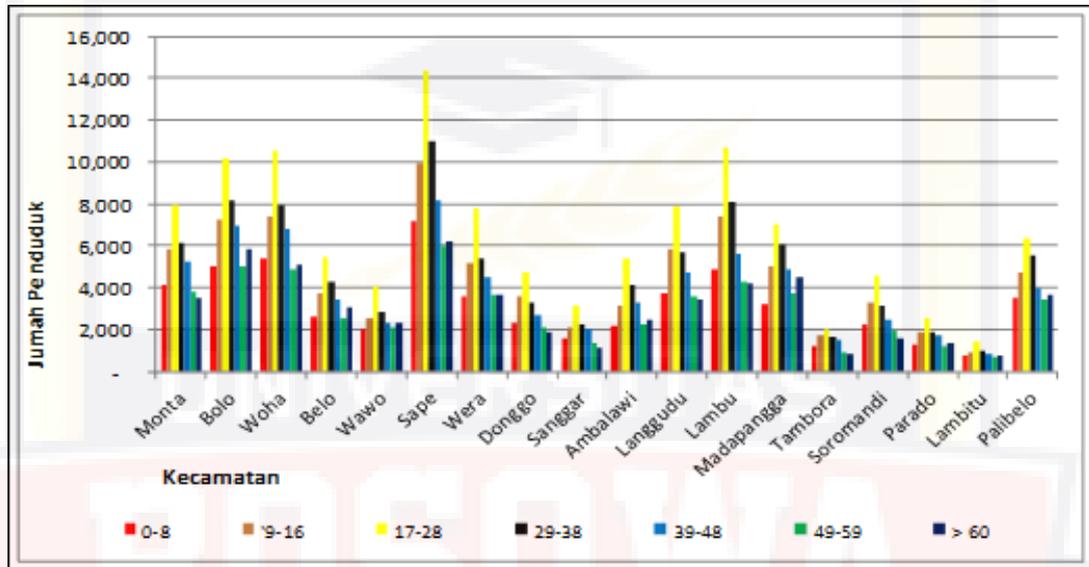
Tabel 4.4

Jumlah Penduduk Kabupaten Bima Semester II Tahun 2018 Berdasarkan Usia Dirinci Perkecamatan.

No	Kecamatan	0-9	10-19	20-29	30-39	40-49	50-59	>59	Jmh Pendk.
1.	Monta	4,109	8,085	6,400	6,201	5,284	3,606	3,681	36,690
2.	Bolo	5,043	9,976	8,700	8,492	7,009	4,640	5233	92,953
3.	Woha	5,371	10,246	9,134	8,305	6,709	4,413	4595	48,030
4.	Belo	2,604	5,200	4,717	4,465	3,538	2,335	2,891	48,609
5.	Wawo	2,040	3,463	3,457	2,866	2,348	2,013	2,130	34,504
6.	Sape	7,197	13,642	12,119	11,233	7,841	5,271	5508	120,114
7.	Wera	3,633	7,041	6,579	5,380	4,278	3,423	3366	64,034
8.	Donggo	2,338	4,874	3,948	3,337	2,604	1,857	1699	39,615
9.	Sanggar	1,580	2,952	2,674	2,337	1,984	1,192	995	26,433
10.	Ambalawi	2,222	4,170	4,417	3,974	3,147	2,258	2179	42,555
11.	Langgudu	3,756	7,829	6,490	5,584	4,543	3,205	2992	65,806
12.	Lambu	4,902	9,916	8,869	8,086	5,291	3,818	3596	85,360
13.	Madapangga	3,231	6,485	6,066	6,088	4,772	3,448	4075	64,255
14.	Tambora	1,219	2,414	1,592	1,651	1,415	749	677	18,757
15.	Soromandi	2,276	4,472	3,809	3,183	2,426	1,751	1326	37,160
16.	Parado	1,314	2,613	2,071	1,880	1,671	1,013	1180	22,304
17.	Lambitu	746	1,290	1,126	977	748	668	688	11,798
18.	Palibelo	3,565	6,155	5,224	5,573	3,821	3,137	3338	58,288
Total		57,146	110,823	97,392	89,612	69,429	48,797	50,149	917,265

Gambar 4.4

Jumlah Penduduk Kabupaten Bima Semester II Tahun 2018 Berdasarkan Usia Dirinci Perkecamatan



Sumber: Data Agregat Kependudukan Semester II Tahun 2018 Kabupaten Bima.

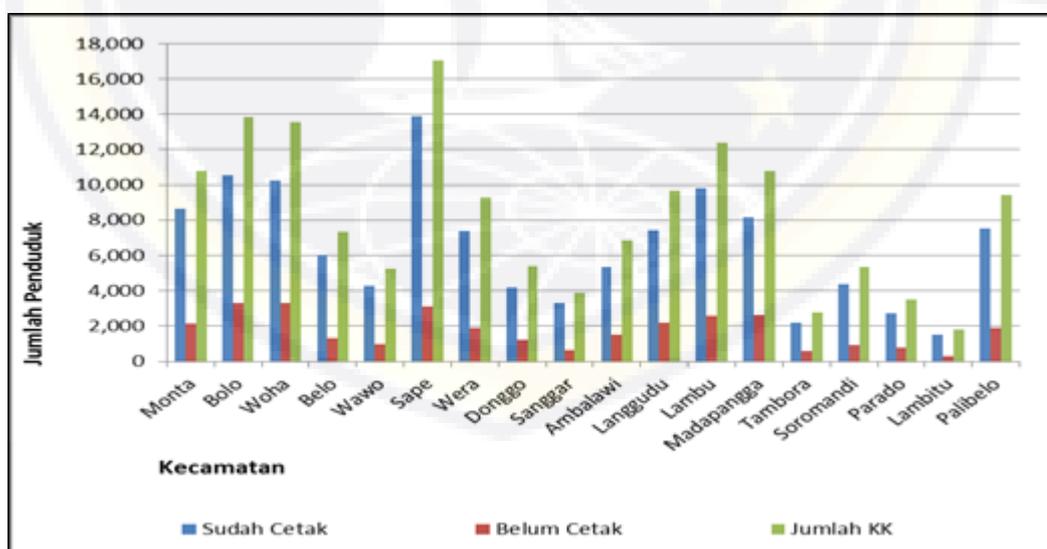
Tabel 4.5

Jumlah Penduduk Kabupaten Bima Semester II Tahun 2018 Berdasarkan Kepemilikan KK Dirinci Per Kecamatan

No	Kecamatan	Sudah Cetak	Belum Cetak	Jumlah KK
1.	Monta	8,931	2,269	11,200
2.	Bolo	11,090	3,395	14,485
3.	Woha	10,890	3,379	14,269
4.	Belo	6,276	1,392	7,668
5.	Wawo	4,400	974	5,374
6.	Sape	14,431	3,106	17,537
7.	Wera	7,487	1,894	9,381

8.	Donggo	4,286	1,192	5,478
9.	Sanggar	3,362	618	3,980
10.	Ambalawi	5,449	1,516	6,965
11.	Langgudu	7,711	2,081	9,792
12.	Lambu	9,941	2,546	12,487
13.	Madapannga	8,266	2,569	10,835
14.	Tambora	2,207	607	2,814
15.	Soromandi	4,482	941	5,423
16.	Parado	2,750	779	3,529
17.	Lambitu	1,510	318	1,828
18.	Palibelo	7,629	1,917	9,546
Total		121,098	31,493	152,591

Gambar 4.5
Jumlah Penduduk Kabupaten Bima Semester II Tahun 2018 Berdasarkan Kepemilikan KK Dirinci Per Kecamatan



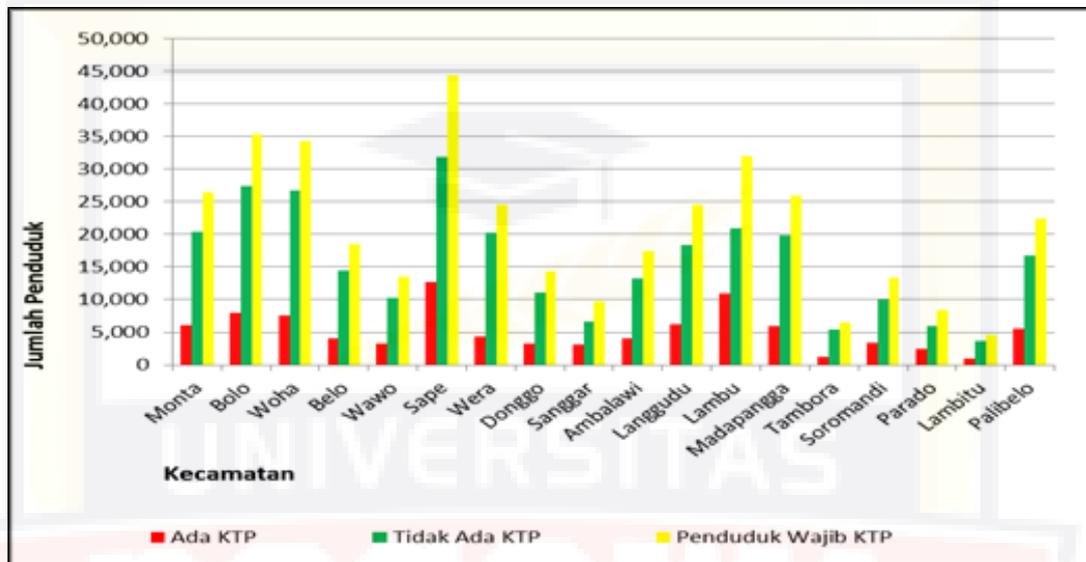
Sumber: Data Agregat Kependudukan Semester II Tahun 2018 Kabupaten Bim

Tabel 4.6

Jumlah Penduduk Kabupaten Bima Semester II Tahun 2018 Berdasarkan Kepemilikan KTP-el Dirinci Per Kecamatan.

No kecamatan	Ada KTP	Tidak ada KTP	Penduduk wajib KTP
1. Monta	19,560	7,302	26,862
2. Bolo	29,426	6,613	36,039
3. Woha	27,123	8,096	35,219
4. Belo	14,757	4,279	19,036
5. Wawo	10,594	2,912	13,506
6. Sape	32,131	12,621	44,752
7. Wera	18,067	6,426	24,493
8. Donggo	10,078	4,326	14,404
9. Sanggar	7,413	2,354	9,767
10. Ambalawi	11,944	4,937	16,881
11. Langgudu	15,824	8,531	24,355
12. Lambu	21,229	10,455	31,684
13. Madapangga	18,091	7,602	25,693
14. Tambora	3,580	2,980	6,560
15. Soromandi	9,335	4,052	13,387
16. Parado	5,434	2,921	8,355
17. Lambitu	3,197	1,285	4,482
18. Palibelo	15,305	6,862	22,167
Total	273,088	104,554	377,642

Gambar 4.6
Jumlah Penduduk Kabupaten Bima Semester II Tahun 2018 Berdasarkan Kepemilikan KTP-el Dirinci Per Kecamatan.



Sumber: Data Agregat Kependudukan Semester II Tahun 2018 Kabupaten Bima.

Tabel 4.7

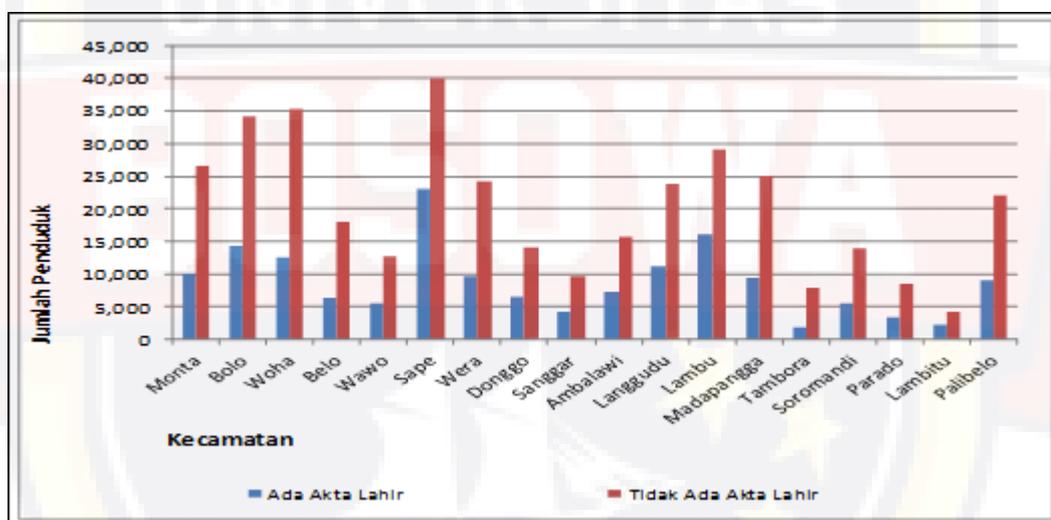
Jumlah Penduduk Kabupaten Bima Semester II 2018 Berdasarkan Kepemilikan Akta Lahir Dirinci Per Kecamatan.

No	Kecamatan	Ada Akta Lahir	Tidak Ada Akta Lahir	Jumlah Penduduk
1.	Monta	9,640	27,514	37,154
2.	Bolo	14,620	34,870	49,490
3.	Woha	13,346	36,020	49,366
4.	Belo	6,114	18,747	25,870
5.	Wawo	5,641	12,866	18,507
6.	Sape	23,632	40,178	63,810
7.	Wera	9,376	24,342	33,718
8.	Donggo	6,309	14,372	20,681
9.	Sanggar	4,134	9,656	13,790
10.	Ambalawi	7,133	15,234	22,367
11.	Langgudu	10,346	24,059	34,405

12. Lambu	15,383	29,158	44,541
13. Madapangga	8,937	25,116	34,053
14. Tambora	1,911	7,836	9,747
15. Soromandi	5,585	13,697	19,282
16. Parado	3,731	8,161	11,892
17. Lambitu	2,114	4,156	6,270
18. Palibelo	8,846	22,069	30,915
Total	156,798	368,051	525,858

Gambar 4.7

Jumlah Penduduk Kabupaten Bima Semester II 2018 Berdasarkan Kepemilikan Akta Lahir Dirinci Per Kecamatan.



Sumber: Data Agregat Kependudukan Semester II Tahun 2018 Kabupaten Bima.

B. Temuan Penelitian.

1. Penerapan pelayanan.

Pelayanan publik berhubungan langsung dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan. bagaimana pelayanan itu dilakukan, secara langsung masyarakat sudah dapat menilai. Jika pelayanan yang diberikan bersifat baik dan memuaskan, maka penilaian terhadap kinerja pelayanan adalah menjadi lebih

baik. Ukuran sederhananya adalah seluruh aspek pelayanan publik bertumpu pada aspek kepuasan masyarakat, bentuk aktualisasi dan implementasi dari pelayanan publik yang bersifat fleksibel dan dinamis. Pelayanan seperti apa yang diberikan, dan akan menjadi *recoed* bagi penyelenggaraan pelayanan.

Pelayanan publik memberikan implikasi jangka panjang dalam penyelenggaraan pemerintahan dan menjadi barometer terwujudnya pemerintahan yang baik. Pelayanan yang diberikan bersifat jangka panjang dan terus-menerus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. selama masyarakat masih membutuhkan pelayanan, maka disitulah peran pelayanan publik oleh aparatur terus dilakukan. Artinya bahwa pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan standar pelayanan maksimal.

Menjadi aparatur pelayanan pun tidak hanya sekedar melayani, tetapi kemampuan melayani memberikan dorongan untuk melakukan pekerjaan secara baik, dengan memberikan pelayanan semaksimal mungkin. Penting untuk terus dibangun kepercayaan kepada masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Eksistensi birokrasi yang baik adalah hubungan yang saling percaya antara pemberi dan penerima pelayanan. Pemerintah melalui birokrasinya, terus mengupayakan berbagai terobosan dan alternatif-alternatif untuk memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas. Sementara masyarakat juga memberikan *feedback* yang baik pula terhadap pelaksanaan pelayanan dan mendukung serta mendorong peningkatan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan berdasarkan pada hubungan yang dibangun.

Penerapan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima terus berusaha melalui berbagai inovasi daerah dalam pelayanan publiknya seperti melakukan pelayanan MESSRA (melayani sampai serambi rakyat) pelayanan di lakukan pada hari libur di kantor Kecamatan/Desa. Di samping itu reformasi dalam pelayanan publik menjadi harapan utama masyarakat terhadap pemerintah. Penggunaan teknologi informasi yang cukup berkembang saat ini menjadi tumpuan pemerintah untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Perkembangan teknologi yang semakin pesat menjadi harapan masyarakat pula terhadap pelayanan baik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima penggunaan teknologi sudah menjadi kebutuhan dalam kehidupan masyarakat, tentunya menjadi pendukung bagi pemerintahan dalam penyelenggaraan pemerintahan melalui pelayanan berbasis elektronik.

Dengan adanya mobil pelayanan keliling yang di sediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dapat memenuhi kebutuhan masyarakat untuk diterbitkan dokumen agar mendapatkan status formal dan legal sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil untuk menjangkau masyarakat hingga ke pelosok Desa mengingat penyebaran penduduk Kabupaten Bima yang jauh dengan tempat pelayanan, secara tidak langsung untuk memutuskan matarantai waktu dan biaya dalam perjalanan untuk pergi langsung ke Kantor Dinas untuk mengurus dokumen.

Sistem pelayanan publik mengalami banyak tekanan dan sekaligus tantangan baru sejalan dengan semakin menguatnya persaingan global. Kompetisi

global telah memaksa penyelenggaraan layanan publik di semua daerah termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Bima untuk menjadi lebih kompetitif karena daya saing dari sistem pelayanan publik akan menentukan efisiensi dan satuan sosial ekonomi dalam suatu daerah.

Untuk penerapan pelayanan terhadap masyarakat yang begitu jauh dari tempat pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima mobil pelayanan keliling wajib di hadirkan lagi yang lebih canggih dan besar seperti *buss* untuk menjangkau lebih jauh lagi berdasarkan otoritas yang dimiliki. Tidak hanya itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima harus memanfaatkan teknologi digital untuk memudahkan masyarakat untuk menjawab tantangan global yang semakin berkembang pesat setiap saat atau untuk menjawab *new public service*. Bahkan warga Negara merupakan pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah untuk menyelenggarakan kekuasaan dan pelayanan publik. karena itu pemerintah harus menjamin bahwa semua warga Negara dimanapun berada dan dengan kondisi sosial, ekonomi seperti apapun dapat mengakses layanan publik secara sama.

Dalam mengembangkan sistem pelayanan publik, isu tentang kebijakan dan standar pelayanan menjadi sangat penting. Dalam konteks Indonesia yang memiliki keragaman yang tinggi antar daerah. Keragaman antar daerah termasuk kemajuan pembangunan sosial ekonomi antar daerah yang berbeda-beda baik dalam jenis atau kualitas. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima belum bisa menghadirkan jaringan *website* untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan publik mengingat penyebaran penduduk

dan letak geografis Kabupaten Bima. Menghadapi dilema seperti ini pemerintah perlu menyikapinya secara bijak dengan mengambil jalan tengah agar kebijakan dan standar pelayanan publik yang dirumuskannya tidak menghalangi daerah untuk mengembangkan inovasi dan kreativitasnya dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

a. Fungsi.

Dalam menyelenggarakan penerapan pelayanan publik Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima pegawai sangat memahami tugas dan fungsi masing-masing pegawai dalam penerapan pelayanan publik yang memuaskan adalah suatu tanggung jawab (kewajiban) pihak yang memberi pelayanan dan merupakan hak dari pihak penerima layanan yang dibenarkan oleh ketentuan hukum. Fungsi pelayanan teknis merupakan tata cara yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, pelayanan administrasi merupakan pelayanan pengurusan surat-surat atau dokumen-dokumen yang diberikan kepada pelanggan. Pelayanan hendaknya memuaskan keinginan masyarakat pemerintah harus selalu memperhatikan keinginan masyarakat berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Pegawai negeri sipil sebagai unsur aparatur Negara dan abdi masyarakat mempunyai peran yang sangat strategis dalam menciptakan masyarakat madani yang taat hukum, berperadaban modern, demokratis, makmur, adil dan bermoral tinggi untuk dapat melaksanakan tugas tersebut, di perlukan pegawai negeri yang benar-benar berkemampuan melaksanakan tugas secara profesional dan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan kegiatan pembangunan dan melayani

masyarakat. Dalam setiap melaksanakan tugas dan fungsinya, pegawai negeri sipil diatur sesuai dengan regulasi yang berlaku. Pengaturan/manajemen kepegawaian tersebut ditujukan agar citra dan kinerja PNS menjadi berdayaguna dan berhasil guna menjalankan fungsi birokrasi. Manajemen kepegawaian Negara adalah proses dan prosedur tertentu dibidang kepegawaian yang mencakup kegiatan penerimaan, penempatan, pengajian, promosi, penilaian kinerja, dan pemberhentian pegawai negeri sipil di lingkungan instansi pemerintah.

Sebagai aparat pemerintah yang mempunyai peran penting untuk melaksanakan tugas administrasi dalam seluruh rangkaian kegiatan roda pemerintah dan pembangunan, dalam hal ini Dinas Kependuduka dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima mengalami berbagai macam kendala yang berkaitan dengan Pelaksanaan administrasi masih kurang memadai sehingga dapat mempengaruhi pelayanan publik yang di akibatkan oleh beberapa faktor yang menghambat kurang maksimalnya pelaksanaan administrasi antara lain sumber daya manusia yan terbatas karna arus masyarakat yang datang membuat dokumen lebih besar di bandingkan pegawai yang ada sehingga dalam perjalanan proses tugas pemerintah dan administrasi masih di butuhkan professional yang tinggi dan betul-betul menjujung tinggi dedukasi dalam pelayanan publiknya.

Dalam sebuah wawancara dengan Zunaidi selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima memberikan komentarnya mengenai fungsi sesuai dengan tanggung jawab masing-masing pegawai dalam penerapan pelayanan publik dimana beliau mengatakan sebagai berikut:

“Bahwa kedudukan, tugas dan fungsi pegawai negeri sipil sebagai unsur aparaturnagara yang bertugas memberikan pelayanan masyarakat secara

profesional, jujur adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas Negara, pemerintah dan pembagunan sesuai dengan regulasi yang ada dan juga sesuai visi dan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima. dalam pelaksanaan penerapan pelayanannya sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada pada kantor ini dan di barengi dengan aturan-aturan yang berlaku”. (wawancara tanggal 19 Februari 2019 jam 9 pagi).

Para penyelenggara birokrasi dan pengambilan kebijakan untuk menyempurnakan regulasi yang berlaku dalam mengatur tentang pokok-pokok kepegawaian Negara, fungsi untuk menerima secara baik dengan pelayanan prima berorientasi pada kepuasan pelanggan. Upaya untuk meningkatkan kepribadian, pengetahuan dan kemampuan sesuai tuntutan persyaratan jabatan dan pekerjaan masing-masing pegawai untuk memperbaiki perilaku dan sikap, dalam meningkatkan mutu keahlian, kemampuan dan ketrampilan pegawai sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Dalam sebuah wawancara dengan Muhammad Ahyar selaku kasubang program dan pelaporan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima memberikan komentar mengenai fungsi sesuai dengan tanggung jawab masing-masing pegawai dalam penerapan pelayanan publik dimana beliau mengatakan sebagai berikut:

“Bahwa pegawai negeri sebagai penyelenggara jasa pelayanan seharusnya dimenej dengan pendekatan yang megutamakan kepentingan masyarakat sebagai pengguna jasa karna pegawai itu sendiri tau tugas dan fungsinya masing-masing dalam pelayanan publik, supaya tidak ada tumpang tindih dalam menyelesaikan semua dokumen yang butuhkan oleh masyarakat tetap menjadi prinsip untuk menjadi abdi masyarakat, karna mengingat akses masyarakat yang begitu jauh dalam perjalanan untuk mengurus dokumen sesuai dengan kebutuhannya masing masyarakat”. (wawancara tanggal 4 Februari 2019 jam 9 pagi).

Dalam wawancara diatas bahwa kinerja pegawai negeri yang terdiri dari fungsi untuk menyelenggarakan kegiatan pemerintahan pelayanan diukur berdasarkan hasil *outcome* yang dicapai. Penilaian kinerja di lingkungan pegawai negeri dalam sistem administrasi mempunyai peran dan kedudukan yang sangat signifikan. Penyelenggaraan Negara mempunyai peran yang sangat menentukan terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas umum pemerintah, serta membangun tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat. hal tersebut dapat tercapai dengan mewujudkan tujuan dan sasaran pembangunan aparatur Negara yang berfungsi melayani secara professional, berdayaguna, produktif, transparan, bebas dari korupsi kolusi dan nepotisme serta mampu melaksanakan maupun mewujudkan pemerintahan yang baik *good governance*.

Pemerintah menjadi suatu tuntutan utama terhadap peningkatan kinerja pelayanan aparatur Negara semakin dirasakan dan penting, karena pelayanan yang baik dan prima akan berdampak pada terwujudnya iklim usaha yang kondusif. Tugas pokok dan fungsi aparatur pemerintah semakin menjadi sorotan masyarakat karena mendapatkan pelayanan yang baik adalah hak masyarakat, sedangkan aparatur aparatur berkewajiban menyelenggarakan pelayanan secara prima dengan prinsip-prinsip pelayanan yang sederhana, cepat, tepat, tertib, murah, gratis, transparan dan tidak diskriminatif.

Dalam wawancara dengan Eny Istiana Kabid pelayanan pendaftaran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima memberikan komentar mengenai fungsi sesuai dengan tanggung jawab masing-masing pegawai dalam penerapan pelayanan publik dimana beliau mengatakan bahwa:

“ Profesionalisme dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing pegawai dalam menyelenggarakan pelayanan publik di butuhkan mutu tinggi, tepat waktu sesuai dengan standar operasinal prosedur yang ada pada Kantor Dinas. Artinya dalam pelayanan publik sebagai pegawai dibutuhkan tindakan yang nyata secara professional dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan prinsip-prinsip pelayanan yang responsif, efektif dan efisien untuk mencapai visi misi dan tujuan organisasi dengan mengoptimalkan serta akuntabilitas publik agar masyarakat yang dilayani merasa terpenuhi kebutuhannya”. (wawancara 21 Januari 2019 jam 11 siang).

Sehubungan dengan semakin meluasnya profesionalisme di organisasi publik, para pegawai secara profesional melaksanakan tugas dan fungsinya dalam menetapkan kepentingan publik. Kalaupun mereka tidak dapat menjalankan tugasnya mereka mengharap memperoleh masukan untuk perbaikan. Mereka harus dapat menyeimbangkan antara kode etik profesinya dengan kepentingan publik harus mengutamakan akuntabilitasnya kepada kepentingan publik.

Dalam hubungannya dengan pelayanan kepada masyarakat birokrasi publik jangan mengedepankan wewenang namun yang perlu didahulukan adalah peranan selaku pelayanan publik, pengembangan standarisasi prosedur dan rutinitas dalam birokrasi untuk menyederhanakan proses pelayanan yang kompleks dan memiliki turbulensi yang tinggi sehingga dapat di kelolah dengan mudah oleh aparat birokrasi yang ada. Standar etika pelayanan public yang di perlukan untuk pemenuhan atau perwujudan nilai-nilai atau norma-norma sikap dan prilaku birokrasi public dalam setiap pelayanan dan tindakannya, yang dapat diterima oleh masyarakat luas.

Sehubungan dengan penerapan pelayana masyarakat pembuatan kartu keluarga KK wawancara dengan Ibu Susi dari Kecamatan Monta Desa Tolotangga

memberikan komentar mengenai fungsi sesuai dengan tanggung jawab masing-masing pegawai dalam penerapan pelayanan publik dimana beliau mengatakan bahwa:

“Bahwa dalam pemberian pelayanan pegawai yang ada selalu memposisikan tugas dan fungsinya masing-masing, sebagai masyarakat harus memenuhi persyaratan sesuai dengan dokumen yang kita butuhkan supaya langsung di proses pembuatan dokumennya” (wawancara tanggal 14 januari 2019 jam 10 pagi).

Pada dasarnya kemampuan manusia itu terbatas fisik, pengetahuan, waktu dan perhatian sedangkan kebutuhan yang tidak terbatas fisik, pengetahuan, waktu dan perhatian sedangkan kebutuhannya tidak terbatas. Usaha untuk memenuhi kebutuhan dan terbatasnya kemampuan dalam melakukan pekerjaan mendorong manusia membagikan pekerjaan, tugas dan tanggung jawabnya.

Situasi ini tentu upaya mendorong birokrasi pemerintah untuk menjadi lebih terbuka terhadap keragaman dan mampu merespon kebutuhan pelayanan publik yang beragam keanekaragaman kebutuhan warga masyarakat yang datang sesuai dengan kebutuhannya masing-masing. Kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan bervariasi sesuai dengan keragaman masyarakat yang ada. Birokrasi pemerintah di tuntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan yang beranekaragam karena kebutuhan masyarakat juga beragam.

Dalam sebuah wawancara dengan Alfatur pembuat KTP-el dari Kecamatan Lambu Desa Lanta memberikan komentar mengenai fungsi sesuai dengan tanggung jawab masing-masing pegawai dalam penerapan pelayanan publik dimana beliau mengatakan sebagai berikut:

“Tanggapan saya dalam melaksanakan tugas dan fungsi pegawai, ada alur-alur yang dilaksanakan masyarakat dan persyaratan pembuatan KTP-el sesuai dengan arahan-arahan pegawai seperti cek kornia mata, sidik jari dan lain-lain. pelayanan dalam pembuatan dokumen ini selaku masyarakat yang tinggal jauh dengan tempat pelayanan masih kurang puas dengan sistem yang ada di butuhkan royalti yang tinggi pegawainya dalam pelayanan ini”. (wawancara tanggal 15 januari 2019 jam 9 pagi).

Kinerja suatu birokrasi publik merupakan suatu isu yang sangat aktual yang terjadi pada masa sekarang ini. Masyarakat masih memandang kinerja dari birokrasi publik pada saat ini belum bisa memberikan rasa kepuasan yang tinggi, sehingga menyebabkan menjadi penyelenggaraan pemerintahan sorotan yang tajam, terutama dalam aspek transparansi, akuntabilitas, efisiensi dan efektifitas. Hal tersebut disebabkan masyarakat mulai kritis dalam memonitor dan mengevaluasi manfaat serta nilai yang diperoleh atas pelayanan dari instansi pemerintah. Disisi lain pengukuran keberhasilan maupun kegagalan instansi pemerintah dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sulit dilakukan secara obyektif, yang dapat menginformasikan tingkat keberhasilan obyektif dan terukur dari pelaksanaan program-program disuatu instansi pemerintah.

Kegiatan operasional sebaiknya dijalankan oleh staf sendiri, dimana masing-masing memiliki misi, sasaran, ruang lingkup, tindakan serta otonominya sendiri. Upaya mengarahkan, membutuhkan orang mampu melihat seluruh visi dan peluang serta mampu menyeimbangkan antar berbagai tuntutan yang saling bersaing untuk mendapatkan sumber daya tersebut membutuhkan personil yang bersungguh-sungguh fokus pada visi, misi dan melaksanakan dengan baik. Seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama dan merupakan suatu fungsi dari motivasi

dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan. Kesiapan dan ketrampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan di kerjakan dan bagaimana mengerjakan.

Sesuai informasi yang di dapatkan dari wawancara-wawancara yang di lakukan selama proses penelitian ungkapkan oleh Sritul Hafid pembuat akta kelahiran dari Kecamatan Soromandi Desa Sai fungsi sesuai dengan tanggung jawab masing-masing pegawai dalam penerapan pelayanan publik dimana beliau mengatakan sebagai berikut:

“Bahwa dalam pembuatan akta kelahiran anak, pegawai melaksanakan tugas dan fungsinya semaksimal mungkin untuk melayani kebutuhan masyarakat tidak ada dipersulit dalam hal apapun, hanya saja pembuatan dokumen ini harus melengkapi persyaratannya sesuai aturan-aturan yang berlaku”. (wawancara tanggal 17 Januari 2019 jam 11 siang).

Pada saat ini masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajiban sebagai warga Negara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasi kepada pemerintah. Dalam kondisi masyarakat seperti ini pelayanan publik harus dapat memberikan suatu pelayanan yang efektif. Pelayanan harus dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan dan informasi yang jelas dalam hal persyaratan untuk dapat mendapatkan pelayanan tersebut dengan prosedur pelayanan yang mudah dipahami tidak berbelit serta perlu adanya kepastian waktu pelayanan.

Administrasi kependudukan merupakan hak asasi masyarakat di bidang administrasi kependudukan. Salah satu bentuk pelayanan publik dapat dilihat dari

pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima yang mempunyai tugas administrasi kependudukan sebagai suatu sistem yang diharapkan dapat menjadi bagian dari penyelenggara administrasi Negara. Pelayanan publik yang diberikan instansi pemerintah kepada masyarakat merupakan wujud fungsi aparatur Negara sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat.

Dalam sebuah wawancara dengan Muhammad Farid pembuat akta kematian dari Kecamatan Sape Desa Nae memberikan komentar mengenai fungsi sesuai dengan tanggung jawab masing-masing pegawai dalam penerapan pelayanan publik dimana beliau mengatakan sebagai berikut:

“Tanggapan saya tentang fungsi pegawai dalam pelayanan membuat dokumen seperti yang butuh oleh saya, pegawai melakukan tugasnya sesuai dengan prosedur dan aturan-aturan yang berlaku sebagai masyarakat merasa perlu di pertahankan pelayanan seperti ini”. (wawancara tanggal 6 Februari 2019 jam 2 siang).

Sistem administrasi kependudukan perlu mendapatkan perhatian yang memadai untuk mendapatkan database kependudukan yang akurat, disamping sebagai pemenuhan hal sipil warga Negara maupun hak perdata warga Negara, data penduduk sangat penting bagi pemerintah dalam berbagai aspek program merupakan pembangunan dan serangkaian aktivitas untuk menata dan menerbitkan dokumen dan data kependudukan, melalui pencatatan kependudukan, pengelolaan informasi kependudukan dalam proses pelayanan publik.

Penyelenggaraan sistem administrasi kependudukan harus dilaksanakan dengan kualitas yang baik sesuai dengan harapan masyarakat atau bahkan

melebihi harapan masyarakat. jika kualitas dalam memberikan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah melebihi harapan masyarakat yang mendapatkan layanan maka dapat dikatakan bermutu. Tetapi jika kualitas pelayanan yang diberikan kurang baik tidak sesuai dengan harapan masyarakat, maka dapat dikatakan kualitas pelayanan publik tersebut tidak baik kualitas pelayanan yang bermutu dapat juga sebagai pelayanan prima.

Masyarakat yang membuat akta perceraian tidak di temukan selama peneliti berada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dan begitu juga masyarakat yang membuat akta perkawinan tidak di temukan mengingat penduduk Kabupaten Bima 99% penduduknya agama islam. Karna akta perceraian dan akta perkawinan khusus untuk yang agama Kristen.

b. Konfirmasi.

Eksistensi organisasi publik selalu memperoleh sorotan tajam terutama dengan kepuasan publik atas keberadaan organisasi publik tersebut. Jadi dapat dipahami bahwa fokus utama pelayann publik yang baik terletak pada kalimat sederhana, pelayanan publik yang baik diukur dari pencapaian kepuasana yang dirasakan oleh publik yang dilayani. Pelayanan publik yang mampu memuaskan publik tentu saja bukan pekerjaan yang mudah karna banyak faktor yang mempengaruhinya. Pelayanan publik yang memuaskan tentu saja membutuhkan komitme yang kuat, energi yang besar, kompetensi pelayanan aparatur yang memadai, berbagai material pendukung yang memadai, prosedur yang sesderhana dan tidak birokratis, serta pastisipa publik yang amat besar.

Sasaran kerja atau operasional menunjukkan kepada hasil yang harus dicapai dan kontribusi yang harus diberikan terhadap pencapaian sasaran kelompok, bagian dan organisasi. Pada tingkat organisasi hal ini berhubungan dengan misi organisasi, nilai dasar dan rencana strategis. Pada tingkat *departemental* atau *fungsiional* berhubungan dengan sasaran organisasi, menguraikan misi, target serta sasaran yang harus dicapai oleh suatu fungsi atau departemen.

Pada tingkat kelompok berhubungan secara spesifik dengan sasaran kelompok dan kontribusi yang diharapkan bagi pencapaian target departemen suatu organisasi. Pada tingkat individu berhubungan dengan pekerjaan, mengacu kepada tanggung jawab utama. Bidang kegiatan utama atau tugas kunci yang merupakan bagian dari pekerjaan seseorang. Fokusnya kepada hasil yang diharapkan dapat dicapai seseorang dan bagaimana kontribusi mereka terhadap pencapaian target tim, departemen dan organisasi serta penegakan nilai dasar organisasi.

Secara kontras yang terjadi saat peneliti melakukan observasi terdapat masyarakat mengutarakan kepuasan dalam pelayanan dokumen yang pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Bima dimana masyarakat merasa puas saat ini tetapi karna kebutuhan dan keinginan publik terpenuhi dengan optimal. Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasikan pada kepuasan atau kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Karna sudah menjadi tuntutan publik sebagai pihak yang paling dalam proses elektika pelayanan publik menuju kehidupan publik yang berkualitas, maka untuk

menghindari dari ketidak puasan tersebut, berbagai upaya harus dilakukan oleh aparat pemerintah untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat, seiring dengan tuntutan masyarakat yang cenderung meningkat.

Dalam sebuah wawancara dengan Zunaidi selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima memberikan komentarnya mengenai Konfirmasi kepuasan yang diterima oleh publik dalam penerapan pelayanan kepengurusan dokumen dimana beliau mengatakan sebagai berikut:

“ Bahwa Tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan informasi publik merupakan sesuatu yang penting yang harus dilakukan oleh petugas pelayanan dalam Dinas ini karna pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus dapat dirasakan langsung manfaatnya oleh masyarakat dan pemerintah perlu berupaya untuk meningkatkan kualitas berbagai aspek pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat merasakan kehadiran dan kepedulian pemerintah”. (wawancara tanggal 19 Februari 2019 jam 9 pagi).

Kepuasan publik merupakan respon publik terhadap ketidak sesuaian antara tingkat harapan yang dimiliki dengan kinerja aktual yang dirasakan setelah memanfaatkan pelayanan publik. Sisi positif dari harapan publik menunjukan rasa percaya publik itu sendiri terhadap pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik. Dan disisi lain, persepsi kinerja organisasi publik didasarkan atas pengetahuan, keyakinan, dan penilaian publik terhadap organisasi publik itu sendiri secara nyata. Jika organisasi publik mampu memberikan kepuasan yang memadai bagi publik maka dalam jangka panjang organisasi publik tersebut akan dipersepsikan secara positif oleh publik. Hal tersebut berlaku juga sebaliknya.

Kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima merupakan suatu kondisi dimana terciptanya hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau prespsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Dalam sebuah wawancara dengan Muhammad Ahyar selaku kasubang program dan pelaporan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima memberikan komentar mengenai Konfirmasi kepuasan yang diterima oleh publik dalam penerapan pelayanan kepengurusan dokumen dimana beliau mengatakan sebagai berikut:

“ Bahwa konfirmasi kepuasan publik dalam pelayanan dokumen semua perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh publik berdasarkan antara kenyataan yang diperoleh dengan harapan yang dimiliki oleh publik sendiri informasi yang akurat dan lengkap mengenai pelayanan publik perlu kita budayakan pada Dinas ini mengingat tempat pelayanan cukup jauh yang tempuh oleh masyarakat”. (wawancara tanggal 4 Februari 2019 jam 9 pagi).

Subtansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan sesuatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa

berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keanekaragam kepentingan dan tujuan. Birokrasi pelayan publik menempatkan kepentingan umum diatas kepentingan pribadi atau golongan, rela berkorban dan bekerja keras tanpa pamri.

Untuk meningkatkan kepastian pelayanan sejumlah daerah termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dalam dekade terakhir ini telah berhasil memanfaatkan inovasi dalam manajemen pelayanan dengan mengubah pola manajemen pelayanan publik tradisional yang cenderung menempatkan penyelenggaraan dan perspektif nya sebagai kriteria utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan mencoba mengubah dengan menjadikan pelayanan publik sebagai arena bersama bagi penyelenggara dan warga pengguna layanan. Pelayanan publik adalah milik dan tanggung jawab bersama antara warga dan penyelenggara layanan, aspek-aspek penting dari penyelenggaraan layanan publik harus di bicarakan bersama antara warga pengguna dan penyelenggara layanan.

Berdasarkan wawancara terhadap konfirmasi kepuasan yang diterima oleh publik dalam penerapan pelayanan kepengurusan dokumen dalam observasi peneliti pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima sebagaimana yang di ungkapkan oleh Eny Istiana Kabid pelayanan pendaftaran.

“Tanggapan saya tentang konfirmasi kepuasan pelayanan dokumen pegawai sudah dilakukan sesuai dengan standar operasional prosedur dengan aturan-aturan yang berlaku, sebagai pelayanan pasti ada kekurangan dan kelebihan yang nilai oleh publik karna kebutuhan masyarakat disini beragam semua kembali kepada publik yang menilai

karna publik yang menerima layanan”. (wawancara 21 Januari 2019 jam 11 siang).

Segala kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan oleh tiap-tiap organisasi atau instansi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik. Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat karna masyarakat itu bersifat dinamis.

Standar pelayanan merupakan bagian dari instrumen birokratisasi. Karena itu standar pelayanan perlu dibuat sedemikian rupa sehingga mendekati jangsan sampai melampaui titik optimalisasi. Standar pelayanan tidak boleh dibuat terlalu rinci sehingga menghilangkan ruang untuk bagi penyelenggara layanan untuk berkreasi dan melakukan inovasi. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Sehubungan dengan masyarakat pembuatan kartu keluarga KK wawancara dengan Ibu Susi dari Kecamatan Monta Desa Tolotangga memberikan komentar mengenai konfirmasi kepuasan yang diterima oleh publik dalam penerapan

pelayanan kepengurusan dokumen pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima:

“Bahwa kepuasan dalam pembuatan dokumen sudah puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pegawai mengarahkan masyarakat untuk melengkapi persyaratan untuk dokumen ini, semua kebutuhan dilayani dengan baik tanpa membeda-bedakan”.(wawancara tanggal 14 januari 2019 jam 10 pagi).

Manajemen pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan memiliki potensi untuk mendistribusikan perbedaan akses dan kualitas pelayanan kepada kelompok masyarakat yang berbeda. Karena kebutuhan warga terhadap kualitas pelayanan sering kali berbanding lurus dengan status sosial ekonominya, maka manajemen pelayanan berbasis pada kebutuhan.

Pelaksanaan manajemen pelayanan berbasis kebutuhan harus dilakukan dengan hati-hati agar tidak memperburuk akses kelompok penduduk marjinal terhadap kualitas pelayanan yang baik. Upaya untuk mendorong pengembangan manajemen pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan harus terintegrasi dengan baik dan dilakukan dalam rangka memperbaiki rasa keadilan dalam penyelenggaraan layanan publik. Karena pelayanan publik merupakan hak semua warga Indonesia, maka birokrasi pelayanan publik memiliki kewajiban untuk mengembangkan manajemen pelayanan yang mampu menjamin semua warga tanpa terkecuali untuk dapat mengakses pelayanan publik.

Dalam sebuah wawancara dengan Alfatur pembuat KTP-el dari Kecamatan Lambu Desa Lanta memberikan komentar mengenai konfirmasi kepuasan yang diterima oleh publik dalam penerapan pelayanan kepengurusan

dokumen pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Bima:

“Tanggapan saya tentang konfirmasi kepuasan yang diterima oleh masyarakat saya belum puas karna masih ada pegawai yang acuh tak acuh kepada masyarakat dalam pembuatan dokumen ini, sedangkan pegawai punya kewajiban melayani dengan sopan santun sesuai yang amatkan dalam regulasi yang mengatur pelayanan publik”. (wawancara tanggal 15 Januari 2019 jam 9 pagi).

Kreativitas menjadi sangat penting bagi birokrasi pelayanan dan aparatnya.

Untuk membuat mereka mampu menjamin setiap kelompok warga memiliki kesetaraan akses terhadap pelayanan publik maka aparat birokrasi harus berpikir kreatif untuk menghilangkan kendala akses dari semua kelompok warga. Tradisi bekerja secara rutin harus ditinggalkan dan diganti dengan cara kerja kreatif untuk menacari solusi dari setiap kesulitan warga.

Aparat birokrasi harus mampu mencari solusi dari setiap kesulitan yang dihadapi oleh kelompok warga yang berbeda-beda. Aparat yang akan selalu berhadapan secara langsung dengan warga, merekalah yang pertama kali mendengarkan dan mengetahui kesulitan warga dalam mengakses pelayanan publik. Kondisi seperti ini harus diubah. Aparat yang berada pada garis depan justru harus diberikan kewenangan untuk mengambil diskresi karena mereka dituntut oleh keadaan untuk mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh warganya. Cara yang biasa dilakukan untuk mengisi posisi penting ini dengan menempatkan yang berwawasan luas, berani mengambil keputusan, dan memiliki pengalaman yang memadai untuk bertugas digaris depan.

Sesuai informasi yang di dapatkan dari wawancara-wawancara yang di lakukan selama proses penelitian ungkapkan oleh Sritul Hafid pembuat akta kelahiran dari Kecamatan Soromandi Desa Sai mengenai konfirmasi kepuasan yang diterima oleh publik dalam penerapan pelayanan kepengurusan dokumen beliau mengatakan sebagai berikut:

“ Bahwa dalam pelayanan pembuatan dokumen ini saya cukup puas dengan arahan pegawai, masyarakat tinggal melengkapi persyaratan dalam pembuatan dokumennya langsung diproses pembuatan. Karna pegawai cukup mengerti dengan perjalanan masyarakat yang begitu jauh dari tempat pelayanan”. (wawancara tanggal 17 Januari 2019 jam 11 siang).

Sistem pelayanan harus mampu menciptakan ruang bagi satuan pelayanan untuk berkreasi dan inovasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. kesamaan output dan proses harus diubah menjadi kesamaan akses. Satuan birokrasi pelayanan harus dapat menjangkau semua kelompok masyarakat dan megelola pelayanan sederhana sedemikian rupa agar dapat mendorong mereka semua untuk mengakses pelayanan publik yang menjadi kebutuhannya.

Prinsip dan nilai pluralitas memiliki cara pandang yang berbeda dengan prinsip dan nilai keseragaman dalam pengembangan dan mengelola sistem pelayanan publik. Sistem pelayanan yang mengedepankan prinsip keseragaman menempatkan keseragaman output dan proses pelayanan sebagai nilai yang penting. Sistem tersebut mengharuskan setiap satuan setiap satuan birokrasi pelayanan memiliki manajemen yang serupa dan seragam dengan harapan agar mereka dapat menghasilkan kualitas output yang sama dengan harapan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan

proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

Dalam sebuah wawancara dengan Muhammad Farid pembuat akta kematian dari Kecamatan Sape Desa Nae memberikan komentar mengenai konfirmasi kepuasan yang diterima oleh publik dalam penerapan pelayanan kepengurusan dokumen dimana beliau mengatakan sebagai berikut:

“Tanggapan saya tentang kepuasan dalam pembuatan dokumen ini saya merasa puas pelayanan, sebagai masyarakat standar operasional prosedurnya sudah tepat di lakukan oleh pegawai, dengan tepat waktu dapat memiliki dokumen yang dibutuhkan”.(wawancara tanggal 6 Februari 2019 jam 2 siang).

Penyusunan standar pelayanan organisasi publik merupakan salah satu faktor kunci dalam pemberian pelayanan prima. Penyusunan standar pelayanan merupakan langkah-langkah atau tahapan yang perlu dilakukan dalam membuat standar pelayanan organisasi publik. Harapan publik diperlukan untuk melihat apakah standar pelayanan yang sudah atau akan dibuat dapat memenuhi harapan publik. Pada umumnya harapan publik merupakan perbandingan antara kinerja yang diberikan oleh organisasi publik dan besaran pengorbanan yang diberikan publik.

Pelayanan pada intinya merupakan suatu rangkaian atau proses kegiatan, karena itu dalam memberikan pelayanan maka perlu dirancang berbagai prosedur pelayanan, baik yang berkaitan langsung maupun yang tidak dengan pelanggan. Prosedur merupakan salah satu kriteria dari manajemen pelayanan prima. Dalam

arti, suatu pelayanan dapat dikatakan prima apabila tahapan-tahapan aktivitas pelayanan disusun secara sederhana, tidak berbelit-belit dan mudah dilaksanakan.

Masyarakat yang membuat akta perceraian tidak di temukan selama peneliti berada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dan begitu juga masyarakat yang membuat akta perkawinan tidak di temukan mengingat penduduk Kabupaten Bima 99% penduduknya agama islam. Karna akta perceraian dan akta perkawinan khusus untuk yang agama Kristen.

c. Keandalan.

Perkembangan pesat dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi telah mendorong organisasi publik untuk menerapkan, memanfaatkan, serta mengelola pengetahuan *knowledge management* dan kemajuan dibidang teknologi bagi pengembangan organisasi. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima seiring dengan perkembangan, maka pekerjaan yang di emban oleh pegawai semakin berat dan dinamis. Dibutuhkan pegawai yang memiliki spesifikasi kemampuan dan ketrampilan yang unik, yang mampu beradaptasi dan berubah seiring dengan perkembangan jaman serta mampu bersaing dan berkompetisi dengan pegawai yang ada di organisasi lain.

Untuk menjamin pekerjaan yang didalam organisasi publik mampu dilaksanakan secara efektif, efisien, tepat, cepat maka di butuhkan keandalan pegawai dalam kepengurusan dokumen yang dirasakan oleh publik, sehingga waktu yang dibutuhkan oleh publik dalam pengproses pengajuan publik penerbit dokumen tidak terlalu lama. Dalam hal ini pegawai dibutuhkan pelatihan yang

tepat bagi pegawai. Pelatihan merupakan sarana penting dalam pengembangan sumber daya manusia yang superior. Maka manajemen organisasi publik akan memperoleh masukan yang penting sebagai bahan dasar untuk berkompetisi.

Perubahan-perubahan dalam teknologi di butuhkan keandalan pegawai seperti munculnya metode kerja baru, dimana organisasi secara proaktif harus menyesuaikan keterampilan pegawainya untuk dapat menggunakan teknologi tersebut untuk menghindari keusangan pegawai. Perubahan dalam tenaga kerja seperti semakin beragamnya pegawai yang memiliki latar belakang keahlian, nilai dan sikap yang berbeda yang memerlukan pelatihan untuk menyamakan sikap dan perilaku dalam pelayanan publik.

Respon pegawai begitu cepat sehingga masyarakat yang sedang menikmati pelayanan merasa nyaman dan aman. Keandalan dan kecakapan pegawai dalam melayani masyarakat hal yang mutlak di laksanakan oleh pegawai. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sendi pelayanan, menyangkut hak-hak sipil dan kebutuhan dasar penduduk. Diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayan publik melalui pembenahan yang menyeluruh.

Dalam sebuah wawancara dengan Zunaidi selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima memberikan komentarnya mengenai keandalan pegawai untuk memberikan kepercayaan publik dalam penerapan pelayanan dimana beliau mengatakan sebagai berikut:

“ Bahwa keandalan yang dimiliki pegawai dalam pelayanan publik dapat memperbaiki kualitas yang mampu menguasai tugas dan fungsinya masing-masing pegawai sehingga dalam melaksanakan pelayanan tidak tumpang tindih dalam melayani masyarakat, pegawai cukup handal

memanfaatkan sumber daya yang ada, untuk penerapan pelayanan pegawai membutuhkan pelatihan yang berkesinambungan untuk meningkatkan daya saing dan produktivitas organisasi. Hanya saja keandalan yang dirasakan kurangnya sumber daya manusia dan anggaran”. (wawancara tanggal 19 Februari 2019 jam 9 pagi).

Keterbatasan sumber daya manusia dengan arus masyarakat untuk di layani yang di alami oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima daya saing organisasi tidak bisa lagi hanya mengandalkan aset berupa modal yang dimiliki sebab modal bukan lagi kekuatan daya saing yang langgeng, dan sumber daya manusia merupakan elemen yang paling penting untuk meningkatkan daya saing. Sebab sumber daya manusia merupakan aspek penentu utama daya saing yang langgeng. Dengan peningkatan kemampuan pegawai lingkungan kerja berada dalam kondisi yang baik, kemampuan akan dapat meningkatkan produktifitas kerja pegawai dalam pelayanan publik.

Pelatihan pegawai diperlukan untuk mengatasi kesenjangan antara kualitas pelaksanaan tugas dan standar kualitas minimal yang diperlukan, serta untuk meningkatkan kualitas kerja dalam rangka mempersiapkan pegawai. Mengingat bahwa pegawai merupakan unsur penting bagi organisasi, bahwa investasi terpenting yang dapat dilakukan oleh suatu organisasi adalah investasi dalam bidang sumber daya manusia merupakan pandangan yang sangat tepat.

Dalam sebuah wawancara dengan Muhammad Ahyar selaku kasubang program dan pelaporan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima memberikan komentar mengenai keandalan pegawai untuk memberikan kepercayaan publik dalam penerapan pelayanan dimana beliau mengatakan sebagai berikut:

“Bahwa keandalan pegawai sudah mutlak dilaksanakan, dalam penerapan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada dengan peraturan-peraturan dalam pelayanan publik kemampuan menyesuaikan diri tuntutan kerja dan lingkungan dan penampilan upaya untuk menjadi dirinya sebagai panutan dan teladan dalam mengembang tugas dan tanggung jawabnya”. (wawancara tanggal 4 Februari 2019 jam 9 pagi).

Organisasi publik jika mampu diimplementasikan dengan baik akan mampu membangun jangka panjang dengan *stakeholders* organisasi publik, pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki oleh pegawai organisasi publik untuk menunjang pekerjaan dan mendukung kegiatan operasional organisasi publik tercapai dengan optimal. Sikap terkait dengan perilaku yang ditampilkan oleh pegawai organisasi publik ketika ia melaksanakan pekerjaan dan berhubungan dengan relasi organisasi publik. Penampilan fisik maupun nonfisik dari pegawai organisasi publik. Seorang pegawai organisasi publik yang profesional harus mampu berpenampilan menarik, baik secara fisik maupun nonfisik, sehingga ia mampu menjadi *magnet* dalam membangun hubungan jangka panjang.

Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas. Organisasi publik untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dengan akurasi yang tinggi.

Berdasarkan wawancara mengenai keandalan pegawai untuk memberikan kepercayaan publik dalam penerapan pelayanan dalam observasi peneliti pada

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima sebagaimana yang di ungkapkan oleh Eny Istiana Kabid pelayanan pendaftaran.

“Bahwa keandalan pegawai dalam penerapan pelayanan dengan mengedepankan budaya-budaya organisasi untuk mengabdikan kepada masyarakat, aparatur juga membina sistem kerjasama antara komponen aparatur yang ada dilingkungan organisasi publik sehingga mampu berkomunikasi dengan baik demi kemajuan organisasi, pimpinan dan pegawai harus mampu bersifat terbuka dalam perubahan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi maupun sosial sehingga mampu menghasilkan inovasi yang berkelanjutan”.(wawancara 21 Januari 2019 jam 11 siang).

Budaya organisasi berpengaruh besar terhadap kinerja organisasi. Jika budaya organisasi merupakan aspek penting dalam perjalanannya suatu organisasi maka budaya organisasi harus dikelola dengan baik. Budaya organisasi dalam suatu lembaga memegang peranan penting dalam kemajuan lembaga itu sendiri. Budaya organisasi merupakan faktor penting yang mendukung kemajuan suatu instansi pemerintah. Pentingnya kebudayaan itu menjadi sangat jelas bila suatu organisasi mengalami perubahan dalam sasaran, strategi, dan cara-caranya, maka dari budaya organisasi dituntut fleksibel dengan perubahan.

Untuk membentuk budaya baru dalam birokrasi yang berorientasi pada pelayanan maka birokrasi pemerintah harus berani menggusur tradisi sebagai penguasa dengan menciptakan tradisi yang baru, sikap dan perilaku sebagai abdi dan pelayan masyarakat. Para pemimpin birokrasi publik yang benar-benar menginginkan perubahan harus berani merubah praktik dan kebiasaan yang selama ini melembaga dalam birokrasinya. Sikap yang arogan dan menonjolkan kekuasaan harus dihilangkan dan diganti dengan sikap yang ramah dan penuh perhatian terhadap kebutuhan dan kepentingan para pengguna layanan.

Sehubungan dengan masyarakat pembuatan kartu keluarga KK wawancara dengan Ibu Susi dari Kecamatan Monta Desa Tolotangga memberikan komentar mengenai keandalan pegawai untuk memberikan kepercayaan publik dalam penerapan pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima:

“Bahwa keandalan pegawai untuk memberikan kepercayaan kepada masyarakat cukup baik dengan mengarahkan mulai dari pengambilan nomor antrian sampai proses pembuatan dokumen yang dibutuhkan cukup sabar untuk menginformasikan bahwa pembuatan dokumen butuh proses di mohon tunggu ditempat yang sediakan”.(wawancara tanggal 14 januari 2019 jam 10 pagi).

Keberadaan organisasi pengguna layanan sangat diperlukan ketika pemerintah masih alpa menyediakan dan menyampaikan informasi kepada warganya, sementara sistem penjaminan hak warga atas informasi publik belum dapat dipastikan akan berjalan efektif. Organisasi ini dapat menjadi institusi yang mempresentasikan kepentingan warga pengguna untuk mengakses informasi dari pemerintah sekaligus mendidik warga agar memahami hal yang penting dan mendasar dari penyelenggaraan layanan sehingga mereka lebih berdaya dalam berhadapan dengan rezim penyelenggara layanan.

Sebagai representasi dari warga pengguna, organisasi dapat juga berperan sebagai mitra birokrasi dalam merumuskan kebijakan terkait dengan penyelenggaraan layanan publik. Ketika birokrasi pemerintah ingin membuat atau merubah standar pelayanan, merumuskan kontra pelayanan, harus melakukan sosialisasi kebijakan atau informasi pelayanan maka organisasi pengguna ini dapat menjadi mitra yang efektif.

Dalam sebuah wawancara dengan Alfatur pembuat KTP-el dari Kecamatan Lambu Desa Lanta memberikan komentar mengenai keandalan pegawai untuk memberikan kepercayaan publik dalam penerapan pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima:

“Bahwa keandalan pegawai untuk memberikan kepercayaan publik perlu ditingkat lagi perlu ada sosialisasi kepada Desa-Desa karna di Desa saya belum pernah petugas yang turun langsung melayani masyarakat, supaya masyarakat tau pembuatan dokumen ini sangat dibutuhkan dan wajib dimiliki oleh setiap masyarakat sebagai warga Negara”.(wawancara tanggal 15 Januari 2019 jam 9 pagi).

Keterbatasan sumber daya manusia dan letak geografis Kabupaten Bima yang berada jauh dengan penduduk dari tempat pelayanan publik menjadi kendala utama dalam pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima. 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 memberikan kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Negara berkewajiban untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan semua warganya tanpa terkecuali, terlepas dari karakteristik yang dimiliki dan kendala yang dihadapi oleh kelompok warga untuk mengakses pelayanan publik yang dibutuhkannya. Birokrasi pelayanan publik harus mampu mengenali kelompok-kelompok warga yang berbeda, memahami kendala mereka dalam mengakses pelayanan publik, dan menyelenggarakan pelayanan yang mudah diakses oleh berbagai kelompok yang berbeda-beda itu.

Sesuai dari wawancara-wawancara yang di lakukan selama proses penelitian ungkapkan oleh Sritul Hafid pembuat akta kelahiran dari Kecamatan Soromandi Desa Sai mengenai keandalan pegawai untuk memberikan kepercayaan publik dalam penerapan pelayanan beliau mengatakan sebagai berikut:

“Tanggapan saya keandalan pegawai cukup handal melakukan tugasnya sesuai dengan informasi yang ada pada masyarakat, karna dalam pembuatan dokumen ini sesuai dengan keinginan masyarakat, yang penting persyaratannya lengkap”. (wawancara tanggal 17 Januari 2019 jam 11 siang).

Dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia karena pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan. masyarakat Kabupaten bima setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, pelayanan masyarakat adalah suatu tugas utama yang murni dari sosok aparatur sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Pemerintah yang berperan sebagai penyedia jasa bagi masyarakat dituntut memberikan pelayanan yang berkualitas.

Dalam sebuah wawancara dengan Muhammad Farid pembuat akta kematian dari Kecamatan Sape Desa Nae memberikan komentar mengenai keandalan pegawai untuk memberikan kepercayaan publik dalam penerapan pelayanan dimana beliau mengatakan sebagai berikut:

“ Bahwa pegawai cukup handal dalam memberikan informasi tentang pembuatan dokumen seperti yang dibutuhkan oleh saya. Sebagai masyarakat cukup memenuhi persyaratan pembuatan dokumen langsung diproses pembuatannya”. (wawancara tanggal 6 Februari 2019 jam 2 siang).

Kesadaran dan pemahaman mengenai pluralitas Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima penting agar manajemen pelayanan publik terbiasa mengembangkan pola pikir dan perilaku yang menghargai perbedaan dan mampu mengelola perbedaan untuk mengembangkan pelayanan publik yang dapat diakses oleh publik. Keadilan menjadi nilai baru yang harus mendasari pengembangan pelayanan publik, birokrasi dan aparatnya harus menyadari bahwa salah satu rasionalitas penting dari keberadaan birokrasi pemerintah untuk mewujudkan keadilan dalam pemenuhan kebutuhan warganya.

Penting untuk terus dibangun kepercayaan kepada masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan yang di berikan oleh pemerintah. Eksistensi birokrasi yang baik adalah hubungan yang saling percaya antara pemberi dan penerima pelayanan. pemerintah melalui birokrasinya, terus mengupayakan berbagai terobosan dan alternatif-alat alternatif untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas. Sementara masyarakat juga memberikan *feedback* yang baik pula terhadap pelaksanaan pelayanan dan mendukung serta mendorong peningkatan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan berdasarkan pada hubungan yang di bangun.

Masyarakat yang membuat akta perceraian tidak di temukan selama peneliti berada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dan begitu juga masyarakat yang membuat akta perkawinan tidak di temukan mengingat penduduk Kabupaten Bima 99% penduduknya agama islam. Karna akta perceraian dan akta perkawinan khusus untuk yang agama Kristen.

d. Kemampuan.

Manusia merupakan faktor paling menentukan dalam setiap organisasi, termasuk dalam hal birokrasi pemerintah yang terdiri dari sumber daya manusia aparaturnya sebagai birokrat profesional karier. kemampuan pegawai dalam melayani publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima sebagai bagian dari reformasi birokrasi untuk membangun birokrasi pemerintah, dalam rangka peningkatan kapasitas sumber daya manusia aparatur harus terus diupayakan penerapan kompetensi dengan profesionalisme dan budaya kerja yang disiplin, sehingga mempunyai kemampuan teknis tinggi yang pada tingkat tertentu juga di sertai manajerial yang hebat dalam segala budaya kerja keras dan prestasi yang tinggi.

Secara lebih sempurna lagi sesuai dengan harapan masyarakat yang jauh dari tempat pelayanan kemampuan pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima sekaligus tantangan zaman harus ditambah dengan berkomitmen dan integrasi tinggi yang dapat di pertanggung jawabkan dalam segala kreativitas dan inovasinya ketika bekerja. Jelas suatu integritas, komitmen dan tanggung jawab dalam melayani masyarakat yang membuat dokumen.

Dalam merespon perubahan lingkungan, organisasi yang menerapkan manajemen modern perlu melakukan berbagai strategi penyesuaian, melakukan reformasi untuk membentuk organisasi yang dapat memenuhi tuntutan kebutuhan masyarakat, disesuaikan dengan situasi dan kondisi lingkungan, dalam era globalisasi ini dengan tata kehidupan yang semakin kompleks dan majemuk

dengan jaringan hubungan kerja yang semakin canggih, oleh karena itu pegawai yang ada pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima harus mampu mewujudkan strategi operasional, perlu dituangkan kedalam kerangka pikir komprehensif termasuk penerapan langkah logis dan sistematis.

Dalam sebuah wawancara dengan Zunaidi selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima memberikan komentarnya mengenai kemampuan pegawai dalam melayani publik dimana beliau mengatakan sebagai berikut:

“Bahwa berkaitan dengan kemampuan pegawai perlu langkah strategis dalam pembinaan pegawai untuk menciptakan aparatur yang profesional, netral, bermoral tinggi, berwawasan global dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia demi kelancaran pelayanan publik”. (wawancara tanggal 19 Februari 2019 jam 9 pagi).

Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dalam upaya peningkatan penerapan pelayanan publik pegawai harus menyesuaikan diri dengan era mutakhir, kemudian memenangkan persaingan global, dengan terus menerus mengembangkan kompetensi dan profesionalisme, komitmen dan integritas tinggi yang dapat di pertanggung jawabkan dalam segala karya kreativitas dan inovasi. Wujudnya bekerja yang tidak pernah lekas puas dalam pengembangan tradisi budaya kerja keras. Suatu ibadah yang menempatkan prinsip hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan hari esok lebih baik dari hari ini.

Memasuki era globalisasi dewasa ini salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh pemerintah khususnya Pemerintah Daerah bagaimana menampilkan aparat yang profesional, memiliki etos kerja yang tinggi, keunggulan kompetitif

dan kemampuan dalam menjalankan tugas serta fungsinya dalam memenuhi aspirasi masyarakat serta terbebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme. Tantangan tersebut merupakan hal yang beralasan mengingat secara empirik masyarakat di daerah menginginkan agar aparat pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya dapat bekerja secara optimal yang akhirnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Dalam sebuah wawancara dengan Muhammad Ahyar selaku kasubang program dan pelaporan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima memberikan komentar mengenai kemampuan pegawai dalam melayani publik dimana beliau mengatakan sebagai berikut:

“ Bahwa kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat sudah sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada karna dalam pelayanan publik sudah ada peraturan-peraturan yang mengatur semua pelayanan pembuatan dokumen ini, professional pegawai sudah cukup maksimal”.(wawancara tanggal 4 Februari 2019 jam 9 pagi).

Penerbitan dokumen di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima sudah sesuai dengan standar operasional prosedur. Hal ini dapat dilihat dari tahapan-tahapan pelaksanaan yang dimulai dari persiapan, sosialisasi yang menyatu dengan visi/misi kepada pegawai, persiapan teknisnya baik dari segi peralatan dan perlengkapan pelayanan, persiapan administrasi dan persiapan staf dan pembagian tugas yang dilakukan oleh Dinas. Karna pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas, sebagai serangkaian yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Keberadaan standar operasional prosedur sebagai bagian penting dari pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan kepada masyarakat dan juga sebagai sebuah sistem pengawasan manajemen. Standar operasional prosedur merupakan sebagai peraturan dan regulasi yang merupakan kebijakan untuk menjamin kebenaran atau validitas perilaku anggota organisasi secara terus menerus. Aparatur yang dibutuhkan saat ini, aparatur yang memiliki karakteristik kerja yang unggul, mampu beradaptasi terhadap situasi dan kondisi yang menuntut kemampuan diri dan kualitas kerja yang diharapkan untuk mengembangkan dirinya agar dapat bekerja secara mandiri menuju profesionalisme birokrasi yang handal dan terpercaya.

Berdasarkan wawancara mengenai kemampuan pegawai dalam melayani dalam observasi peneliti pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima sebagaimana yang di ungkapkan oleh Eny Istiana Kabid pelayanan pendaftaran.

“Bahwa profesionalisme sebagai pegawai yang melayani publik dalam berbagai level, memiliki keahlian dan ketrampilan yang mendasar pada ilmu pengetahuan tertentu dalam melaksanakan pekerjaan dan memiliki tanggung jawab moral masing-masing pegawai dan etika profesi dalam memberikan pelayanan publik”. (wawancara 21 Januari 2019 jam 11 siang).

Profesionalitas berkaitan dengan profesi atau pekerjaan seseorang yang dilakukan secara profesional, suatu hal yang harus selesai dengan ketentuan penyelesaian pekerjaan tersebut. Pekerjaan dikatakan profesional jika dikerjakan dengan sungguh-sungguh, disiplin, berkualitas dan sesuai dengan harapan atau tujuan yang diharapkan. Sumber daya manusia mempunyai peran strategis

terhadap tujuan organisasi, bahkan menjadi sentral terhadap keberadaan organisasi. Begitu juga sumber daya lain dikelola dan dikembangkan melalui sumber daya manusia di organisasi.

Organisasi akan berjalan secara baik jika sumber daya manusia didalamnya mempunyai kompetensi dan kualitas yang memadai untuk menjalankan tugas dan fungsinya. Kompetensi dan kualitas melalui *soft skill* yang tinggi dengan dukungan sarana prasarana atau infrastruktur yang memadai mendukung disertai dengan sumber dana yang cukup dan fungsional yang akuntabel menjadi persyaratan untuk sukses sebuah organisasi.

Sehubungan dengan penerapan pelayanan masyarakat pembuatan kartu keluarga KK wawancara dengan Ibu Susi dari Kecamatan Monta Desa Tolotangga memberikan komentar mengenai kemampuan pegawai dalam melayani dimana beliau mengatakan bahwa:

“Tanggapan saya tentang kemampuan pegawai dalam pelayanan publik sesuai tuntutan dan harapan masyarakat karna kesiapan pegawai dalam pelayanan publik memberikan kedisiplinan yang berkualitas yang di rasakan oleh masyarakat dalam pembuatan dokumen sesuai dengan kebutuhan saya”. (wawancara tanggal 14 januari 2019 jam 10 pagi).

Wawancara di atas sesuai pengamatan peneliti, dimana petugas dalam memberikan pelayanan kepada publik pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima memberikan perhatian kepada masyarakat yang datang mengurus dokumen. Kedisiplinan dalam memberikan pelayanan publik merupakan keharusan, mengingat adanya kecenderungan aparat pemerintah sebagai manusia yang tidak luput dari kesalahan dan kekeliruan. Pelayanan publik

merupakan tugas utama aparat selain untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu upaya pemerintah agar aparat sebagai pelayan masyarakat mengerti larangan-larangan yang tidak boleh dilakukan, dan mengerti akan sanksi apa yang akan diberikan apabila tidak ditaati kewajiban atau larangan.

Dalam sebuah wawancara dengan Alfatur pembuat KTP-el dari Kecamatan Lambu Desa Lanta memberikan komentar mengenai kemampuan pegawai dalam melayani pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima:

“Bahwa kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat kurang maksimal, harapan saya sebagai masyarakat yang tinggal jauh dari tempat pelayanan dokumen ini, Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima turun langsung melakukan pelayanan kepada masyarakat, karna di Desa saya belum pernah dilakukan pelayanan langsung”. (wawancara tanggal 15 januari 2019 jam 9 pagi).

Dari wawancara di atas dapat diketahui dimana masyarakat berkeinginan untuk mendapatkan pelayanan secara langsung dilapangan, mengingat jarak yang tempuh begitu jauh dari tempat pelayanan. walaupun semua pelayanan gratis tetapi tetap membutuhkan waktu dan biaya dalam perjalanannya. Karna dalam kepengurusan KTP tergantung sarana prasarannya kadang jaringannya tidak bagus masyarakat tidak bisa mendapatkan KTP nya hari itu juga harus bolak balik untuk mengambil dokumennya.

Sesuai dari wawancara-wawancara yang di lakukan selama proses penelitian ungkapkan oleh Sritul Hafid pembuat akta kelahiran dari Kecamatan

Soromandi Desa Sai mengenai kemampuan pegawai dalam melayani beliau mengatakan sebagai berikut:

“Tanggapan saya dalam mengurus akta kelahiran kemampuan pegawai melayani sesuai dengan apa yang saya butuhkan pegawai mengarahkan masyarakat sesuai standar operasional prosedur yang ada pada di kantor ini dan langsung di proses pembuatan dokumen seperti yang saya butuhkan”. (wawancara tanggal 17 Januari 2019 jam 11 siang).

Pelayanan pembuat akta kelahiran termasuk kedalam jenis pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan kebutuhan masyarakat yang harus di penuhi keberhasilan implementasi ini dapat dilihat dari terjadinya kesesuaian antar pelaksana/penerapan kebijakan dengan tujuan kebijakan itu sendiri serta memberi dampak yang positif. Penyelenggaraan suatu birokrasi pemerintah seperti halnya kemampuan pegawai yang di rasa langsung oleh masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran agar menjadi oprasional dan dilaksanakan serta mencapai hasil yang maksimal haruslah terencana dan sesuai dengan kehendak bersama.

Dalam sebuah wawancara dengan Muhammad Farid pembuat akta kematian dari Kecamatan Sape Desa Nae memberikan komentar mengenai kemampuan pegawai dalam melayani dimana beliau mengatakan sebagai berikut:

“Tanggapan saya kemampuan pegawai dalam pelayani sebagai penerima jasa pelayanan sangat dirasakan karna pelayanan benar-benar secara santun dan professional sesuai dengan kebutuhan saya pegawai memenuhi tugas dan tanggung jawabnya sebagi pelayan masyarakat”. (wawancara tanggal 6 Februari 2019 jam 2 siang).

Pemerintah sebagai penyedia dan penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab dan terus menerus berupaya untuk melaksanakan tugas dan

fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Instansi pemerintah daerah seperti Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima merupakan salah instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Selain itu sumber daya manusia menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan dalam memberikan pelayanan publik.

Kamampuan dalam melayani kebutuhan masyarakat yang beragam pemerintah harus mempunyai sumber daya manusia yang berkualitas untuk mendapatkan kepercayaan dari masyarakat sehingga tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan tersebut sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh publik.

Masyarakat yang membuat akta perceraian tidak di temukan selama peneliti berada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dan begitu juga masyarakat yang membuat akta perkawinan tidak di temukan mengingat penduduk Kabupaten Bima 99% penduduknya agama islam. Karna akta perceraian dan akta perkawinan khusus untuk yang agama Kristen.

e. Jaminan.

Demensi *assurance* adalah pengetahuan dan keramahan petugas pemberi layanan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna layanan. Aspek ini salah satu yang paling diharapkan masyarakat. aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima yang berpengetahuan memadai serta ramah dalam pelayanan publik menjadi salah satu

faktor determinan bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan.

Jaminan meliputi pengetahuan pegawai, keramah tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan informasi, sehingga akan menimbulkan keamanan dan akan menanamkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguan. Pengetahuan dan kesopanan para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dapat menumbuh rasa keyakinan masyarakat kepada pegawai.

Di samping itu juga jaminan akan berpengaruh pada kepuasan masyarakat yang membuat dokumen karena apa yang diinginkan masyarakat dapat dipenuhi oleh pemberi pelayanan dengan pengetahuan dari pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut. Hubungan jaminan dengan kualitas pelayanan adalah jaminan mempunyai pengaruh positif terhadap keberhasilan kualitas pelayanan. semakin baik persepsi masyarakat terhadap jaminan yang diberikan maka nilai pelayanan juga akan semakin tinggi/berkualitas dalam pelayanan publik dan sesuai dengan keinginan masyarakat yang membutuhkan dokumen yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dalam sebuah wawancara dengan Zunaidi selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima memberikan komentarnya mengenai jaminan yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan pegawai dalam penerapan pelayanan publik dimana beliau mengatakan sebagai berikut:

“Bahwa pegawai dituntut adanya kemampuan baik berupa pengetahuan, ketrampilan serta perilaku sesuai dengan tuntutan pelayanan publik saat ini

karna perubahan memajukan teknologi yang begitu pesat tentu pegawai dibutuhkan mempunyai *skill* untuk menyesuaikan diri dalam setiap perubahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat”. (wawancara tanggal 19 Februari 2019 jam 9 pagi).

Semakin hari masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga Negara. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan sebaik-baiknya dalam pemerintah. Dunia informasi berkembang pesat melalui internet. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dalam pelayanan dokumen berbagai hal dituntut untuk cepat, bisa diakses dimana saja dan kapan saja tetapi kenyataannya sekarang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima masyarakat belum bisa merasakan pelayanan melalui *website* karna letak geografisnya.

Dalam sebuah wawancara dengan Muhammad Ahyar selaku kasubang program dan pelaporan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima memberikan komentar mengenai jaminan yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan pegawai dalam penerapan pelayanan publik dimana beliau mengatakan sebagai berikut:

“Bahwa jaminan kesopanan pegawai dalam penerapan pelayanan di Kantor ini pegawai mempunyai etitit dan berdedikasi tinggi dalam pelayanan dokumen karna kedatangan masyarakat wajib diberikan apresiasi mengingat perjalanan yang begitu jauh dalam pembuatan dokumen yang dibutuhkannya”. (wawancara tanggal 4 Februari 2019 jam 9 pagi).

Keramahan dan kesopanan pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima sangat diperlukan dalam proses pelayanan

dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai. Pengguna layanan akan merasa sangat senang ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun. Menyapa dan tersejurn dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan kepada masyarakat dan memberikan penjelasan yang berkaitan dengan proses pelayanan dan berusaha agar kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan baik.

Tingkat kepuasan seorang pelanggan dapat dilihat dari nilai produk atau jasa yang diberikan oleh instansi penyelenggara pelayanan dengan kemampuan kecerdasan pegawai yang menghargai masyarakat dalam pembuatan dokumen, kebutuhan pelanggan terhadap produk atau jasa bermacam-macam bentuknya. Instansi pemerintah sebagai penyelenggara dan memberi pelayanan kepada masyarakat wajib memberikan pelayanan secara optimal agar terwujudnya kualitas pelayanan yang baik.

Dalam wawancara dengan Eny Istiana Kabid pelayanan pendaftaran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima memberikan komentar mengenai jaminan yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan pegawai dalam penerapan pelayanan publik dimana beliau mengatakan bahwa:

“ Tanggapan saya pengetahuan pegawai dalam pelayanan dokumen yang di butuhkan oleh masyarakat, pengetahuan dan wawasan yang luas sangat diperlukan oleh setiap pegawai guna menjawab setiap pertanyaan dan memberikan informasi yang berkaitan dengan pembuatan dokumen agar sesuai dengan harapan masyarakat”. (wawancara 21 Januari 2019 jam 11 siang).

Dari observasi peneliti tidak bisa di pungkiri lagi dengan perkembangan yang ada pada saat ini harus mampu menyeimbangi dengan kemampuan untuk beradaptasi. Pemerintah di bantu oleh pegawai salah satu lini terdepan yang harus tanggap terhadap perubahan. Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Bima harus mampu terus belajar menggunakan teknologi terbaru untuk mendukung pemerintah dalam memberikan layanan publik terbaik untuk masyarakat. tetapi kenyataannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima sumber daya manusia masih kurang mampu mengoprasikan penggunaan alat yang sediakan oleh pemerintah saat ini dan kendala yang paling utama letak geografisnya.

Sehubungan dengan masyarakat pembuatan kartu keluarga KK wawancara dengan Ibu Susi dari Kecamatan Monta Desa Tolotangga memberikan komentar mengenai jaminan yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan pegawai dalam penerapan pelayanan publik dimana beliau mengatakan bahwa:

“Tanggapan saya pengetahuan pegawai dalam pelayanan dokumen seperti yang dibutuhkan oleh saya sudah cukup baik dengan informasi yang diberikannya tapi sebagai masyarakat menginginkan lebih dalam pelayanan nya seperti layanan lewat *website* untuk memudahkan masyarakat, pemerintah perlu melakukan gembarakan untuk mengejar ketertinggalan harus bisa mengikuti perkembangan zaman saat ini”. (wawancara tanggal 14 januari 2019 jam 10 pagi).

Dalam observasi peneliti memahami bahwa di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima belum ada pelayanan publik yang lewat *website* perlu ada nya perhatian dari pemerintah untuk menciptakan sebuah sistem dalam mempermudah semua kebutuhan masyarakat, kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah

dicapai dalam proses pembangunan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu pesat. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya, pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah.

Dalam sebuah wawancara dengan Alfatur pembuat KTP-el dari Kecamatan Lambu Desa Lanta memberikan komentar mengenai jaminan yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan pegawai dalam penerapan pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima:

“Tanggapan saya tentang jaminan pengetahuan dan kemampuan pegawai dalam pelayanan dokumen pada kantor ini perlu ada pengembangan sumber daya manusia karna setiap organisasi publik untuk mempersiapkan pegawainya yang mampu mengembangkan tugasnya di tingkat global, karna saya lihat dalam pelayanan belum ada jaringan yang bisa di akses oleh masyarakat”. (wawancara tanggal 15 januari 2019 jam 9 pagi).

Pengembangan sumber daya manusia pada dasarnya untuk meningkatkan kualitas, kuantitas, maupun kemampuan kerja pegawai untuk untuk mengembang tugasnya dimasa yang akan datang. Betapa pentingnya peranan pegawai atau aparatur sebagai sumber manusia dalam upaya mendukung keberhasilan organisasi. Namun masalah yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima yang paling mendasar adalah masih lemahnya sumber daya manusia yang mampu mengelolah kebutuhan masyarakat apalagi dibawah tekanan persaingan global.

Sesuai dari wawancara-wawancara yang di lakukan selama proses penelitian ungkapkan oleh Sritul Hafid pembuat akta kelahiran dari Kecamatan Soromandi Desa Sai mengenai jaminan yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan pegawai dalam penerapan pelayanan publik beliau mengatakan sebagai berikut:

“Bahwa jaminan kesopanan dalam pelayanan dokumen seperti yang saya butuhkan cukup bagus karna begitu sampai di sapa dengan pertanyaan apa keperluan dan langsung memberikan informasi tatacara untuk memiliki dokumen, kalau pun dokumen belum bisa selesai pada hari itu juga dengan cepat diberitahukan bahwa hari ini belum bisa mendapatkan dokumennya karna ada hambatan teknis atau seperti lampu mati pada saat ini, sebagai masyarakat cukup memaklumi apa hambatan yang ada di kantor ini”. (wawancara tanggal 17 Januari 2019 jam 11 siang).

Kemampuan pegawai dalam pelayanan dokumen pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima cukup dirasakan oleh masyarakat karna kesopanan merupakan modal yang sangat berharga untuk mendukung keterampilan aparat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Untuk melayani masyarakat sesuai dengan tugas masing-masing yang telah ditentukan. Pegawai merupakan sumber daya utama dan merupakan salah satu faktor penting dalam setiap kegiatan baik itu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dikarenakan merupakan alat utama dalam menjalankan kebijakan atau program yang telah dirumuskan. Tanpa dukungan sumber daya utama ini yang memadai, maka sulit untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal.

Dalam sebuah wawancara dengan Muhammad Farid pembuat akta kematian dari Kecamatan Sape Desa Nae memberikan komentar mengenai

jaminan yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan pegawai dalam penerapan pelayanan publik beliau mengatakan sebagai berikut:

“Bahwa pegawai dituntut untuk memiliki kemampuan, pengetahuan, dan keahlian dalam pelayanan pembuatan dokumen karna pengetahuan menjadi modal dalam melaksanakan untuk memberikan pelayanan dengan melihat keinginan dan kebutuhan masyarakat”. (wawancara tanggal 6 Februari 2019 jam 2 siang).

Kemandirian kerja dan kemampuan melaksanakan pekerjaan memiliki kaitan yang erat dengan pelayanan dalam kemandirian memberikan kepuasan kepada masyarakat. Komitmen pemerintah daerah untuk mewujudkan pelayanan yang baik, tidak lepas dari kemandirian dan kemampuan daerah melaksanakan pelayanan publik. cerminan keterampilan dan keahlian aparatur yang dapat berjalan efektif apabila didukung dengan kesesuaian tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja yang menjadi tanggung jawabnya dan juga sebagai cerminan potensi diri yang dimiliki aparatur, baik dari aspek kemampuan maupun aspek tingkah laku yang mencakup loyalitas, inovasi, produktivitas dan kreatifitas.

Masyarakat yang membuat akta perceraian tidak di temukan selama peneliti berada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dan begitu juga masyarakat yang membuat akta perkawinan tidak di temukan mengingat penduduk Kabupaten Bima 99% penduduknya agama islam. Karna akta perceraian dan akta perkawinan khusus untuk yang agama Kristen.

2. Kinerja Pelayanan Publik.

Bentuk pemberian yang dilakukan oleh aparatur pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan adalah bagian dari pelayanan publik. Penerimaan oleh masyarakat menjadi penilaian tersendiri atas apa yang telah diberikan oleh aparatur pelayanan melalui pelayanannya. Setiap pelayanan yang diberikan adalah bagian dari tugas dan tanggung jawabnya serta sudah menjadi kewajiban penyelenggara pelayanan untuk memberikan pelayanan secara baik. Baik atau buruknya penilaian terhadap pelayanan publik tergantung sejauh mana pelayanan itu diberikan.

Menjadi media kontrol masyarakat Kabupaten Bima terhadap penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam penerbitan dokumen, menjadi kontrol untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kontrol terhadap pelayanan tidak terlepas dari kontrol terhadap kinerja aparatur yang melayani. Kinerja aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima merupakan bagian terpenting dalam peningkatan kualitas pelayanan, karena kinerja yang melakukan proses terhadap pelayanan itu sendiri. Kinerja yang baik, ditopang dengan kompetensi yang dimiliki aparatur pelayanan akan menghasilkan sebuah pelayanan yang prima dan professional. Professionalitas dan primanya pelayanan tentunya akan berdampak pada keluaran yang dihasilkan, yaitu kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanannya.

Setiap pekerjaan yang dikerjakan sesuai dengan kompetensi yang dimiliki oleh seseorang, niscaya akan menghasilkan tujuan yang diharapkan. Pekerjaan itu

harus dikerjakan oleh ahlinya yang mempunyai bidang dalam pekerjaan itu sendiri. Pekerjaan dilakukan oleh seseorang yang tidak sesuai dengan kemampuannya, tetapi tidak akan maksimal sekalipun pekerjaan itu dapat diselesaikan serta tidak akan optimal dalam pelaksanaannya, karena hal itu tidak hanya menyangkut tentang penyelesaian terhadap pekerjaan itu sendiri tetapi lebih kepada *passion* dalam melaksanakan pekerjaannya dan ada kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dengan demikian tanggung jawab yang melekat dalam dirinya menjadi amanah yang dijalankan secara totalitas dan penuh dengan kesungguhan.

Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima yang melekat dalam diri seseorang atau organisasi dalam menjalankan dan menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan fungsinya yang menjadi tanggung jawabnya. Kinerja berorientasi kepada sebuah hasil diharapkan bersama sesuai dengan yang sudah direncanakan untuk melaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh tanggung jawab serta untuk mendapatkan hasil yang memuaskan. Bentuk kinerja yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima adanya evaluasi terhadap pekerjaan yang sudah dilakukan sebagai pengendali terhadap pekerjaan berikutnya.

Secara prinsip, kinerja adalah pekerjaan yang berkesinambungan dan terus menerus dilakukan oleh seseorang dan/atau organisasi dengan capaian sesuai dengan yang diharapkan bersama. Menjadi kinerja yang berkualitas dan memberikan kepuasan terhadap hasil dari kinerja yang dilakukan. Setiap kinerja yang melekat pada diri kelompok atau individu dalam melakukan pekerjaannya

diikuti oleh wewenang dan tanggung jawab. Setiap wewenang dan tanggung jawab diikuti oleh hak dan kekuasaan yang dimilikinya untuk melakukan sesuatu pekerjaan tersebut dengan baik.

a. Tujuan.

Legalitas kinerja pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima setiap pekerjaan harus dilakukan secara legal dan sesuai dengan ketentuannya. Tugas dan tanggung jawab yang melekat dalam diri seseorang atau kelompok harus diikuti oleh aturan untuk mencapai sebuah tujuan yang diharapkan. Aturan dan ketentuan tersebut, mengatur cara kerja, metode menyelesaikan dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan baik, dan mempertanggung jawabkan pekerjaan. Dengan mengikuti ketentuan dan aturan yang telah disediakan, besar kemungkinan keberhasilan kinerja akan tercapai dengan baik.

Tujuan yang dibangun oleh pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima etika dan moral menjadi bagian yang satu dengan kualitas kinerja yang dihasilkan. Kinerja yang optimal harus diikuti dengan sikap dan perilaku yang baik. Perilaku atau etika dan moral dalam kinerja juga akan dipertanggung jawabkan secara moral. Ketentuan yang ada dalam organisasi harus diikuti oleh penguatan terhadap moral dan etika dalam diri. Kinerja yang didukung dengan moral dan etika yang baik akan membentuk *performance* yang lebih baik. *Performance* yang baik dalam kinerja tentunya akan menghasilkan kinerja yang baik pula.

Dalam sebuah wawancara dengan Zunaidi selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima memberikan komentarnya mengenai tujuan yang dibangun oleh pegawai atas dasar kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan publik dimana beliau mengatakan sebagai berikut:

“Bahwa tujuan pelayanan diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, peningkatan kinerja pelayanan secara internal dimana setiap pegawai menyadari dan memahami pentingnya keterlibatan untuk mengsucceskan seluruh pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat dan menggerakkan roda organisasi mencapai visi organisasi dengan lebih optimal”.(wawancara tanggal 19 Februari 2019 jam 9 pagi).

Bentuk pencapaian pelayanan dokumen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima atas apa yang direncanakan terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh individu aparatur dalam menjalankan tugasnya atau oleh organisasi yang merupakan wadah bagi aparatur dalam pekerjaan dapat dikatakan sebagai kinerja. Bahwa, kinerja pelayanan merupakan bentuk tanggung jawab atas proses perencanaan yang dilakukan untuk mencapai tujuan. Setiap aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima mempunyai target pencapaian terhadap kinerja dalam pembuatan dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat yang mereka lakukan. Target pencapaian terhadap kinerja merupakan bentuk komitmen pegawai dalam meningkatkan pelayanan.

Dalam sebuah wawancara dengan Muhammad Ahyar selaku kasubang program dan pelaporan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima memberikan komentar mengenai tujuan yang dibangun oleh pegawai atas dasar kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan publik dimana beliau mengatakan sebagai berikut:

“Bahwa tujuan pelayanan atas dasar kebutuhan masyarakat produktivitas kerja pegawai harus maksimal untuk meningkatkan kemampuan berpikir atau kemampuan teknis pegawai dalam mencapai target dan komitmen dan menjalankan tugasnya untuk mencapai kualitas kinerja pelayanan dokumen sesuai dengan kebutuhan masing-masing masyarakat”. (wawancara tanggal 4 Februari 2019 jam 9 pagi).

Target seberapa banyak dokumen yang dikeluarkan dalam pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima menjadi motivasi tersendiri bagi aparatur dalam bekerja. Tercapainya target kinerja tergantung dari seberapa komitmen aparatur dalam menjalankan tugasnya. Komitmen tersebut yang akan menghantarkan aparatur kepada sebuah kualitas kinerja dengan pencapaian kinerja yang lebih baik. Tetapi aspek sikap dan perilaku dari aparatur dalam pelayanan dokumen termasuk dalam kinerja pelayanan. kinerja menunjukkan sikap, perbuatan dan perilaku seseorang yang melakukan sesuatu kepada orang lain dalam rangka untuk mencapai tujuan organisasi.

Dalam wawancara dengan Eny Istiana Kabid pelayanan pendaftaran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima memberikan komentar mengenai tujuan yang dibangun oleh pegawai atas dasar kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan publik dimana beliau mengatakan bahwa:

“Tanggapan saya pegawai mempunyai tujuan untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat dengan standar operasional prosedur dan aturan-aturan yang berlaku dalam pelayanan dokumen, sifat dan bentuk kinerja dilakukan secara optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan visi, dan misi dalam organisasi ini”. (wawancara 21 Januari 2019 jam 11 siang).

Kinerja pelayanan publik sejatinya memang harus berjalan sesuai dengan sifat dan bentuknya. Secara prinsip Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Bima sifat kinerja dalam pelayanan publik membantu masyarakat dalam menerima hak dan kewajibannya, masyarakat yang menerima dokumen yang di butuhkan secara baik. Menjadi kewajiban bagi aparatur pelayanan untuk memberikan pelayanan secara professional. Penerimaan pelayanan yang baik kepada masyarakat serta pemberian pelayanan yang profesional akan membentuk karakter kerja sama baik antara masyarakat dengan pemerintah dalam rangka menuju tatanan pemerintah yang baik, tidak menutup kemungkinan *good governance* akan terwujud.

Sehubungan dengan masyarakat pembuatan kartu keluarga KK wawancara dengan Ibu Susi dari Kecamatan Monta Desa Tolotangga memberikan komentar mengenai tujuan yang dibangun oleh pegawai atas dasar kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan publik dimana beliau mengatakan bahwa:

“Tanggapan saya tujuan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sudah semestinya sesuai dengan kebutuhan seperti saya yang membuat dokumen ini, pegawai melayani masyarakat dengan cukup baik mengingat saya juga baru pertama kali mengurus dokumen dikantor ini”.(wawancara tanggal 14 januari 2019 jam 10 pagi).

Dalam observasi peneliti memahami bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima memberikan pelayanan yang baik hal yang tidak ditawarkan lagi dalam pelaksanaan kinerja pelayanan publik. Pelayanan publik yang prima adalah suatu kewajiban bagi penyelenggara pelayanan untuk memenuhinya. Menerima pelayanan yang berkualitas harapan utama masyarakat. pelayanan publik yang semakin baik memberikan dorongan terhadap kinerja pelayanan publik tentunya, pengaturan terhadap kualitas kinerja pelayanan publik

diiringi oleh *reward* yang harus diterimanya kepada penyelenggara pelayanan publik sebagai bentuk motivasi untuk lebih baik dan partisipasi bagi orang lain.

Dalam sebuah wawancara dengan Alfatur pembuat KTP-el dari Kecamatan Lambu Desa Lanta memberikan komentar tujuan yang dibangun oleh pegawai atas dasar kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima:

“Tanggapan saya tujuan dibangun oleh pegawai sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku, mengusahakan dengan standar kinerja dalam memberikan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat ”. (wawancara tanggal 15 januari 2019 jam 9 pagi).

Mengusahakan standar kinerja untuk menciptakan perbandingan. Standar kinerja dalam sebuah organisasi menjadi keharusan yang tidak dapat diabaikan dalam pengukuran kinerja. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dalam pelayanan dokumen Pengukuran kinerja diikuti oleh berbagai perbandingan yang memberikan referensi apakah dengan standar pengukuran kinerja yang dilakukan sudah baik atau tidak memberikan implikasi yang signifikan terhadap kualitas kinerja pegawai. Sebagai upaya meningkatkan kualitas kinerja aparatur beebagai instrument dijadikan sebagai media dalam pengukuran kinerja pegawai dalam melayani masyarakat.

Sesuai dari wawancara-wawancara yang di lakukan selama proses penelitian ungkapkan oleh Sritul Hafid pembuat akta kelahiran dari Kecamatan Soromandi Desa Sai mengenai tujuan yang dibangun oleh pegawai atas dasar kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan publik beliau mengatakan sebagai berikut:

“Bahwa semua yang di lakukan oleh pegawai semata-mata untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, masyarakat juga harus kerjasama untuk memenuhi persyaratan atau perlengkapan untuk pembuatan dokumen seperti yang dibutuhkan saya, semua ada prosesnya mulai dari antrian pembuatan sampai menunggu panggilan dari petugas untuk mengambil dokumennya.”. (wawancara tanggal 17 Januari 2019 jam 11 siang).

Setiap lembaga atau instansi seperti halnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima juga mempunyai tujuan yang di harapkan semau masyarakat Kabupaten Bima wajib memiliki dokumen yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mencapai tujuan tentunya harus melibatkan seluruh *stakeholders* yang ada pada dengan berbagai instrument yang digunakan dan sumber daya yang memadai. Kinerja merupakan petunjuk arah bagi tujuan yang akan dicapai yang dilakukan oleh organisasi, kelompok maupun individu. Tujuan yang diperoleh secara baik, menjadi indikator bahwa kinerja yang dilakukan adalah sesuai dengan arah tujuan yang ada dan dilakukan secara maksimal dan optimal.

Dalam sebuah wawancara dengan Muhammad Farid pembuat akta kematian dari Kecamatan Sape Desa Nae memberikan komentar mengenai tujuan yang dibangun oleh pegawai atas dasar kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan publik beliau mengatakan sebagai berikut:

“Tanggapan saya sesuai dengan kebutuhan masyarakat, pegawai dalam mengoptimalkan tugas dan tanggung jawabnya sebagai abdi masyarakat, karna yang saya rasakan tidak hambatan yang penting masyarakat harus mengikuti standar opresional prosedur yang ada langsung diproses pembuatan dokumennya”. (wawancara tanggal 6 Februari 2019 jam 2 siang).

Berkaitan dengan tugas yang harus dilaksanakan, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima menyediakan pelayanan

dokumen sendiri harus fokus pada kebutuhan masyarakat, baik secara kuantitas maupun secara kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri, aparat pemerintah sangatlah bertanggung jawab memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sebagai wujud dari pencipta kesejahteraan masyarakat. proses produksi dapat dilihat dari adanya komunikasi sebagai suatu proses yang memfokuskan pada interaksi antara pemerintah dan masyarakat untuk mencapai tujuan yang diinginkan organisasi. Dari organisasi tersebut perlunya penyesuaian dengan cara yang menjadi kebijaksanaan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat harus direncanakan secara transparan dan lebih mengefektifkan tugas dan fungsinya dari lembaga pengawasan itu sendiri.

Masyarakat yang membuat akta perceraian tidak di temukan selama peneliti berada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dan begitu juga masyarakat yang membuat akta perkawinan tidak di temukan mengingat penduduk Kabupaten Bima 99% penduduknya agama islam. Karna akta perceraian dan akta perkawinan khusus untuk yang agama Kristen.

b. Standar.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima Standar pelayanan menjadi bagian yang tidak bisa diabaikan dalam aspek pelayanan publik optimal pelayanan publik juga dipengaruhi oleh standar pelayanan yang diberikan. Waktu penyelesaian dalam pemberian pelayanan berkaitan dengan kecepatan layanan yang diberikan. Semakin tinggi kebutuhan manusia dalam aspek pelayanan publik, maka kecepatan waktu pelayanan menjadi utama dalam pemberian pelayanan.

Kecepatan pelayanan memberikan implikasi positif terhadap penilaian masyarakat dalam memberikan pelayanan tersebut. Sebagai upaya pemberian pelayanan yang optimal kepada masyarakat dalam menerima layanan. Standar dan waktu pelayanan akan memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi penerima layanan. Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dalam pelayanan dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat penting untuk di bangun budaya inovasi dan kreatifitas dalam sebuah organisasi atau lembaga publik yang merupakan penyedia pelayanan.

Standar pelayanan sebaiknya hanya mengatur hal-hal pokok menyangkut berbagai unsur dari sistem pelayanan publik, seperti input, proses, dan output pelayanan. dari sisi input, aspek yang penting untuk diatur adalah standar pembiayaan, sarana dan prasarana, kompetensi aparat, dan kewenangan. Standar input penting karena variabilitas antar daerah yang sangat tinggi dapat membuat sistem pelayanan publik gagal memenuhi standar output terutama kapasitas daerah lemah dalam menyediakan dana, sarana prasarana dan sumber daya manusia yang mampu mendukung pemenuhan standar output pelayanan tersebut.

Dalam sebuah wawancara dengan Zunaidi selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima memberikan komentarnya mengenai standar dalam pelaksanaan pelayanan publik dimana beliau mengatakan sebagai berikut:

“Bahwa standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan kantor ini dan acuan penilaian kinerja yang berkualitas dalam pelayanan sebagai kewajiban dan janji kepada masyarakat dalam rangka pelayanan untuk menjamin terpenuhinya pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, gratis, terukur dalam

memenuhi kebutuhan masyarakat”.(wawancara tanggal 19 Februari 2019 jam 9 pagi).

Standar operasional prosedur pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dalam proses pelayanan mengatur tentang apa yang minimal harus dilakukan oleh birokrasi pelayanan dalam melayani warganya. Termasuk dalam standar proses pelayanan dokumen sikap dan perilaku petugas pelayanan ketika berhubungan dengan warga pengguna, seperti aparat harus bersikap sopan, menghargai martabat warga menolong dan ramah. Dalam sistem pelayanan publik harus mampu memberikan akses yang sama kepada semua masyarakat.

Dengan menetapkan standar pelayanan yang jelas, sederhana, dan mudah dipahami, bukan hanya oleh aparat birokrasi tetapi juga oleh warganya, maka mereka akan dapat menggunakan standar pelayanan tersebut untuk memenuhi kebutuhan masing-masing. Aparat birokrasi pemerintah dapat menggunakan standar pelayanan sebagai pedoman bagi mereka dalam mengelolah pelayanan, sementara warga pengguna dapat menggunakan standar tersebut untuk memastikan dan mengontrol apakah rezim pelayanan telah melayani sesuai dengan apa yang telah dijanjikannya.

Dalam sebuah wawancara dengan Muhammad Ahyar selaku kasubang program dan pelaporan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima memberikan komentar mengenai standar dalam pelaksanaan pelayanan publik dimana beliau mengatakan sebagai berikut:

“Bahwa standar dalam pelayanan publik semua terukur dengan dasar hukum, persyaratan pelayanan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka

waktu pelayanan, sarana prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal semua terintegrasi untuk menunjang kualitas kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing pegawai". (wawancara tanggal 4 Februari 2019 jam 9 pagi).

Dari observasi peneliti bahwa dalam pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima standar persyaratan dan prosedur pelayanan menjadi alur diberikan pelayanan yang baik. Persyaratan harus dengan mudah dapat dipenuhi dan mudah dilakukan. Standar persyaratan yang baik dan prosedur yang teratur memberikan output pelayanan yang professional. hal ini menjadi kunci utama dalam pelayanan dokumen pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima yang dirasa oleh masyarakat. tertatanya dan terturnya jalannya proses pelayanan tersebut. Pengaturan ini menjadi rujukan bagi penerima layanan untuk mengikuti dan mematuhi, sehingga pemberian pelayanan berjalan seperti yang diharapkan.

Dasar hukum dalam pemberian pelayanan publik juga menjadi penting sebagai pengetahuan bagi masyarakat. Dasar hukum pelayanan minimal harus mudah ditemui oleh masyarakat dititik sentral pelayanan. pemahaman tentang dasar hukum pelayanan menjadi bagian dari pemberian layanan yang optimal. Masyarakat yang memahami tentang dasar hukum pelayanan lebih teratur, tertib dan patut dalam penerimaan pelayanan hal ini bagian dari bentuk partisipasi yang baik antara masyarakat dan pemerintah.

Dalam wawancara dengan Eny Istiana Kabid pelayanan pendaftaran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima memberikan

komentar mengenai standar dalam pelaksanaan pelayanan publik dimana beliau mengatakan bahwa:

“ Tanggapan saya dalam melaksanakan tugas sebagai pelayan masyarakat tentu semua sesuai dengan standard an peraturan-peraturan yang berlaku pada pelayanan pembuatan dokumen yang di butuhkan oleh masyarakat, sehingga kegiatan organisasi berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan”. (wawancara 21 Januari 2019 jam 11 siang).

Keberhasilan organisasi sangat tergantung pada peran manusia didalamnya karena manusia sebagai sumber yang potensial dan merupakan sumber kekuatan untuk menggerakan roda aktivitas organisasi. Sumber daya manusia harus diarahkan dan dikoordinasikan untuk menghasilkan kontribusi terbaik bagi organisasi, sehingga apa yang menjadi tujuan organisasi dapat terwujud. Kelancaran penyelenggaraan pemerintah dan pelaksanaan tugasnya terutama tergantung dari kemampuan para pegawai itu sendiri karna pegawai mempunyai peranan yang menentukan sebagai pemikir dalam memperlancar jalannya roda pemerintahan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima menempatkan sumber daya manusia sesuai dengan kemampuannya menjadi hal ihwal di lakukan dalam keberhasilan pelayanan dokumen yang harus diupayakan oleh pemimpin untuk menghasilkan pelayanan publik yang berkualitas dengan peningkatan kualitas pelayanan tergantung siapa yang melakukannya dengan kemampuannya. Sumber daya manusia menjadi pemeran utama dalam pelayanan publik. Sumber daya aparatur berhubungan langsung dengan penerima pelayanan apa yang dilakukan, apa yang diberikan, apa yang disampaikan, dan apa yang dikerjakan akan dinilai secara langsung oleh masyarakat selaku penerima pelayanan.

Sehubungan dengan masyarakat pembuatan kartu keluarga KK wawancara dengan Ibu Susi dari Kecamatan Monta Desa Tolotangga memberikan komentar mengenai standar dalam pelaksanaan pelayanan publik dimana beliau mengatakan bahwa:

“Tanggapan saya standar pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam pembuatan dokumen ini sudah sesuai dengan informasi berkaitan persyaratan pelayanan, sebagai masyarakat memenuhi apa menjadi persyaratan dan peraturan dikantor ini demi kelancaran proses pembuatan dokumen yang dibutuhkan”.(wawancara tanggal 14 januari 2019 jam 10 pagi).

Prosedur pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima prosedur pelayanan harus dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan pembuatan dokumen harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya oleh masyarakat yang datang membuat dokumen, supaya masyarakat tidak bolak balik mengingat perjalanan yang begitu jauh dari tempat pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan produk pelayanan harus dipahami secara baik, sehingga memang membutuhkan sosialisasi kepada masyarakat.

Dalam sebuah wawancara dengan Alfatur pembuat KTP-el dari Kecamatan Lambu Desa Lanta memberikan komentar standar dalam pelaksanaan

pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima:

“Tanggapan saya standar pelayanan yang berikan oleh pegawai sudah sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku, tapi memenuhi standar tersebut perlu di tingkatkan lagi hal ini dilakukan untuk memberikan kepastian dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat, karna masih ada keterbatasan teknis dan sumber daya yang belum memadai yang saya dilihat pada pembuatan dokumen seperti yang saya butuhkan”. (wawancara tanggal 15 januari 2019 jam 9 pagi).

Dalam observasi peneliti terhadap beberapa informan. Bahwa kinerja organisasi dalam pelayanan yang diberika oleh aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima sudah maksimal, karena para aparat berusaha keras untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, hal ini dibuktikan dengan kurang complain dari masyarakat tentang pelayanan para petugas selama proses perekaman berlangsung, hanya menjadi masalah selama proses perekaman KTP-el latak Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima yang begitu jauh dan medannya sulit untuk dijangkau oleh masyarakat, serta membutuhkan biaya untuk transportasi, tetapi intinya masyarakat masyarakat telah merasa puas dengan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan serta kemudahan oleh petugas.

Sesuai dari wawancara-wawancara yang di lakukan selama proses penelitian ungkapkan oleh Sritul Hafid pembuat akta kelahiran dari Kecamatan Soromandi Desa Sai mengenai standar dalam pelaksanaan pelayanan publik beliau mengatakan sebagai berikut:

“Bahwa standar pelayanan yang berikan oleh pegawai sudah sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku dalam pelayanan publik, hanya saja kesadaran

masyarakat masih kurang pentingnya dokumen ini masyarakat juga masih kurang paham persyaratan dalam pembuatan dokumen”.(wawancara tanggal 17 Januari 2019 jam 11 siang).

Pelayanan akta kelahiran yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima sudah sesuai dengan standar pelayanan publik. faktor penghambat dalam pelayanan akta kelahiran yaitu masyarakat kurang menyadari akan pentingnya akta kelahiran, letak geografis Kabupaten Bima dengan medan yang susah dijangkau sehingga pelayanan lewat *website* belum bisa terwujud masyarakat belum bisa memanfaatkan sarana teknologi informasi dengan baik, serta kurangnya kendaraan yang digunakan untuk pelayanan ke daerah terpencil.

Faktor kendaraan juga merupakan salah satu faktor terpenting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima sudah bekerja sesuai dengan bidangnya masing-masing serta pelayanan akta kelahiran sudah menerapkan standar operasional prosedur yang berlaku. Bahwa semua pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan dan dokumen pencatatan sipil tidak dipungut biaya (gratis) sehingga dalam pengurusan akta kelahiran tidak ada biaya yang dikeluarkan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Dalam sebuah wawancara dengan Muhammad Farid pembuat akta kematian dari Kecamatan Sape Desa Nae memberikan komentar mengenai standar dalam pelaksanaan pelayanan publik beliau mengatakan sebagai berikut:

”Tanggapan saya standar dalam pelayanan dokumen sudah sesuai dengan prosedur yang ada karena dalam penerbitan dokumen ini mudah di mahami oleh masyarakat tidak di persulit dalam hal apapun yang penting persyaratan pembuatan dokumen dilengkapi”.wawancara tanggal 6 Februari 2019 jam 2 siang).

Rendahnya tingkat capaian pembuatan akta kematian menunjukkan kalau partisipasi masyarakat dalam menjalankan kebijakan dari pemerintah masih rendah untuk itu Dina Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima memerlukan pelayanan tertib administrasi kependudukan yang berkualitas agar target yang diinginkan dapat tercapai. Target pencatatan akta kematian masih belum tercapai dikarenakan dari pihak masyarakatnya sendiri hingga saat ini masih memiliki pola pikir bahwa jika seseorang sudah meninggal maka urusannya sudah selesai jadi tidak melaporkan dan mengurus tentang kematian dan juga masih rendahnya tingkat kesadaran mereka akan seberapa pentingnya kepengurusan akta kematian tersebut.

Masih ditemukan kendala dalam melakukan sosialisasi ke desa-desa terlebih yang sulit dijangkau oleh pemerintah keadaan geografis Kabupaten Bima dengan penyebaran penduduk yang sulit di jangkau setiap saat dalam rangka mensosialisasikan kegiatan kependudukan. Selain akibat keterbatasan akses masih belum merasakan seberapa pentingnya akta kematian tersebut, karena menganggap akta kematian memang tidak memberikan efek apapun.

Masyarakat yang membuat akta perceraian tidak di temukan selama peneliti berada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dan begitu juga masyarakat yang membuat akta perkawinan tidak di

temukan mengingat penduduk Kabupaten Bima 99% penduduknya agama islam. Karna akta perceraian dan akta perkawinan khusus untuk yang agama Kristen.

c. Umpan balik.

Mengusahakan umpan balik untuk mendorong usaha perbaikan kinerja pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima menjadi barometer organisasi untuk mengukur kinerja. Pengukuran kinerja pastinya mempunyai implikasi bagi organisasi dan bagi pegawai itu sendiri. Dalam pengukuran kinerja, tentunya *feedback* atau umpan balik yang baik dan berimplikasi pada peningkatan kinerja menjadi tujuan dari penilaian kinerja. Umpan balik terhadap aspek yang dinilai kepada pegawai menjadi kunci keberhasilan pengukuran kinerja pelayanan publik.

Dengan pengukuran kinerja dapat diubah menjadi lebih baik. Secara substansi, penilaian kinerja bagian dari pembinaan kepada aparatur untuk terus memacu perbaikan dan kualitas kinerja, kualitas pelayanan publik. strategi pengukuran kinerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dalam melayani pembuatan dokumen mempunyai implikasi yang baik terhadap kinerja sumber daya manusia, pengukuran kinerja tidak hanya menilai kinerja aparatur dalam kinerjanya, tetapi harus mempunyai implikasi yang baik terhadap aspek yang dinilai.

Dalam sebuah wawancara dengan Zunaidi selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima memberikan komentarnya mengenai umpan balik dalam peningkatan kinerja pelayanan publik dimana beliau mengatakan sebagai berikut:

“Bahwa dalam pelayanan publik perubahan terhadap kualitas kinerja sumber daya aparatur selalu perbaikan, disiplin aparatur serta mejadi barometer dalam penilaian kinerja seperti perencanaan dan pelaksanaan dalam sebuah sistem untuk pencapaian pelayanan dokumen yang ada pada kantor ini”.(wawancara tanggal 19 Februari 2019 jam 9 pagi).

Perencanaan kinerja menjadi landasan utama dalam melaksanakan kinerjanya. Pelaksanaan kinerja tidak akan berjalan secara baik, tanpa merencanakan sebelumnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima menjadi acuan dalam peningkatan kinerja yaitu seberapa banyak dokumen yang dikeluarkan, perencanaan kinerja harus secara matang dipersiapkan dan dijadikan sebagai bahan utama untuk melaksanakannya. Kinerja pelayanan menjadi sebuah proses yang tidak dapat dipisahkan dari tanggung jawab aparatur. Untuk mengukur kualitas yang telah dilakukan oleh aparatur terhadap penyelenggaraan pemerintahan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima kinerja dapat dipandang sebagai proses maupun hasil pekerjaan. Kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kinerja. Terdapat beberapa faktor yang perlu diperhatikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab masing-masing pegawai yang perlu diperhatikan untuk suatu organisasi mempunyai kinerja yang baik, menyangkut pernyataan tentang maksud dan nilai-nilai, manajemen strategi, manajemen sumber daya manusia, konteks organisasi, pengembangan organisasi, desai kerja, fungsionalisasi, budaya dalam kerjasama dalam mencapai kualitas pelayanan publik sesuai dengan visi, misi pada kantor ini dan sebagai acuan pemerintah daerah.

Dalam sebuah wawancara dengan Muhammad Ahyar selaku kasubang program dan pelaporan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima memberikan komentar mengenai umpan balik dalam peningkatan kinerja pelayanan publik dimana beliau mengatakan sebagai berikut:

“Bahwa dalam suatu organisasi ingin selalu berkembang sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat setiap saat seiring dengan berkembang zaman ini pegawai harus cerdas serta memiliki kemampuan untuk melakukan hubungan dengan masyarakat karna itu menjadi kunci utama untuk melakukan perbaikan kinerja dalam pelayanan publik”. (wawancara tanggal 4 Februari 2019 jam 9 pagi).

Pada hakikatnya, perbaikan kinerja merupakan umpan balik proses transformasi kondisi kinerja pada saat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima menunjukkan pada keadaan atau kondisi kinerja yang lebih baik dan selalu berusaha meningkatkan kinerja pelayanan publik di masa yang akan datang. Perbaikan kinerja baru dapat dilakukan setelah kondisi kinerja saat ini, seperti apa kondisi kinerja yang diharapkan di masa yang akan datang.

Terbuka terhadap segala kritik dan saran maupun keluhan dan menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki berbagai instrument yang mungkin masyarakat sebagai pelanggan mempunyai keluhan dan kritik yang membangun dalam melayani dokumen yang selalu dibutuhkan oleh masyarakat setiap saat pegawai harus menyediakan informasi yang diperlukan oleh masyarakat sebagai pelanggan secara pro aktif dan memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil.

Dalam wawancara dengan Eny Istiana Kabid pelayanan pendaftaran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima memberikan komentar mengenai umpan balik dalam peningkatan kinerja pelayanan publik dimana beliau mengatakan bahwa:

“Tanggapan saya umpan balik pegawai selalu mencari pembaharuan dan mengupayakan kualitas pelayanan publik dan menyerpurnakan pelayanan secara respon sesuai masukan masyarakat sebagai pelanggan. Berupaya melakukan yang terbaik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat semua yang datang dikantor ini menjadi kewajiban kami selaku pelayan masyarakat”. (wawancara 21 Januari 2019 jam 11 siang).

Kinerja pelayanan publik menjadi substansi nilai yang menjadi fokus utama penilaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dalam pelayanan publik. Kinerja pelayanan publik menjadi sorotan utama dalam kerangka memastikan apakah pelayanan publik berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, termasuk perilaku dan sikap dari aparatur pelayanan publik. Kinerja pelayanan publik merupakan bentuk perbuatan yang berulang-ulang yang dilakukan oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.

Penilaian kinerja mengacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang digunakan untuk mengukur, menilai, dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku, dan hasil, penilaian kinerja merupakan hasil kerja pegawai dalam lingkup tanggung jawabnya. Pegawai memerlukan umpan balik atas hasil kerja mereka sebagai panduan bagi perilaku mereka yang akan datang.

Sehubungan dengan masyarakat pembuatan kartu keluarga KK wawancara dengan Ibu Susi dari Kecamatan Monta Desa Tolotangga memberikan komentar

mengenai umpan balik dalam peningkatan kinerja pelayanan publik dimana beliau mengatakan bahwa:

“Tanggapan saya umpan balik pegawai dalam pembuatan dokumen ini cukup bagus dengan metode atau cara pelayanan yang baik, dan peraturan yang mengikat dalam setiap pelayanan mulai dengan antrian pengambilan nomor sampai proses pembuatan dokumen ini.” (wawancara tanggal 14 januari 2019 jam 10 pagi).

Menjadi tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima sebagai aparatur penyelenggara untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkannya. Peneliti dalam observasi mendengar pengakuan dari masyarakat bahwa kualitas pelayanan berhasil dibangun apabila yang diberikan kepada masyarakat atau pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan ini bukan dari aparatur tetapi dari masyarakat/pelanggan. Ada tata cara pelayanan yang jelas dan terbuka maka masyarakat dalam pengurusan kepentingan dapat dengan mudah mengetahui prosedur atau pun tata cara pelayanan yang harus dialui. Sehingga pelayanan itu sendiri akan dapat memuaskan masyarakat.

Dalam sebuah wawancara dengan Alfatur pembuat KTP-el dari Kecamatan Lambu Desa Lanta memberikan komentar umpan balik dalam peningkatan kinerja pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima:

“Tanggapan saya umpan balik pegawai kemampuan pegawai dalam pelayanan dokumen untuk bertanggung jawab terhadap kebutuhan masyarakat dimulai saluran informasi yang cepat dan tepat langsung memberikan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat”. (wawancara tanggal 15 januari 2019 jam 9 pagi).

Kepuasan masyarakat itu merupakan salah satu ukuran berkualitas atau setidaknyanya pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima kepada masyarakat antara lain kesederhanaan, kepastian, kejelasan, ketepatan waktu, bertanggung jawab, kejujuran, memberikan kemudahan, keamanan, kenyamanan dan keramahan terhadap masyarakat. hal ini yang di inginkan oleh masyarakat Kabupaten Bima dalam pelayanan pembuatan dokumen. Untuk itu dalam memperbaiki pelayanan publik kepada masyarakat, pemerintah harus segera bisa mengubah paradig para aparatur mulai dari mau dilayani menjadi pemberi layanan. Karna fungsi utama pemerintah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat terlebih hal ini pembuatan KTP-el karna dokumen ini sebagai identitas warga Negara Indonesia.

Sesuai dari wawancara-wawancara yang di lakukan selama proses penelitian ungkapkan oleh Sritul Hafid pembuat akta kelahiran dari Kecamatan Soromandi Desa Sai mengenai umpan balik dalam peningkatan kinerja pelayanan publik beliau mengatakan sebagai berikut:

“Bahwa umpan balik pegawai cepat menanggapi kebutuhan-kebutuhan masyarakat yang datang dikantor ini karna mengingat masyarakat yang datang jauh dari tempat pelayanan pegawai selalu melayani secara optimal dalam pembuatan dokumen ini.”.(wawancara tanggal 17 Januari 2019 jam 11 siang).

Secara umum, pelaksanaan kebijakan pelayanan pembuatan akta kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima berlangsung lancar, tingkat pemahaman pelaksanaan kibijakan tentang uraian tugas dan fungsi para pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran ternyata cukup baik, walaupun sebagian kecil yang masih melakukan kesalahan, namun

semua tugas pokok selalu mengacu pada standar operasional prosedur yang berlaku.

Prinsip efiseinsi dalam memanfaatkan sumberdaya untuk melaksanakan kebijakan pelayanan pembuatan akta kelahiran tetap merupakan komitmen petugas pelaksana pelayanan. tingkat kepuasan, baik petugas pelaksana kebijakan maupun masyarakat pengguna layanan akta kelahiran cukup baik dengan waktu penyelesaian akta kelahiran paling lambat selama 5 (lima) hari kerja. Untuk memenuhi tuntutan kebutuhan internal maupun eksternal, dinas menerapkan sistem IT dalam proses pelaksanaan kebijakan pelayanan pembuatan akta kelahiran, walaupun ada hambatan teknis yang sering dialami.

Dalam sebuah wawancara dengan Muhammad Farid pembuat akta kematian dari Kecamatan Sape Desa Nae memberikan komentar umpan balik dalam peningkatan kinerja pelayanan publik beliau mengatakan sebagai berikut:

”Tanggapan saya umpan balik pegawai terhadap kebutuhan masyarakat seperti dokumen yang saya butuhkan saat ini sudah cukup antusias malayani dengan cepat sesuai dengan mengarahkan apa saja persyaratan untuk memiliki dokumen ini”.wawancara tanggal 6 Februari 2019 jam 2 siang).

Dalam melayani dari berbagai kebutuhan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dari berbagai aktivitas pemerintah membentuk sistem administrasi dan birokrasi yang dapat memberikan layanan yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat dan fungsinya sebagai pelayanan masyarakat. Pelayanan dan pengabdian merupakan dengan

mendahulukan kewajiban dari pada hak. Hal itu penting dalam pelaksanaannya nanti akan memberikan pelayanan yang baik

Masyarakat yang membuat akta perceraian tidak di temukan selama peneliti berada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dan begitu juga masyarakat yang membuat akta perkawinan tidak di temukan mengingat penduduk Kabupaten Bima 99% penduduknya agama islam. Karna akta perceraian dan akta perkawinan khusus untuk yang agama Kristen.

d. Alat atau sarana.

Pelayanan publik tidak serta merta yang berkaitan dengan apa yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat yang menerima pelayanan. sarana dan prasarana merupakan salah satu bagian penting dalam memberikan pelayanan. gedung yang memadai akan memberikan keleluasan dan kenyamanan bagi masyarakat yang akan meminta pelayanan. kebersihan dan tata ruang yang memadai bagian yang tidak terpisahkan dalam melayani masyarakat. kebersihan berpengaruh kepada rasa betah masyarakat yang menunggu proses pelayanan. walaupun lama antrian, karena kenyamanan ruang tunggu dan bersihnya lingkungannya akan membuat masyarakat menikmati berbagai proses yang dilakukan.

Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupante Bima bagi yang berkebutuhan khusus perlu diberikan tempat khusus karna sebuah keharusan bagi penyedia pelayanan publik merupakan bentuk pemberian pelayanan yang prima. Sudah selayaknya mereka diperlakukan khusus dan diberi ruang yang khusus pula. Begitu pula bagi ibu hamil dan menyusui di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Bima khusus bagi ibu hamil dengan menyusui di sediakan tempat seadanya walaupun dengan dinding triplek, kursi untuk antrian dengan kursi yang cukup banyak walaupun masih duduk berdesakan karna antusias masyarakat yang datang membuat dokumen begitu banyak, tetapi sarana dan prasarana sebuah kenyamanan yang didambakan oleh masyarakat pengguna layanan. Sehingga tidak mengganggu aktivitas masyarakat yang lain.

Dalam sebuah wawancara dengan Zunaidi selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima memberikan komentarnya mengenai alat atau sarana dalam pelayanan publik beliau mengatakan sebagai berikut:

“Bahwa pada umumnya alat atau sarana dalam pelayanan publik sebagai alat untuk menunjang keberhasilan suatu proses yang dilakukan karna untuk mencapai hasil yang diharapkan segala jenis peralatan perlengkapan kerja dan fasilitas berfungsi sebagai alat utama dalam melaksanakan pekerjaan dan juga penting untuk sebuah organisasi yang memenuhi kebutuhan masyarakat setiap saat”.(wawancara tanggal 19 Februari 2019 jam 9 pagi).

Sarana dan prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dalam pelayanan publik harus tersedia selengkap mungkin sehingga proses pelayanan organisasi publik bagi pelanggan akan berlangsung secara optimal. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi dalam pelaksanaan pelayanan untuk mengerjakan alat atau sebagai teknisi dalam pelayanan publik. Observasi peneliti pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dilihat dari segi tingkat kemampuan, pengetahuan, pendidikan dan keahlian yang dimiliki dalam melaksanakan pekerjaan secara prosedur, sistem proses dan teknis dalam birokrasi serta cara

penerapannya. Pegawai merupakan sumber daya utama dan merupakan salah satu faktor penting dalam suatu kegiatan pelayanan publik.

Dalam sebuah wawancara dengan Muhammad Ahyar selaku kasubang program dan pelaporan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima memberikan komentar mengenai alat atau sarana dalam pelayanan publik dimana beliau mengatakan sebagai berikut:

“Bahwa sarana dalam pelayanan publik menjadi kebutuhan pokok karna tanpa sarana yang lengkap pegawai tidak bisa memenuhi kebutuhan masyarakat yang membuat dokumen dalam Dinas ini, prasaranan yang memadai untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan yang berkualitas”. (wawancara tanggal 4 Februari 2019 jam 9 pagi).

Sebagai kunci pokok, sumber daya manusia akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan organisasi pemerintah karena berhasil suatu organisasi atau institusi akan ditentukan oleh faktor aparatur dalam mencapai tujuannya. Seorang pegawai yang memiliki kinerja yang tinggi dan baik dapat menunjang tercapainya tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh organisasi pemerintah. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima fasilitas yang disediakan oleh kantor pemerintahan yang merupakan sarana dan prasarana untuk memudahkan semua pelayanan dokumen dan semua pekerjaan.

Fasilitas yang memadai dengan kondisi yang layak pakai dan terpelihara dengan baik akan membantu kelancaran proses kinerja dalam suatu organisasi. Pemberian fasilitas yang lengkap juga dijadikan salah satu pendorong untuk bekerja yang berkreaitif dalam pelayanan publik. Fasilitas menjadi perhatian dari setiap organisasi karena dapat mempengaruhi kinerja pegawai secara keseluruhan

pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima sebagai salah satu instansi yang memperhatikan kinerja pegawai dan mempersiapkan fasilitas untuk menunjang pelaksanaan tugas pokok dan fungsi setiap pegawai agar berjalan dengan lancar dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dalam wawancara dengan Eny Istiana Kabid pelayanan pendaftaran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima memberikan komentar mengenai alat atau sarana dalam pelayanan publik dimana beliau mengatakan bahwa:

“Tanggapan saya sarana dalam kantor ini cukup memadai dalam melaksanakan tugas dan sebagai abdi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan kesejahteraan masyarakat karna tanpa sarana yang memadai tidak bisa berjalan dengan baik proses pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja pegawai”.(wawancara 21 Januari 2019 jam 11 siang).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima fasilitas yang merupakan bagian sarana dan prasarana menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi peningkatan kinerja pegawai. Faktor yang diperhitungkan gairah kerja pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima menyediakan fasilitas memadai dapat membantu pegawai dalam menyelesaikan tugasnya. Hal ini cukup beralasan sebab fasilitas kerja merupakan faktor yang mempengaruhi manajemen sarana dan prasarana suatu organisasi dalam mendukung proses berjalannya suatu organisasi.

Manajemen sarana dan prasarana merupakan salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kinerja pegawai yang berdampak pada kinerja lembaga, sistem penyelenggaraan pemerintah secara menyeluruh telah

mengalami perubahan di daerah khususnya pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dengan berbasis kinerja, tingkat pencapaian yang berdasarkan pada kinerja serta pelayanan yang prima, untuk mencapai keberhasilan kinerja yang baik pegawai diharapkan menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya. Keberhasilan tingkat pencapaian kinerja lembaga tidak terlepas dari dukungan ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, sehingga keberadaannya menjadi penting disetiap tingkatan kelembagaan organisasi dalam pelayanan publik yang berkualitas.

Sehubungan dengan masyarakat pembuatan kartu keluarga KK wawancara dengan Ibu Susi dari Kecamatan Monta Desa Tolotangga memberikan komentar mengenai alat atau sarana dalam pelayanan publik dimana beliau mengatakan bahwa:

“Tanggapan saya sarana dalam pelayanan yang sediakan oleh pemerintah dalam proses pembuatan dokumen sudah cukup baik dalam kantor ini, masyarakat memahami kantor ini baru ditempati berhubungan dengan pemekaran Kabupaten Bima jadi sarana dan prasarana cukup memadai dengan keadaan kantor yang baru ditempati”.(wawancara tanggal 14 januari 2019 jam 10 pagi).

Pembuatan kartu keluarga KK hal yang paling utama dan penting bagi masyarakat yang baru membina keluarga, karena bagian dari tanda atau identitas seseorang sehingga membuat banyak masyarakat melakukan pelayanan pembuatan kartu keluarga untuk kepentingan tersebut untuk peningkatan yang menyakut kebutuhan yang bersangkutan, tingginya intensitas pembuatan layanan kartu keluarga dan dokumen lain di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima membuat tempat yang disediakan penuh karna mengingat kartor

yang baru ditempati penyediaan tempat antriannya di luar dan disediakan kursi untuk masyarakat yang menunggu panggilan nama untuk proses pembuatan dokumen.

Dalam sebuah wawancara dengan Alfatur pembuat KTP-el dari Kecamatan Lambu Desa Lanta memberikan komentar alat atau sarana dalam pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima:

“Tanggapan saya sarana dalam pembuatan KTP-el seperti yang dibutuhkan oleh saya alur pembuatannya sudah sesuai dengan informasi yang diberikan oleh pegawai tetapi masih ada hambatan seperti kurangnya signal dalam pembuatan, lampu mati, sehingga kita tidak langsung memiliki dokemennya”. (wawancara tanggal 15 januari 2019 jam 9 pagi).

Sebagai salah satu jenis pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat maka sangat diperlukan kualitas yang baik dalam memberikan pelayanan dalam pengurusan KTP-el sehingga dapat memuaskan masyarakat sebagai warga Negara. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dalam memberikan pelayanan publik masih ada hambatan yang dirasakan oleh masyarakat sehingga kepuasan masyarakat belum bisa terpenuhi sesuai dengan yang di amanatkan oleh regulasi yang mengatur. Karna mengingat Kantor yang baru ditempati dengan letak Kantor dan penyebaran penduduk Kabupaten Bima yang begitu jauh dijangkau oleh masyarakat sehingga untuk memaksimalkan pelayanan publik masih terus diusahakan dengan sarana dan prasarana yang ada untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Sesuai dari wawancara-wawancara yang di lakukan selama proses penelitian ungkapkan oleh Sritul Hafid pembuat akta kelahiran dari Kecamatan Soromandi Desa Sai mengenai alat atau sarana dalam pelayanan publik beliau mengatakan sebagai berikut:

“Bahwa alat dan sarana dalam pelayanan pembuatan dokumen sudah terpenuhi seperti apa yang di inginkan oleh masyarakat. tapi perlu ditingkat pelayanan publik dengan perkembangan zaman secara global dalam pelayanan masyarakat belum bisa menikmatinya seperti menggunakan *website* supaya masyarakat bisa mengakses setiap saat segala informasi dan perkembangan pelayanan seperti yang canangkan oleh pemerintah sekarang ini”.(wawancara tanggal 17 Januari 2019 jam 11 siang).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima udah dicanangkan dan dicoba pelayanan akta kelahiran lewat *website* tapi belum bisa dinikmati oleh masyarakat karna letak geografis dan pengebaran penduduk Kabupaten Bima yang begitu menatang sehingga belum bisa terwujud pelayanan *nuw pablik service*. Tuntutan masyarakat begitu berkembang dengan pesat pada era globalisasi seperti saat sekarang ini tapi begitu rumitnya tantangan yang di hadapi oleh daerah sehingga kebutuhan masyarakat tidak mudah di wujudkan dengan cepat dalam mengikuti perkembangan zaman saat ini.

Dalam sebuah wawancara dengan Muhammad Farid pembuat akta kematian dari Kecamatan Sape Desa Nae memberikan komentar alat atau sarana dalam pelayanan publik beliau mengatakan sebagai berikut:

”Tanggapan saya alat dipergunakan oleh pegawai dalam pelayanan cukup menurut saya karna semua disiapkan sarana oleh petugas pelayanan, kita harus memakluminya keterbatasan jangkauan tempat kantor ini masih membutuhkan waktu dalam perjalanan intinya dilayani dengan cepat

apapun kebutuhan masyarakat, walaupun masih ada hambatan teknis”.wawancara tanggal 28 Januari 2019 jam 2 siang).

Masyarakat Kabupaten Bima cukup mengerti dan memahami kondisi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang begitu jauh dari tempat tinggal penduduk yang dilayaninya. Dengan keadaan itu pegawai tetap berusaha turun ke desa-desa melayani masyarakat tapi lagi-lagi keterbatasan menghambat untuk memaksimalkan pelayanan publik belum bisa terrealisasikan secara merata karna terbatas sumber daya manusia, anggaran yang digunakan untuk melayani masyarakat masih menjadi tantangan tersendiri karna pergi turun kedesa-desa membutuhkan waktu kurang lebih 2-3 hari untuk melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Masyarakat yang membuat akta perceraian tidak di temukan selama peneliti berada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dan begitu juga masyarakat yang membuat akta perkawinan tidak di temukan mengingat penduduk Kabupaten Bima 99% penduduknya agama islam. Karna akta perceraian dan akta perkawinan khusus untuk yang agama Kristen.

e. Kompetensi.

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan, maka pelayanan tersebut bisa dikatakan tidak berkualitas atau efisien. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima konsep kualitas pelayanan dokumen di butuhkan masing-masing masyarakat dapat dipahami melalui perilaku konsumen dalam mencari,

menggunakan dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka.

Pada dasarnya untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang baik, suatu organisasi penyelenggara pemerintahan perlu mempertimbangkan beberapa faktor. Dimana faktor-faktor tersebut saling mempengaruhi satu sama lain guna tercapainya suatu kualitas pelayanan publik yang baik. Beberapa faktor diantaranya yaitu kompetensi pegawai dan lingkungan kerja. Dimana kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang meliputi pengetahuan, ketrampilan, kreativitas, sikap untuk melakukan pekerjaannya dengan baik berdasarkan dengan standar kerja dan prosedur pemberian pelayanan yang telah ditetapkan, sedangkan lingkungan kerja merupakan faktor penting yang dapat menghasilkan pendayagunaan sumber daya manusia yang optimal bagi instansi. Lingkungan kerja nyaman dan menyenangkan akan mendukung atau memotivasi pegawai untuk bekerja dengan baik dan benar serta tepat yang akhirnya dapat meningkatkan efisiensi kerja yang tinggi yang dapat dijadikan sebagai alat untuk menuju pencapaian tujuan instansi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima terus mengasah kompetensi dan memotivasi pegawai dengan mengikut sertakan kedalam berbagai pendidikan dan pelatihan sebagai investasi yang berharga untuk peningkatan dalam mengembang tugas dan fungsinya untuk melayani kebutuhan masyarakat sebagai upaya peningkatan kerja serta mencapai visi dan misi organisasi penyelenggara pelayanan publik. Dengan kompetensi yang cukup maka setiap meja yang tersedia masing-masing *computer* sebagai pendukung

pekerjaan agar lebih efektif dalam melayani masyarakat, kompetensi yang dimiliki oleh pegawai mampu menyesuaikan diri dalam situasi apapun sehingga mampu mengoperasikan *computer* serta mampu memahami beban tugasnya masing-masing.

Dalam sebuah wawancara dengan Zunaidi selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima memberikan komentarnya mengenai kompetensi yang dimiliki aparatur untuk mewujudkan kinerja yang berkualitas dalam pelayanan publik beliau mengatakan sebagai berikut:

“Bahwa pegawai selalu dikasi kesempatan dalam berkompetensi dan motivasi terus menerus untuk memahami dan menyesuaikan perkembangan teknologi pada saat ini untuk memacu dalam menjawab tantangan di era globalisasi yang begitu berkembang, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan yang berkualitas”.(wawancara tanggal 19 Februari 2019 jam 9 pagi).

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dalam instansi pemberi pelayanan dokumen, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima memenuhi segala kebutuhan masyarakat demi meningkatkan kepuasan masyarakat dengan maksimal karna tuntutan masyarakat di era globalisasi menuntut pegawai untuk memaksimalkan sumber daya yang ada berkompetensi dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Di era globalisasi sekarang ini, teknologi dan ilmu pengetahuan sangat berpengaruh pada pola kehidupan manusia untuk secara terus menerus mengembangkan diri, upaya untuk mengembangkan diri setiap individu dalam sebuah organisasi merupakan penting perlu diperhatikan seperti meningkatkan

kompetensi pegawai sesuai dengan standar kompetensinya. Sangat ditentukan oleh ketersediaan aparatur pemerintah yang profesional, tidak hanya terbatas pada fungsi sebagai abdi Negara, akan tetapi yang lebih penting dalam melaksanakan amanat sebagai abdi masyarakat. kebutuhan terhadap ketersediaan aparatur pemerintahan yang professional merupakan suatu keharusan yang tidak bisa ditawarkan lagi, sebab pelaksanaan fungsi-fungsi pemerintahan yang tergantung kepada aparat pelaksana yang berada didalam pemerintahan itu sendiri.

Dalam sebuah wawancara dengan Muhammad Ahyar selaku kasubang program dan pelaporan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima memberikan komentar mengenai kompetensi yang dimiliki aparatur untuk mewujudkan kinerja yang berkualitas dalam pelayanan publik dimana beliau mengatakan sebagai berikut:

“Bahwa upaya pengembangan diri setiap pegawai untuk berkompetensi di setiap organisasi selalu ditingkatkan dalam melaksanakan program yang ada dalam pelayanan publik dan selalu diarahkan dalam meningkatkan kinerja untuk mewujudkan visi dan misi dalam organisasi”. (wawancara tanggal 4 Februari 2019 jam 9 pagi).

Kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima memiliki keterkaitan yang sangat erat, tercapainya tujuan organisasi tidak bisa lepas dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakan oleh pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Kinerja pegawai proses menjalankan tugas dan fungsinya sebagai tanggung jawab mereka dalam pelayanan publik dilakukan sesuai dengan prosedur dan penilaian hasil kerja seseorang untuk mencapai tujuan individu maupun tujuan organisasi yang telah ditetapkan, sehingga kinerja

dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik.

Dalam wawancara dengan Eny Istiana Kabid pelayanan pendaftaran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima memberikan komentar mengenai kompetensi yang dimiliki aparatur untuk mewujudkan kinerja yang berkualitas dalam pelayanan publik dimana beliau mengatakan bahwa:

“Tanggapan saya sebagai pelayan masyarakat pegawai selalu berkompetesi melakukan yang terbaik mengerakan sumber daya yang ada dalam pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, kualitas pelayanan harus sesuai dengan harapan masyarakat, pegawai harus selalu responsif dan antisipasif pada setiap perubahan kebutuhan masing-masing masyarakat dan mampu memahami dan mengoprasionalkan sistem pelayanan modern misalnya computer dan alat teknologi informasi lainnya dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik”.(wawancara 21 Januari 2019 jam 11 siang).

Pemberian pelayanan prima di tengah arus global yang semakin kuat, persaingan semakin kentara serta mobolitas masyarakat semakin tinggi akan pelayanan yang diharapkan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabuapten Bima tentunya pemerintah sudah menyediakan dan menyiapkan berbagai kebijakan dan strategi untuk terus melakukan upaya peningkatan terhadap kualitas pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik terus didorong sebagai fondasi dan fundamental bagi isntansi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. kualitas pelayanan publik tidak bisa ditawarkan lagi mengingat tingginya kebutuhan masyarakat terhadap aspek pelayanan publik.

Sehubungan dengan masyarakat pembuatan kartu keluarga KK wawancara dengan Ibu Susi dari Kecamatan Monta Desa Tolotangga memberikan komentar mengenai kompetensi yang dimiliki aparatur untuk mewujudkan kinerja yang berkualitas dalam pelayanan publik dimana beliau mengatakan bahwa:

“Tanggapan saya pegawai selalu melayani dengan kemampuannya sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang datang mengurus dokumen, kompetensi pegawai selalu menunjukkan pelayanan dengan kemampuannya masing-masing untuk meningkat kinerja pegawai sesuai dengan tugas dan fungsinya”.(wawancara tanggal 14 januari 2019 jam 10 pagi).

Setiap kinerja aparatur ada unsur akuntabilitas di dalamnya yang harus dipertanggungjawabkan dan dijalankan dengan sebaik-baiknya. Aparatur yang akuntabel biasanya mempunyai komitmen dan konsistensi yang tinggi dalam pekerjaannya, melakukan pekerjaan sesuai dengan arahan, tuntutan, dan bersandar ada nilai-nilai kadilan dan kebaikan kepentingan masyarakat menjadi orientasi pekerjaannya sehingga kinerja terarah dan berlaku adil serta professional dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan sesuai dengan tuntutan masyarakat.

Dalam sebuah wawancara dengan Alfatur pembuat KTP-el dari Kecamatan Lambu Desa Lanta memberikan komentar kompetensi yang dimiliki aparatur untuk mewujudkan kinerja yang berkualitas dalam pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima:

“Tanggapan saya kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan perlu ditingkatkan lagi bagaimana cara memberikan pelayanan yang cepat, tepat kepada masyarakat yang sudah berusaha datang langsung membuat dokumen ini dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik”. (wawancara tanggal 15 januari 2019 jam 9 pagi).

Pemerintah daerah khususnya Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima harus mampu melakukan komunikasi terkait sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang dilayaninya karna aspek akuntabilitas kinerja aparatur menjadi bagian yang harus dipertimbangkan dalam meningkatkan kualitas kinerja aparatur. Pemerintah daerah berhubungan langsung dengan masyarakat dalam pelayanan publik, sehingga membutuhkan strategi dengan cara yang efektif dan efisien dalam meningkatkan sumber daya aparatur. Karna masyarakat belum puas dengan kompetensi pegawai pada saat ini perlu ditingkatkan lagi melalui pendidikan dan pelatihan untuk terus menerus untuk menunjukkan kemampuannya dalam memberikan pelayanan terbaik terhadap masyarakat.

Sesuai dari wawancara-wawancara yang di lakukan selama proses penelitian ungkapkan oleh Sritul Hafid pembuat akta kelahiran dari Kecamatan Soromandi Desa Sai beliau komentar kompetensi yang dimiliki aparatur untuk mewujudkan kinerja yang berkualitas dalam pelayanan publik mengatakan sebagai berikut:

“Bahwa kompetensi pegawai sudah bagus dengan langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sabar mengarahkan masyarakat untuk mengambil nomor antrian untuk melakukan proses pembuatan dokumen”.(wawancara tanggal 17 Januari 2019 jam 11 siang).

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima sebuah instansi yang memiliki tugas pokok dalam kepengurusan administrasi dan kependudukan. Dinas ini menyediakan pelayanan administrasi bagi warga Kabupaten Bima. Pelayanan administrasi termasuk dalam pelayanan publik yang

dibutuhkan oleh masyarakat. pada prinsipnya semua manusia pasti mempunyai kebutuhan akan pelayanan. bahkan hal tersebut tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia.

Secara rinci tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima melaksanakan urusan pemerintah daerah dibidang pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantu melandaskan pemikiran terhadap permasalahan yang dihadapi oleh aparatur memperbaiki berbagai kelamahan dan mengantisipasi perubahan lingkungan maka diperlukan pemikiran yang membangun dan menjunjung tinggi nilai kejujuran serta etika profesi dalam menjalankan tugas dan pemberian tanggung jawab yang lebih besar diberikan pegawai yang mempunyai kompetensi yang memadai dapat memberikan pelayanan sesuai tanggung jawab yang dipercayakan kepadanya sebagai peyelenggara kegiatan pelayanan publik.

Dalam sebuah wawancara dengan Muhammad Farid pembuat akta kematian dari Kecamatan Sape Desa Nae memberikan komentar kompetensi yang dimiliki aparatur untuk mewujudkan kinerja yang berkualitas dalam pelayanan publik beliau mengatakan sebagai berikut:

”Tanggapan saya kompetensi pegawai mempunyai pengetahuan dan ketrampilan merupakan suatu upaya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam pelayanan publik sebagai masyarakat kompetensi pegawai untuk cukup bagus karna langsung dilayani sesuai dengan kebutuhan”.wawancara tanggal 6 Februari 2019 jam 2 siang).

Untuk menciptakan sumber daya aparatur yang memiliki kompetensi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima diperlukan adanya

peningkatan pengetahuan ketrampilan dan sikap mental yang baik. Pengetahuan mutlak harus dimiliki oleh seluruh pegawai, tanpa memiliki pengetahuan yang baik tentunya pegawai tidak akan dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dalam pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat ketrampilan yang dimiliki oleh pegawai menunjukkan kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan ketrampilan dalam memberikan pelayanan tidak lepas dari bagaimana sikap pegawai dalam menghadapi masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan.

Masyarakat yang membuat akta perceraian tidak di temukan selama peneliti berada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dan begitu juga masyarakat yang membuat akta perkawinan tidak di temukan mengingat penduduk Kabupaten Bima 99% penduduknya agama islam. Karna akta perceraian dan akta perkawinan khusus untuk yang agama Kristen.

f. Peluang.

Peluang yang dimiliki oleh pegawai bersangkutan, karena tidak adanya halangan yang akan menjadi rintangan dalam bekerja, meliputi dukungan lingkungan kerja, dukungan peralatan kerja, ketersediaan bahan dan suplai yang memadai, kondisi kerja yang mendukung, rekan kerja yang membantu, aturan dan prosedur yang mendukung, cukup informasi untuk mengambil keputusan dan waktu kerja yang memadai untuk bekerja dengan baik.

Pelayanan yang baik sangat didambakan semua penyelenggara administrasi karena pekerjaan yang membutuhkan keetepatan waktu, kejelasan

kerja, keterbukaan dan kesederhanaan agar mereka yang dilayani menjadi puas. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima harapan seperti ini tentunya akan mengarah kepada pelayanan publik yang baik, namun demikian pelaksanaan pelayanan yang baik hingga saat ini menjadi pekerjaan sangat rumit dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Dalam penyelenggara pemerintahan di daerah pelaksanaan pelayanan publik kemandirian kerja dan kemampuan melaksanakan pekerjaan memiliki kaitan yang erat dengan pelayanan dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat di daerah, komitmen pemerintah daerah untuk mewujudkan pelayanan yang baik, tidak lepas dari kemandirian dan kemampuan daerah dalam melaksanakan pelayanan publik.

Dalam sebuah wawancara dengan Zunaidi selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima memberikan komentarnya mengenai peluang pegawai untuk menunjukkan prestasinya dalam pelayanan publik beliau mengatakan sebagai berikut:

“Bahwa menunjukkan prestasi dalam berkerja semua pegawai yang ada di kantor ini dikasi kesempatan untuk mengekspos keahlian dan kemampuan dalam meningkatkan kinerja, tetapi faktor yang paling utama yaitu internal pegawai dalam bekerja, bagaimana pegawai bisa menyesuaikan diri dengan rekan kerjanya.”(wawancara tanggal 19 Februari 2019 jam 9 pagi).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima prestasi pegawai dalam meningkatkan kinerja ada faktor yang mempengaruhi dalam diri pegawai itu sendiri untuk memperoleh peluang pegawai harus memiliki pengetahuan, ketrampilan, etos kerja dalam pelayanan public karna dengan

memenuhi semua tata tertib dan aturan sebagai pelayan masyarakat. lingkungan internal organisasi dalam melaksanakan tugasnya pegawai memerlukan dukungan organisasi tempat ia bekerja. Dukungan tersebut sangat mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja pegawai.

Dalam sebuah wawancara dengan Muhammad Ahyar selaku kasubang program dan pelaporan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima memberikan komentar mengenai peluang pegawai untuk menunjukkan prestasinya dalam pelayanan publik dimana beliau mengatakan sebagai berikut:

“Bahwa untuk mendukung sumber daya manusia dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sistem manajemen organisasi harus menciptakan lingkungan yang kondusif sehingga dapat mendukung dan meningkatkan produktivitas pegawai dalam pelayanan publik”. (wawancara tanggal 4 Februari 2019 jam 9 pagi).

Dukungan organisasi dalam pelaksanaan fungsi manajemen untuk memberikan kemudahan memfasilitasi dan mendorong semua pekerjaan untuk menaikkan kinerja secara optimal. Kinerja setiap orang juga tergantung pada dukungan organisasi dalam bentuk saranan serta kondisi dan syarat kerja untuk memberikan kejelasan setiap unit kerja dan setiap orang dilakukan untuk mencapai sasaran karna setiap orang perlu memahami uraian jabatan yang jelas sesuai dengan standar operasioanal prosedur. Demikian juga penyediaan sarana dan alat kerja langsung mempengaruhi kinerja setiap orang karna tantangan pelayanan publik di era globalisasi saat ini pegawai mempunyai keahlian dalam menyesuaikan diri setiap perkembangan dalam pelayanan.

Dalam wawancara dengan Eny Istiana Kabid pelayanan pendaftaran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima memberikan komentar mengenai peluang pegawai untuk menunjukkan prestasinya dalam pelayanan publik dimana beliau mengatakan bahwa:

“Tanggapan saya semua pegawai diberi peluang untuk mendapatkan prestasi dalam melakukan pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja masing-masing pegawai menunjukkan keahliannya untuk menyesuaikan dengan pengetahuan secara profesional”.(wawancara 21 Januari 2019 jam 11 siang).

Kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dan tugasnya kemampuan merupakan aktor yang sangat perlu agar dapat memperoleh hasil seperti yang diharapkan kemampuan kerja dapat diperoleh melalui proses belajar, pelatihan dalam menggunakan metode yang baik, berkualitas dan tepat dalam memberikan umpan balik mengenai kinerja oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima perlu melakukan program pendidikan dan latihan untuk menguji kemampuan dan keahlian pegawai dalam melaksanakan penilaian untuk diberikan peluang untuk meningkatkan kinerja dalam pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Sehubungan dengan masyarakat pembuatan kartu keluarga KK wawancara dengan Ibu Susi dari Kecamatan Monta Desa Tolotangga memberikan komentar mengenai peluang pegawai untuk menunjukan prestasinya dalam pelayanan publik dimana beliau mengatakan bahwa:

“Tanggapan saya pegawai dapat melaksanakan tugas dengan baik sesuai dengan tuntutan masyarakat ketersediaan pegawai peralatan, komunikasi, ketrampilan, pengetahuan sebagai penunjang untuk memenuhi kebutuhan

masyarakat seperti dokumen yang dibutuhkan oleh saya cukup baik.”.(wawancara tanggal 14 januari 2019 jam 10 pagi).

Dewasa ini kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan sebagai akibat kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan sebelumnya kemajuan yang pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi yang dapat dirasakan sekarang ini terjadinya pola pikir masyarakat kearah yang semakin kritis. Hal itu dimungkinkan, karena semakin hari warga masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajiban sebagai warga. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima perlu meningkatkan kinerja untuk menjawab semua tantangan masyarakat dalam pembuatan dokumen dan menunjukkan prestasi sebagai penilaian kinerjanya karna kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memnuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah.

Dalam sebuah wawancara dengan Alfatur pembuat KTP-el dari Kecamatan Lambu Desa Lanta memberikan komentar peluang pegawai untuk menunjukkan prestasinya dalam pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima:

“Tanggapan saya pegawai harus diberi peluang untuk menunjukan prestasi karna pandangan saya pegawai perlu pengetahuan untuk menciptakan sistem pelayanan yang lebih efisien supaya masyarakat bisa mengakses setiap saat tentang perkembangan informasi yang ada dalam pelayanan publik”. (wawancara tanggal 15 januari 2019 jam 9 pagi).

Hakekatnya pelayanan pemberian prima kepada masyarakat merupakan perwujudan aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat namun kondisi yang

terjadi di masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam hal pembuatan kartu tanda penduduk KTP belum sepenuhnya berjalan dengan baik masih ditemukan hambatan kaitan dengan rakyat dengan pemerintah daerah terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, masyarakat menuntut pelayanan yang berkualitas apalagi dalam menghadapi kompetensi di era globalisasi kualitas dan pelayanan aparatur akan semakin ditantang untuk semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan masyarakat semakin tinggi untuk itu kinerja pegawai harus selalu di tingkatkan pengetahuan dan kemampuan dalam menjawab semua tantangan yang ada pada saat ini.

Sesuai dari wawancara-wawancara yang di lakukan selama proses penelitian ungkapkan oleh Sritul Hafid pembuat akta kelahiran dari Kecamatan Soromandi Desa Sai beliau komentar peluang pegawai untuk menunjukkan prestasinya dalam pelayanan publik mengatakan sebagai berikut:

“Bahwa dalam sebuah instansi pemerintah peluang pegawai selalu diberikan untuk meningkatkan kinerja tetapi kembali lagi kepada individu seseorang yang mau melakukan kemajuan dalam menghadapi tantangan dalam sebuah pekerjaan ”.(wawancara tanggal 17 Januari 2019 jam 11 siang).

Persaingan global yang semakin sengit dan perkembangan teknologi yang semakin modern, seorang pribadi perlu mengembangkan kualitas diri agar mampu bersaing dalam era yang semakin kompetitif pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima pelayanan pembuatan akta kelahiran termasuk kedalam jenis pelayanan publik merupakan kebutuhan masyarakat yang harus dipenuhi pegawai menunjukan kemampuan dalam mengoprasika sumber daya yang

ada dalam meningkatkan kualitas kinerjanya untuk menjawab semua tuntutan masyarakat.

Dalam sebuah wawancara dengan Muhammad Farid pembuat akta kematian dari Kecamatan Sape Desa Nae memberikan komentar peluang pegawai untuk menunjukkan prestasinya dalam pelayanan publik beliau mengatakan sebagai berikut:

”Tanggapan saya peluang pegawai dalam pelayanan masyarakat pegawai harus menunjukkan prestasinya masing-masing untuk menjadi penilaian tersendiri bagi masyarakat yang dilayaninya karna dalam penilaian ada kriteria tersendiri seperti kepribadian caranya komunikasi pada masyarakat banyak hal untuk menunjukan bahwa yang terbaik dalam dirinya”.wawancara tanggal 6 Februari 2019 jam 2 siang).

Kehandalan atau kemampuan pegawai menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dengan cara melayani masyarakat sesuai prosedur pelayanan yang telah ditentukan serta dengan etika pelayanan yang benar, kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu saat proses pelayanan dan kemampuan pegawai dalam melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, dan memudahkan proses pelayanan merupakan penilaian pegawai dalam melayani kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan peluang dalam mendapatkan prestasi.

Masyarakat yang membuat akta perceraian tidak di temukan selama peneliti berada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Bima dan begitu juga masyarakat yang membuat akta perkawinan tidak di temukan mengingat penduduk Kabupaten Bima 99% penduduknya agama islam.

Karna akta perceraian dan akta perkawinan khusus untuk yang agama Kristen.

g. Motif.

Motivasi pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanan oleh birokrasi pegawai sangatlah penting dipahami dan diperhatikan karena ia sangat menentukan keberhasilan dalam pelaksanaan tugas seorang pegawai. Motivasi dalam pekerjaan pelayanan pegawai publik menjadi perhatian peneliti karena berhubungan sangat erat dengan prestasi kerja seseorang atau organisasi dalam mencapai berbagai tujuannya. Bahwa syogyanya motivasi yang harus terdapat dikalangan para pegawai publik, motivasi yang mementingkan kepentingan untuk mengabdikan kepada kepentingan publik atau motivasi yang bersifat instrinsik, dan bukannya motivasi yang mengarah kepada perilaku yang bertentangan dengan kebutuhan dan kepentingan publik.

Motivasi kerja merupakan berbagai usaha yang dilakukan oleh pegawai dalam rangka memenuhi keinginan dan kebutuhannya. Namun agar keinginan dan kebutuhan dapat terpenuhi tidaklah mudah didapatkan apabila tanpa usaha maksimal. Dalam pemenuhan kebutuhannya, seseorang akan berperilaku sesuai dengan dorongan seseorang akan berperilaku sesuai dengan dorongan yang dimiliki dan apa yang mendasarinya. Sumber daya manusia memegang peran yang sangat penting, sumber daya manusia dipandang sebagai faktor pendorong yang utama menentukan suatu keberhasilan suatu organisasi. Mamacu motivasi pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima harus dilakukan

untuk mendorong pencapaian kinerja yang maksimal berdampak pada pemberian pelayanan.

Dalam sebuah wawancara dengan Zunaidi selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima memberikan komentarnya mengenai motif atau motivasi pegawai untuk mendorong kinerja yang berkualitas dalam pelayanan publik beliau mengatakan sebagai berikut:

“Bahwa suasana psikologi seseorang secara individu dalam organisasi sangat besar pengaruhnya terhadap pelaksanaan tugas yang berkualitas. Pegawai memiliki motivasi kerja agar bersedia melaksanakan pekerjaan secara bersemangat, untuk meningkatkan kinerja yang lebih tinggi dan produktif”.wawancara tanggal 19 Februari 2019 jam 9 pagi).

Untuk memotivasi pegawai kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima selaku pimpinan organisasi harus mengetahui motif dan motivasi yang diinginkan oleh para pegawai. Yang harus di pahami oleh pimpinan bahwa orang mau bekerja karena mereka ingin memenuhi kebutuhannya, baik kebutuhan yang disadari maupun kebutuhan yang tidak disadari, agar apapun yang menjadi kebutuhan pegawai dapat terpenuhi lalu diharapkan para pegawai dapat bekerja dengan baik dan merasa senang dengan tugas yang diembannya. Setelah pegawai merasa senang dengan pekerjaannya, para pegawai akan saling menghargai hak dan kewajiban sesama pegawai sehingga terciptalah suasana kerja yang kondusif, pada akhirnya pegawai secara suka rela dan bersungguh-sungguh memberikan kemampuan terbaiknya dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab.

Dalam sebuah wawancara dengan Muhammad Ahyar selaku kasubang program dan pelaporan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Bima memberikan komentar mengenai motif atau motivasi pegawai untuk mendorong kinerja yang berkualitas dalam pelayanan publik dimana beliau mengatakan sebagai berikut:

“Bahwa untuk mendorong kinerja pegawai motivasi sangat penting dalam pelayanan publik, karena dapat meningkatkan kualitas kerja pegawai yang berujung pada terwujudnya pemberian pelayanan publik yang berkualitas. Kemampuan seseorang harus di motivasi agar menentukan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.”. (wawancara tanggal 4 Februari 2019 jam 9 pagi).

Salah satu cara untuk memotivasi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima memberikan suatu kompensasi kepada mereka, hal ini akan mendorong mereka untuk meningkatkan kinerjanya dalam mencapai tujuan organisasi. Kompensasi merupakan salah satu strategi untuk menciptakan keselarasan kerja antara staf dan atasan. Setelah kebutuhan akan kompensasi tersebut telah terpenuhi aktifitas untuk pelayanan publik akan diberikan yang selanjutnya diharapkan mampu memuaskan setiap pelayanan yang berikan kepada masyarakat yang membutuhkan setiap saat karna begitu banyak kebutuhan masyarakat yang harus dipenuhi oleh pegawai.

Dalam wawancara dengan Eny Istiana Kabid pelayanan pendaftaran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima memberikan komentar mengenai motif atau motivasi pegawai untuk mendorong kinerja yang berkualitas dalam pelayanan publik dimana beliau mengatakan bahwa:

“Tanggapan saya pengukuran kinerja diharapkan motivasi seorang dalam bekerja di suatu instansi pemerintah untuk menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas pengukuran kinerja individu atau kelompok disuatu organisasi serta pemberian motivasi yang benar oleh seorang

atasan akan membuat pegawai terdorong untuk bekerja lebih baik dan lebih giat lagi”.(wawancara 21 Januari 2019 jam 11 siang).

Adanya motivasi akan mendorong individu berperilaku tertentu oleh sebab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima kepala dinasnya harus bisa memahami perilaku semua pegawai yang ada dalam organisasinya untuk memberikan motivasi kepada pegawai yang berprestasi untuk lebih giat lagi dalam menjalani tugas dan fungsinya untuk meningkat kinerjanya dalam pelayanan publik. Motivasi berprestasi merupakan suatu dorongan dengan ciri-ciri seseorang melakukan pekerjaan dengan baik dan kinerja yang tinggi. Kebutuhan akan berprestasi semua pegawai yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima yang timbul pada diri seseorang untuk berupaya mencapai keberhasilan dan memiliki keinginan untuk mengerjakan sesuatu secara lebih baik dari sebelumnya.

Sehubungan dengan masyarakat pembuatan kartu keluarga KK wawancara dengan Ibu Susi dari Kecamatan Monta Desa Tolotangga memberikan komentar mengenai motif atau motivasi pegawai untuk mendorong kinerja yang berkualitas dalam pelayanan publik dimana beliau mengatakan bahwa:

“Tanggapan saya motivasi merupakan salah satu faktor kunci untuk bekerja dalam mencapai kinerja yang lebih tinggi. Karna memotivasi pegawai akan berkaitan dengan sejauh mana komitmen seseorang terhadap pekerjaannya dalam pelayanan publik.”(wawancara tanggal 14 Januari 2019 jam 10 pagi).

Berbicara mengenai motivasi maka tidak terlepas dari peran seorang pemimpin. Pemimpin orang yang mempunyai kemampuan untuk mengarahkan pegawainya, dan mengetahui keinginan para pegawai salah satu dengan

memberikan motivasi kepada mereka. Karena manusia sebagai sumber daya yang potensial dan merupakan sumber kekuatan untuk roda aktivitas organisasi oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Bima harus mampu memanfaatkan sebaik-baiknya agar mampu memberikan hasil yang maksimal sesuai dengan tujuan organisasi.

Dalam sebuah wawancara dengan Alfatur pembuat KTP-el dari Kecamatan Lambu Desa Lanta memberikan komentar motif atau motivasi pegawai untuk mendorong kinerja yang berkualitas dalam pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima:

“Tanggapan saya motivasi pegawai sangat penting untuk diperhatikan oleh seorang pemimpin supaya setiap pegawai dapat memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian kinerja dalam melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhannya masing-masing. Karena dengan motivasi seorang pegawai akan memiliki semangat yang tinggi dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya.” (wawancara tanggal 15 Januari 2019 jam 9 pagi).

Mengingat pentingnya motivasi, maka wujud perhatian pemimpin mengenai masalah motivasi pegawai dalam bekerja, melakukan usaha dengan jalan memberikan motivasi pada pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima melalui serangkaian usaha tertentu sesuai dengan kebijakan organisasi sehingga motivasi pegawai dalam bekerja akan tetap terjaga pimpinan harus mengetahui motif dan motivasi yang diinginkan oleh para pegawai sehingga terciptalah suasana kerja yang kondusif, pada akhirnya pegawai dengan bersungguh-sungguh memberikan kemampuan terbaiknya dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, disiplin kerjalah yang akan ditunjukkan oleh para pegawai, karena termotivasi dalam melaksanakan tugasnya dalam organisasi.

Sesuai dari wawancara-wawancara yang di lakukan selama proses penelitian ungkapkan oleh Sritul Hafid pembuat akta kelahiran dari Kecamatan Soromandi Desa Sai beliau komentar motif atau motivasi pegawai untuk mendorong kinerja yang berkualitas dalam pelayanan publik pada mengatakan sebagai berikut:

“Bahwa dalam sebuah organisasi perlu memberikan motivasi agar para pegawai dapat menjalankan tugas dengan baik sehingga memberikan pelayanan yang profesional kepada masyarakat tidak hanya masyarakat tetapi kepada organisasi juga untuk lebih bersemangat dalam menjalani tugasnya”.(wawancara tanggal 17 Januari 2019 jam 11 siang).

Organisasi tidak hanya memerlukan pegawai yang mampu, cakap dan terampil, tetapi juga pegawai yang memiliki kemauan untuk bekerja giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang optimal dalam pelayanan publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dalam memotivasi pegawainya kemampuan, kecakapan dan ketrampilan yang dimiliki oleh pegawai menjadi peranan penting, karena dengan motivasi diharapkan setiap individu pegawai memiliki kemauan untuk bekerja keras dalam mencapai prestasi kerja yang tinggi untuk meningkatkan kinerja dalam pelayanan publik.

Dalam sebuah wawancara dengan Muhammad Farid pembuat akta kematian dari Kecamatan Sape Desa Nae memberikan komentar motif atau motivasi pegawai untuk mendorong kinerja yang berkualitas dalam pelayanan publik beliau mengatakan sebagai berikut:

”Tanggapan saya motivasi sebagai pendorong atau penggerak setiap pegawai untuk bertindak kearah tujuan dan visi, misi organisasi bagaimana menciptakan suatu situasi bawahan dapat memperoleh kepuasan

kebutuhan individu dalam melaksanakan pekerjaannya”.wawancara tanggal 6 Februari 2019 jam 2 siang).

Suatu instansi akan berkembang dengan baik apabila pemimpin dalam instansi memberikan motivasi kepada para pegawainya berupa bonus, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima penghargaan akan prestasi kerja, yang dicapai oleh pegawai dalam melayani kebutuhan masyarakat sehingga pegawai dalam melaksanakan tugasnya dapat mencapai tujuan yang impikan oleh pemimpin dalam observasi peneliti menunjukkan bahwa hubungan personal baik antar pegawai maupun kepada masyarakat sudah sangat baik, terlebih kepada sesama pegawai mereka selalu menunjukkan keyamanan. Begitu pula dengan hubungan pegawai dengan atasan dikantor berjalan dengan baik.

Masyarakat yang membuat akta perceraian tidak di temukan selama peneliti berada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dan begitu juga masyarakat yang membuat akta perkawinan tidak di temukan mengingat penduduk Kabupaten Bima 99% penduduknya agama islam. Karna akta perceraian dan akta perkawinan khusus untuk yang agama Kristen.

C. Pembahasan Hasil Penelitian.

1. Penerapan pelayanan.

Pelayanan publik memberikan implikasi jangka panjang dalam penyelenggaraan pemerintahan dan menjadi barometer terwujudnya pemerintahan yang baik. Pelayanan yang diberikan bersifat jangka panjang dan terus menerus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selama masyarakat masih membutuhkan pelayanan, maka disitulan peran pelayanan publik oleh aparatur terus dilakukan

menjadi aparatur pelayanan pun tidak hanya sekedar melayani, tetapi kemampuan melayani memberikan dorongan untuk melakukan pekerjaan secara baik, dengan memberikan pelayanan semaksimal mungkin. Aparatur yang memberikan pelayanan langsung berhubungan dengan masyarakat secara langsung. Tentunya dapat dinilai secara berlangsung pula, penilaian terhadap personil aparatur biasanya menyangkut tentang kemampuan dalam memberikan pelayanan.

Menurut Hayat (2017:175-178) ada 5 (lima) aspek mendasar pelayanan publik yang paling signifikan untuk diterapkan pada instansi atau lembaga pemerintah yaitu:

a. Fungsi.

Aparatur pelayanan publik dengan tugas pokok dan fungsi yang melekat dalam dirinya harus melakukan kinerja sebaik-baiknya sebagai dari tanggung jawabnya. Penerapan tentang bagaimana memahami dan menjalani pekerjaan sesuai dengan fungsinya dilakukan berdasarkan kemampuan dan kompetensi yang dimilikinya. Dalam menyelenggarakan penerapan pelayanan publik sangat memahami tugas dan fungsi masing-masing pegawai dalam penerapan pelayanan publik yang memuaskan adalah suatu tanggung jawab (kewajiban) pihak yang memberi pelayanan dan merupakan hak dari pihak penerima layanan yang dibenarkan oleh ketentuan hukum. **Penelitian terdahulu** dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implentasinya” Oleh: Puspitosari pada Tahun 2011. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi kualitas pelayanan publik konsep, dimensi dan indikator dalam pelayanan di PTSP. Hasil dan pembahasan aspek-aspek yang berkaitan dengan kualitas pelayanan

publik menunjukkan tumpang tindih dalam penerapan kebijakan. Korelasi peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan peningkatan kualitas pelayanan publik. Pengembangan model dalam upaya implementasi kebijakan pelayanan publik. **Temuan** peneliti di lapangan pada saat ini masyarakat Kabupaten Bima semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajiban sebagai warga Negara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan, aspirasi kepada pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Pegawai menjalankan tugas dan fungsinya masing-masing dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam membuat dokumen yang di butuhnya, pegawai mengarahkan dengan baik untuk melakukan prosedur dalam kepemilikan dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat.

b. Konfirmasi.

Aspek yang paling mendasar dalam pelayanan publik adalah kebutuhan masyarakat yang menerima pelayanan publik mempunyai koridor dan tata aturan yang ada didalamnya, sehingga efektivitas dan efisiensi pelayanan dapat tercapai. dalam pelayanan publik yang mampu memuaskan publik tentu saja bukan pekerjaan yang mudah karna banyak faktor yang mempengaruhinya. Pelayanan publik yang memuaskan tentu saja membutuhkan komitmen yang kuat, energi yang besar, kompetensi pelayanan aparatur yang memadai, berbagai material pendukung yang memadai, prosedur yang sederhana dan tidak birokratis, serta partisipa publik yang amat besar untuk memberikan pelayanan yang berkualitas merupakan satu kondisi dimana terciptanya hubungan dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan jasa, manusia. **Penelitian terdahulu** dengan judul

“Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik”. Oleh: Dwiyanto, Agus. UGM, Yogyakarta pada Tahun 2005. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pelayanan yang berorientasi pada pengguna jasa layanan publik, dan adanya partisipasi aktif oleh manajemen dalam proses peningkatan kualitas dan standar pelayanan. Fokus penelitian hanya berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan dalam menuju Good Governance. Dari hasil penelitian ini bahwa dalam pelayanan publik belum sesuai dengan harapan masyarakat, Standar Pelayanan (SP) dalam penyusunannya belum melibatkan masyarakat yang peduli tentang pelayanan publik, belum ada maklumat janji layanan sebagai tanda komitmen pimpinan.

Temuan peneliti di lapangan masyarakat menerima pelayanan dengan baik dalam kepengurusan dokumen yang diberikan oleh pegawai, dan ada juga yang belum puas menerima pelayanan karna Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima masih ada hambatan mengingat kantor yang baru di tempati 5 (lima) bulan yang sering dijumpai seperti sering lampu mati, terganggunya sinyal, masih ada juga masyarakat yang kekurangan persyaratan dalam pembuatan dokumen tetapi pegawai memahami masyarakat dengan segala terbatasan dan perjalanan yang ditempuh oleh masyarakat yang begitu jauh dalam mengurus dokumen untuk memenuhi kewajiban sebagai warga Negara hidup formal dan legal.

c. Keandalan.

Penting untuk terus menerus dibangun kepercayaan kepada masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan yang berikan oleh pemerintah terhadap pelaksanaan pelayanan dan mendukung serta mendorong peningkatan terhadap kualitas

elayanan yang diberikan berdasarkan pada hubungan yang dibangun. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik seiring dengan perkembangan zaman saat ini, maka pekerjaan yang di emban oleh pegawai semakin berat dan dinamis. Dibutuhkan pegawai yang memiliki spesifikasi kemampuan dan ketrampilan yang unik, yang mampu beradaptasi dan berubah seiring dengan perkembangan jaman serta mampu bersaing dan berkompetisi dengan pegawai yang ada di organisasi. Pelatihan pegawai diperlukan untuk mengatasi kesenjangan antara kualitas pelaksanaan tugas dan standar kualitas minimal yang diperlukan, serta untuk meningkatkan kualitas kerja dalam rangka mempersiapkan pegawai. **Penelitian terdahulu** dengan judul “Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)”, Fokus Media, 2010 .Penelitian ini bertujuan menganalisis supaya pengembangan model pelayanan untuk mendekatkan pelayanan perizinan kepada masyarakat. Hasil dari penelitian ini berdampak langsung terhadap kelompok sasaran penerima pelayanan.Penerapan PATEN sampai tingkat kecamatan sebagai bagian dari PTSP untuk simplifikasi proses (pertimbanganya aspek geografis). **Temuan** peneliti di lapangan keandalan pegawai perlu ditingkatkan lagi untuk penciptakan pelayanan yang berkualitas karna masyarakat belum bisa menikmati pelayanan secara *online*, masih ada pegawai yang cuman mondar mandi, masih ada Desa yang belum pernah mendapatkan pelayanan lansung oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima sesuai pengakuan salah satu informan.

d. Kemampuan.

Berpacu untuk terus melakukan yang terbaik adalah cara ampuh untuk meningkatkan kualitas pelayanan. sejatinya, penyelenggaraan pelayanan atau aparatur pelayanan publik harus bersikap rendah hati dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Perilaku ini dapat membentuk karakter aparatur dalam mewujudkan tata pemerintah yang baik. Kemampuan kerja dalam pelaksanaan pelayanan publik mempunyai peranan penting dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, kemampuan dan ketrampilan pegawai secara professional sebagai ujung tombak dalam memberikan pelayanan berkualitas terhadap masyarakat dan budaya kerja yang disiplin, sehingga mempunyai kemampuan teknis tinggi yang pada tingkat tertentu juga di sertai manajerial yang hebat dalam segala budaya kerja keras dan prestasi yang tinggi. **Penelitian terdahulu** Trena Aktiva Oktariyanda (2014) dengan judul Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Dalam Mencapai Kualitas Pelayanan Publik Yang Optimal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis mengenai pelaksanaan pelayanan IMB pada BPPT Kabupaten Sidorejo. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPPT Kabupaten Sidorejo pada pelaksanaan pelayanan IMB dalam rangka mencapai kualitas pelayanan publik sudah berjalan dengan baik walaupun masih ada beberapa kendala yang dihadapi dalam upaya optimalisasi kualitas pelayanan publik, seperti SDM dan sarana prasarana. Hal yang membedakan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Aktiva (2014) terletak pada perbedaan objek lokasi yang diteliti

dan juga terletak dari fokus penelitian, dimana Aktiva (2014) memfokuskan penelitian pada dimensi kualitas pelayanan publik, sedangkan penulis memfokuskan pada indikator pelayanan publik menurut Adrian Sutedi (2011; 29-30). **Temuan** peneliti pegawai melayani masyarakat dengan dengan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki sesuai dengan prosedur dan peraturan-peraturan yang berlaku dalam pelayanan publik. Pegawai mengarahkan masyarakat mulai dari pengambilan nomor antrian dalam proses pembuatan dokumen yang dibutuhkan masing-masing masyarakat sampai menunggu dokumennya selesai diproses. Tetapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima belum mampu melaksanakan pelayanan secara merata mengingat letak geografis dan medan yang sulit dijangkau oleh pemerintah mengingat penyebaran penduduk Kabupaten Bima yang begitu jauh dengan tempat pelayanan publik, jarak yang ditempuh oleh masyarakat masih ada masyarakat dalam perjalanan 6 (enam) jam perjalanan baru sampai di tempat pelayanan.

e. Jaminan.

Kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai landasan awal bagi terwujudnya peningkatan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat secara umum dapat menjadi suatu nilai timbulnya sebuah rasa kepercayaan dalam pola hubungan antara pemerintah dan masyarakat, sehingga pemerintah berkewajiban harus memberikan jaminan pelayanan yang maksimal berkaitan dengan proses kegiatan pelayanan publik agar setiap masyarakat dapat memperoleh ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati dan berwujud dalam memberikan pelayanan sehingga dapat timbulnya rasa kenyamanan bagi

masyarakat dalam proses kepengurusan administrasi kependudukan. **Penelitian terdahulu** Mohamad Adriani (2015) dengan judul Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Lombok Tengah. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pelayanan pemberian IMB oleh KPPT Kabupaten Lombok Tengah, untuk menganalisis kendala yang dihadapi dalam pelayanan IMB oleh KPPT Kabupaten Lombok Tengah dan untuk menganalisis upaya yang dilakukan dalam pelayanan pemberian IMB di KPPT Kabupaten Lombok Tengah. Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan IMB oleh KPPT Kabupaten Lombok Tengah mencakup. 1) akuntabilitas pelayanan, memberi pertanggung jawaban pada publik, dengan lebih mengutamakan pelayanan prima untuk memuaskan masyarakat serta memberikan pelayanan cepat tepat, dan akuntabel. 2) Responsivitas pelayanan, kemampuan organisasi publik mengenali kebutuhan masyarakat masih relatif kurang. 3) Efisiensi pelayanan IMB belum dapat berjalan secara efektif karena belum sesuai dengan standar pelayanan. 4) Fasilitas fisik keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan perizinan terpadu ini sangat dipengaruhi oleh kesiapan aparatur dengan segala dukungan fasilitas fisik. Hal yang membedakan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Adriani (2015) terletak pada perbedaan objek lokasi yang diteliti dan juga terletak dari fokus penelitian, dimana Adriani (2015) memfokuskan penelitian pada akuntabilitas, responsif, efisiensi dan fasilitas, sedangkan penulis memfokuskan pada indikator pelayanan publik menurut Adrian Sutedi (2011; 29-30). **Temuan** peneliti di lapangan pegawai menjamin kepentingan masyarakat

dalam melayani dan mengarahkan dengan baik terhadap masyarakat yang datang langsung dikantor dalam membuat dokumen yang di butuhkan oleh masing-masing masyarakat, tetapi belum ada jaminan dalam pelayanan publik untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses setiap saat informasi pelayanan karna belum ada pelayanan yang lewat *website*.

2. Kinerja pelayanan publik.

Kualitas kinerja pelayanan publik merupakan inti dari sebuah kinerja pelayanan. kinerja pelayanan menjadi poin penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan pelayanan publik yang diberikan. Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi barometer bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Hal itu juga mengindikasikan kualitas sumber daya manusia yang baik, professional dan bertanggung jawab serta kompeten.

Menurut Wibowo (2013) dalam Hayat (2017:75) menekankan bahwa indikator kinerja menganjurkan sudut pandang prospektif (harapan ke depan) dari pada retrospektif (melihat kebelakang) indikator kinerja melakukan proses perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai ada 7 (tujuh) indikator kinerja masing-masing memberikan implikasi yang positif bagi aparatur sebagai upaya membangun komitmen, konsistensi, dan kebersamaan dalam mencapai tujuan yang diharapkan yaitu:

a. Tujuan.

Pegawai dalam memberikan pelayanan publik yaitu konsekuensi logis yang didapatkan atau diterima oleh suatu proses yang dilakukan melalui kinerja, baik

oleh individu maupun organisasi yang bekerjasama dalam suatu prinsip komitmen yang kuat dalam pencapaian kinerja yang berkualitas. Tujuan yang dibangun oleh pegawai etika dan moral menjadi bagian yang satu dengan kualitas kinerja yang dihasilkan. Kinerja yang optimal harus diikuti dengan sikap dan perilaku yang baik.

Penelitian terdahulu dengan judul “Implementasi Perwali Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Pengelolaan Perizinan Secara Terpadu Satu Pintu Kota Sala Tiga”. Oleh: Maya Wulan Pramesti, Proudly Served by LiteSpeed Web Server atjurnal.unisfat.ac.id Port 80, 13-May-2015. Tujuan penelitian adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik b). memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan prima. Sedangkan sasaran penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah: a). terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau. b). meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik. Hasil penelitian ini adalah implementasinya tidak bisa terlepas dari penyelenggaraan administrasi publik pada tataran Pemerintah Kota Salatiga dimana pada dasarnya tidak bisa terlepas dari perkembangan pemikiran administrasi publik. Salah satu aspek pembangunan yang diharapkan segera dapat ditingkatkan dan menjadi perhatian masyarakat adalah pembangunan di bidang ekonomi. **Temuan** peneliti di lapangan tujuan pemerintah semata-mata untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan yang berlaku dalam pelayanan publik, masyarakat memahami dengan baik proses pembuatan dokumen sesuai informasi yang diberikan oleh pegawai.

b. Standar.

Setiap organisasi maupun instansi pemerintah mempunyai standar-standar tertentu dalam kinerja dan pencapaian tujuan organisasi. Standar minimal atau standar maksimal untuk mengukur sejauh mana kinerja sudah dilakukan. Standar kinerja tentunya akan berkaitan dengan standar tujuannya dalam pelayanan publik. Standar pelayanan menjadi bagian yang tidak bisa diabaikan dalam aspek pelayanan publik optimal pelayanan publik juga dipengaruhi oleh standar pelayanan yang diberikan. Dengan menetapkan standar pelayanan yang jelas, sederhana, dan mudah dipahami, bukan hanya oleh aparat birokrasi tetapi juga oleh warganya, maka mereka akan dapat menggunakan standar pelayanan tersebut untuk memenuhi kebutuhan masing-masing masyarakat. **Penelitian terdahulu** dengan judul “Etika Pelayanan Masyarakat (Pelanggan): Upaya Membangun Citra Birokrasi Modern”. Oleh Ramaswamy 2000. Lembaga Administrasi Negara. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis etika dan mutu layanan mampu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat perbandingan dalam hal unsur-unsur pelayanan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di dalam mendapatkan pelayanan. **Temuan** peneliti di lapangan pegawai yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima melayani masyarakat sesuai dengan standar operasional prosedur dalam pelayanan publik dengan peraturan-peraturan yang berlaku. Tapi masih kurang sosialisasi tentang mekanisme pembuatan dokumen yang dibutuhkan masing-masing masyarakat, karena masih ada masyarakat yang belum lengkap persyaratan dalam pembuatan dokumen yang dibutuhkannya.

c. Umpan Balik.

Menjadi penting dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik sebagai bahan pertimbangan dari tujuan yang sudah dilakukan dengan standar kinerja yang sudah berjalan untuk mengambil kebijakan lebih lanjut terhadap peningkatan kualitas kinerja dalam pelayanan. Umpan balik bersifat individual maupun kelompok yang berfungsi sebagai refleksi untuk melakukan kinerja yang lebih baik. Mengusahakan umpan balik untuk mendorong usaha perbaikan kinerja pegawai menjadi barometer organisasi untuk mengukur kinerja. dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab masing-masing pegawai yang perlu diperhatikan untuk suatu organisasi mempunyai kinerja yang baik, menyangkut pernyataan tentang maksud dan nilai-nilai, manajemen strategi, manajemen sumber daya manusia, konteks organisasi, pengembangan organisasi, desai kerja, fungsionalisasi, budaya dalam kerjasama dalam mencapai kualitas pelayanan publik sesuai dengan visi, misi pada kantor ini dan sebagai acuan pemerintah daerah. **Penelitian terdahulu** dengan judul “Kebijakan Peningkatan Kompetensi Aparatur Pelayanan Publik” Oleh: Supriyadi, Anwar Tahun 2004. LAN Jakarta, 2004. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis penerapan prinsip akuntabilitas, transparansi serta partisipasi masyarakat menjadi tolak ukur kualitas pelayanan. Efektivitas pemberian diklat teknis aparatur berbanding dengan kinerja institusi Fokus utama pada penyelenggaraan pemerintahan yang *Clean Government*. Prinsip-prinsip peningkatan kualitas aparatur. **Temuan** peneliti di lapangan pimpinan selalu menekan bawahan/pegawai untuk mengembangkan pengetahuan dan kemampuan supaya bisa menyesuaikan diri dengan perkembangan

teknologi yang begitu berkembang pesat, untuk memehuni tuntutan masyarakat. karna masih ada pegawai yang ngak bisa mengoprasikan *computer*.

d. Alat atau sarana.

Instrument bagi seseorang untuk melakukan tugas dan tanggung jawabnya dalam mencapai tujuan yang sudah ditentukan. tanpa alat atau sarana prasarana kinerja tidak akan maksimal, sumber daya manusia tidak bisa bekerja tanpa sarana prasarana. Apalagi kondisi sekarang dengan berbagai perkembangan zaman yang semakin kompleks dan global. Dalam pelayanan publik harus tersedia selengkap mungkin sehingga proses pelayanan organisasi publik bagi pelanggan akan berlangsung secara optimal fasilitas yang memadai dengan kondisi yang layak pakai dan terpelihara dengan baik akan membantu kelancaran proses kinerja dalam suatu organisasi. **Penelitian terdahulu** Mohammad Khozin, Sinergi Visi Utama. Jurnal Studi Pemerintahan Vol. 1 No. 1 Agustus 2010. Evaluasi Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten Gunungkidul Bahwa pada dasarnya Standar Pelayanan Minimal bidang kesehatan Pemerintah Kabupaten Gunungkidul dapat tercapai dengan baik. Hal ini bisa dilihat dari perbandingan data capaian indikator dari tahun ketahun yang telah dikompilasikan. Namun dari sekian banyak indikator capaian kinerja pelayanan yang telah ditetapkan, tetap saja ada beberapa indikator yang tidak jelas angka capaiannya : antara lain penerbitan perijinansarana kesehatan, penerbitan perijinan apotek dan toko obat, pelayanan operasi pada penderita katarak keluarga miskin dan pengawasan kualitas lingkungan Rumah Tangga, Pada pelayanan-pelayanan tersebut tidak didapatkan data yang akurat, sehingga menjadikan tanda

tanya terhadap capaian indikator kinerja pelayanannya. **Temuan** peneliti di lapangan alat atau sarana belum memadai karna letak kantor pelayanan yang begitu jauh di jangkau oleh masyarakat masih ada masyarakat yang perjalanannya 6 jam untuk sampai di tempat pelayanan, tempat antrian nomor tidak ada loketnya yang resmi, melayani dengan terbuka diluar ruangan, kursi masih kurang untuk tempat duduk antrian masyarakat, masih ada masyarakat yang berdiri karna ngak dapat kursi untuk duduk, tempat foto copy untuk keperluan masyarakat jauh dari kantor, tetapi masyarakat memahami dengan kekurangan kantor yang kantor baru ditempati 5 bulan masyarakat menyesuaikan diri dengan segala keterbatasan yang dimiliki oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima.

e. Kompetensi.

Syarat utama dalam kinerja, kompetensi sumber daya manusia menjadi aspek yang paling berpengaruh terhadap kinerja yang dilakukan melalui kompetensi yang dimiliki, aparatur dapat mewujudkan kinerjanya secara baik dan mencapai tujuan yang diharapkan. Pegawai terus mengggasa kompetensi dan memotivasi dengan mengikut sertakan kedalam berbagai pendidikan dan pelatihan sebagai manivestasi yang berharga untuk pentingan dalam mengembang tugas dan fungsinya untuk melayani kebutuhan masyarakat sebagai upaya peningkatan kerja serta pencapai visi dan misi organisasi dalam penyelenggara pelayanan publik.

Penelitian terdahulu Strategi Humas House of Sampoerna dalam pelayanan publik”, disusun oleh Anita Puspitasari, Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya Tahun 2010, penelitian ini banyak membahas mengenai strategi yang digunakan Humas House Of Sampoerna dalam

pelayanan publik *public service* yang meliputi strategi internal yaitu mempertahankan SDM dan strategi eksternal yaitu meliputi promosi dan pelayanan yang sebaik mungkin sebagai tempat tujuan kota Surabaya. adapun perbedaan yang signifikan antara penelitian terdahulu dengan hasil penelitian ini yaitu terletak pada fokus penelitiannya, hasil penelitian terdahulu menjelaskan bahwa kedua judul tersebut meneliti bagaimana strategi untuk meningkatkan pelayanan publik *public service*. Sedangkan pada penelitian ini, peneliti fokus pada dampak dari Reformasi Birokrasi atau hasil dari analisis penerapan pasca Reformasi Birokrasi khususnya pada pelayanan publik *public service* di sub bagian Ortala dan kepegawaian Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Akan tetapi dari hasil kedua penelitian terdahulu dengan penelitian ini terdapat persamaan, yaitu sama-sama membahas tentang pelayanan publik *public service*. **Temuan** peneliti di lapangan pegawai selalu berkompetensi melakukan pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan masing-masing masyarakat, karna kewajiban pegawai dalam melayani memberikan yang terbaik untuk masyarakat, di budayakan semua pegawai untuk menghargai pengorbanan masyarakat yang datang jauh-jauh untuk mengurus dokumen yang dibutuhkannya, untuk memenuhi syarat formal dan legal dalam memenuhi kebutuhannya.

f. Peluang.

Kesempatan yang diberikan kepada setiap aparatur dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai aparatur Negara. Untuk mendapatkan peluang yang besar dalam kinerja aparatur, dibutuhkan kompetensi yang baik, kualitas kinerja yang maksimal, dan perilaku yang baik. Pegawai selalu memberikan peluang

kepada seluruh pegawainya perlu meningkatkan kinerja untuk menjawab semua tantangan masyarakat dalam pembuatan dokumen dan menunjukkan prestasi sebagai penilaian kinerjanya karna kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah. **Penelitian terdahulu** Strategi *Costomer Service* PT. Pos Indonesia (PERSERO) Surabaya Selatan dalam meningkatkan pelayanan publik”, disusun oleh Istiana Dewi Nur Aini, Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya Tahun 2007, penelitian ini banyak membahas tentang bagaimana strategi *customer service* PT. Pos Indonesia (Persero) dalam meningkatkan pelayanan publik *public service*, yaitu dengan cara meningkatkan SDM, IT nya atau teknologi informasi yang berupa pada system komputerisasi, meningkatkan dari segi produk, dan bekerja sama dengan pihak luar yang berupa pelayanan SOPP. **Temuan** peneliti di lapangan peluang pegawai untuk meningkatkan prestasinya dalam pelayanan publik untuk menciptakan pelayanan yang modern, masyarakat menuntut pelayanan yang lebih efisiensi supaya tidak datang jauh-jauh untuk pembuatan dokumen yang butuhnya. Karna masyarakat belum bisa menikmati pelayanan di zaman *nuw publik serrvice*. Karna masyarakat harus datang langsung ke kantor untuk melakukan pembuatan dokumen yang dibutuhkannya karna pelayanan keliling yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima belum merata karna masih ada Desa yang belum menikmati pelayanan langsung.

g. Motif.

Motivasi kerja merupakan berbagai usaha yang dilakukan oleh pegawai dalam rangka memenuhi keinginan dan kebutuhannya. Namun agar keinginan dan kebutuhan dapat terpenuhi tidaklah mudah didapatkan apabila tanpa usaha maksimal. Indikator kinerja untuk menunjukkan bahwa kualitas kinerja aparatur membutuhkan dorongan secara langsung atau tidak langsung, baik dari internal maupun eksternal. Motivasi kerja merupakan berbagai usaha yang dilakukan oleh pegawai dalam rangka memenuhi keinginan dan kebutuhannya. Namun agar keinginan dan kebutuhan dapat terpenuhi tidaklah mudah didapatkan apabila tanpa usaha maksimal. **Penelitian terdahulu** Bambang Sancoko 2010 Pengaruh Remunerasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan pemberlakuan remunerasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai KPPN Jakarta I yang dirasakan pelanggan. Penilaian kualitas pelayanan KPPN Jakarta I yang paling besar peningkatannya dirasakan oleh pelanggan adalah dimensi *tangibles* yang berhubungan dengan sarana dan prasarana. Dimensi ini merupakan dimensi atas faktor yang tampak di mata pelanggan (fisik). Sementara dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* yang berhubungan dengan SDM lebih rendah peningkatannya dibanding dimensi *tangibles*. Empat dimensi pelayanan yang terakhir pelaksanaannya tergantung pada faktor manusia. Penilaian paling rendah dirasakan oleh pelanggan adalah peningkatan pelayanan pada dimensi *emphaty* *Bisnis & Birokrasi*, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Jan–Apr 2010, hlm.43-51ISSN 0854-3844 Volume 17, Nomor 1. **Temuan** peneliti di

lapangan pegawai tidak dimotivasi oleh pimpinannya untuk menghargai prestasi yang dilakukan oleh pegawai untuk lebih bersemangat bekerja dalam pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dengan tuntutan masyarakat untuk memberikan pelayanan yang serba modern.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan.

Dari seluruh pembahasan kesimpulan peneliti sebagai berikut:

1. Penerapan pelayanan diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima memberikan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Untuk menguatkan dan memastikan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan pembuatan dokumen pegawai harus memahami dan menguasai kebutuhan masing-masing masyarakat. Memberikan kepercayaan pelayanan kepada masyarakat pegawai melakukan secara profesional dengan seperti ketepatan waktu pelayanan atau proses pembuatan dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat pegawai menunjukkan kemampuan dan ketrampilan dalam pemberian pelayanan yang berkualitas.
2. Peningkatan kualitas kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dengan peraturan-peraturan yang mengikat keniscayaan bahwa kualitas kinerja pelayanan publik harapan seluruh lapisan masyarakat. Sebagai bahan pertimbangan dari tujuan yang dilakukan dengan standar kinerja yang sudah berjalan untuk mengambil kebijakan yang lebih lanjut dalam memenuhi semua kebutuhan masyarakat. Karena kinerja pegawai dalam pelayanan yang berkualitas dapat dicapai dengan baik secara optimal untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

B. Saran.

1. Perlu meningkatkan kompetensi pegawai dalam penerapan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima untuk mewujudkan keinginan masyarakat untuk memperoleh jasa pelayanan yang memuaskan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. sejatinya Pegawai harus memahami masyarakat yang datang jauh-jauh untuk mengurus dokumen sesuai dengan kebutuhannya, dengan merespon cepat proses pembuatan dokumennya. Pegawai harus bisa menyesuaikan diri dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat tidak membeda-bedakan masyarakat serta melayani dengan ramah penuh senyum selalu mengarahkan dengan cepat dan berikan informasi yang tepat kepada masyarakat tentang mekanisme pelayanan. perlu adanya gembarakan dari pemerintah untuk menciptakan sistem pelayanan yang lebih efisien.
2. Sebaiknya pegawai yang ada pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima pegawai tidak dijadikan sebagai hambatan dalam meningkatkan kinerja pelayanan dalam administrasi kependudukan dan pencatatan sipil tetapi merupakan suatu tantangan untuk lebih meningkatkan lagi pelayanan publik kepada seluruh lapisan masyarakat yang ada pada Kabupaten Bima untuk memenuhi legalnya kehidupan dalam kepemilikan dokumennya. untuk menyikapi pelayanan yang diberikan agar instansi terkait dapat terus berkembang dan selalu menaikkan standar pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang selalu menuntut pelayanan yang prima.

DAFTAR PUSTAKA

Buku.

- Agus Dwiyanto. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusi, dan Kolaboratif*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta
- Ali, Faried. (1997). *Metodologi Penelitian Sosial Dalam Bidang Ilmu Administrasi Dan Pemerintahan*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Adisasmita, Rahardjo. (2011). *Manajemen Pemerintah Daerah*, Graham Ilmu. Yogyakarta.
- Asropi. (2007). *Manajemen Strategik, Instrument Peningkatan Kinerja Lembaga Pelayanan Publik Daerah*. Diterbitkan Di “Manajemen Pembangunan” No. 58/II Tahun XVI, 2007.
- Bastian ,I. (2006). *Akuntansi Sektor Publik Di Indonesia*. Erlangga. Jakarta.
- Barata, Atep Adya. (2005). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. PT. Alex Media Komputindo. Jakarta.
- Catlip, Scott M. Allen H, Center. Broom. Glen M .(2005). *Effective Publik Relations*. PT Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Donni Juni Priansa. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima, Focus Pada Organisasi Publik dan peningkatan Kualitas Aparatur*. Alfabeta. Bandung.
- Estaswara, Helpris. (2010). *Stakeholder Relationship In Integrated Communication*. Universitas Pancasila. Jakarta.
- Faisal Sanapiah. (1990). *Penelitian Kualitatif, Dasar dan Aplikasi*. YA3. Malang.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Jefkins, Frank disempurnakak oleh Daniel Yadin. (2003). *Publik Relations, Terjemahan*. Haris Munandar M.A. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Krinyantono, R. (2012). *Publik Relations Dan Crisis Management: Pendekatan Critical Relations Etnografi Kritis Dan Kualitatif*. Kencana Prenada Group. Jakarta.
- Kadarisma, M. (2012). *Manajemen Pembangunan Sumber Daya Manusia*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.

- Kaloh, J. (2007). *Mencari Bentuk Otonomi Daerah: Satu Solusi Dalam Menjawab Kebutuhan Local Dan Tantangan Global*. PT Renika Cipta. Jakarta.
- Mangkunegara, A,A. Anwar Prabu. (2005). *Evaluasi Kinerja SDM*, PT Refika Aditama. Bandung.
- Tjiptono Fandy. (1996). *Manajemenen Jasa*: Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono Fandy. (2011). *Manajemenen Jasa*. Bayu Media. Malang.
- Triyono, Bambang, Dkk. (2013). *Evaluasi Kebijakan Reformasi Birokrasi: Direktorat Evaluasi Kinerja Pembangunan Sektorial Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional BAPPENAS*. Jakarta.
- Gaspersz, Vincent. (2005). *Total Quality Management*. PT Grafindo Putaka Utama. Jakarta.
- Lewis, Carol W.And Stuart C. Gilman. (2005). *The Ethics Challenge In Publik Service: Prolem-Solving Guide*. Market Street, Jossey–Bass, San Fransisco.
- Lovelock, Chistonher Dan Lauren Wright. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Lukman, Sampara. (2002). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN. Jakarta.
- Lembaga Administrasi Negara. (2010). *Pengembangan Kebijakan Dab Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Deputi Bidang Kajian Manajemen Kebijakan Dan Pelayanan Lembaga Aministrasi Neraga RI. Jakarta.
- Ratminto Dan Atik Septi Winarsi. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Belajar. Yogyakarta.
- Rao T,V. (1992). *Penilaian Prestasi Kerja Teori dan Praktek*. PT Pustaka Binama, Ressão. Jakarta.
- Schiffman, Leon G, Leslie, Lazar Kanuk. (2004). *Perilaku Konsumen*. PT Indeks Gramedia , Jakarta.
- Safroni, M. Ladzin. (2012). *Asas-Asas Manajemen*. PT Refika Aditama, Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2010). *Kinerja Pegawai:Teori Pengukuran dan Implikasi*. Graha Ilmu. Yogyakarta.

- Sujana, Ade. (2004). *Pengukuran “Copetency Based” Sebagai Salah Satu Pemicu Peningkatan Kinerja PNS. Bunga Rampai Administrasi Publik Mengemban Misi Reformasi Birokrasi dan Administrasi Negara Pada Pemerintahan Baru Pasca 2004*, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Tindakan Komprehensif*. Cetakan Ke-1, 17 Agustus 2015: Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Cetakan Ke19, Oktober 2013: Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfa Beta Bandung.
- Sedarmayanti. (2017). *Reformasi Administrasi, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan dan Pemerintahan Yang Baik)*. PT Refika Aditama, Bandung.
- Sikula, Andrew, F. (2001). *Sistem Manajemen Kinerja*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sutrisno Hadi. (1986). *Metodologi Research*. Jilid 1,2, UGM,
- Surya Dharma. (2018). *Manajemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya*. Pustaka Pelajar Yogyakarta.
- Wibawa, Samodra. (2010). *Mengukur Kinerja Dinas Kabupaten Pemikiran Awal. (Revitalisasi Administrasi Negara: Reformasi Birokrasi dan E-Governance)*. Graham Ilmu, Yogyakarta.
- Wibowo. (2013). *Manajemen Kinerja*. Cet. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Zaenal Makarom, Muhibudin Wijaya Laksana. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik, Menuju Clean Government and Good Good Governance*. CV. Pustaka Setia. Bandung.

Jurnal Ilmiah

- Dwi Aryani, Febrina Rosinta (2010) Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Loyalitas Pelanggan Volume 17, No.2 Tahun 2010 The Behavioral Consequences Of Service Quality (Konsekwensi Prilaku Terhadap Kualitas Pelayanan) Ziethaml, Leonard L. Berry America Marketing Association/Valarie, & A. Parasuraman Volume. 60, No, Tahun 2013.

Fahmi Rezha, Siti Rochman, Siswidiya (2014) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kota Depok. Tahun 2014.

Hamid (2016), Implementasi Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 87 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Badan Koordinasi Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BKPMPP) Provinsi Sumatera Barat (11 Maret 2016).

Mohammad Khozin, (2010) Senergi Visi Utama. Jurnal Studi Pemerintahan Evaluasi Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Di Kabupaten Gunung Kidul. Volume 1 Nomor 1 agustus 2010.

Mg. Westri Kekalih (2008), Implementasi One Stop Services (OSS) Dalam Upaya Peningkatan Investasi Jurnal Riptek, Volume. 2 Nomor 1, Tahun 2008,

Tasrif (2016) tasrif76@gmail.com kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palu 169 e Jurnal Katalogis, Volume 4 Nomor 9, September 2016 hlm 168-177 tahun 2016

Peraturan Perundang-Undangan.

Undang-undang nomor 23 tahun 2014. Undang-undang ini merupakan revisi atau perubahan dari beberapa pasal dalam undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Ketetapan MPR Nomor XI/MPR 1998 Tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi Dan Nepotisme, Mengamanatkan Agar Aparatur Negara Mampu Menjalankan Tugas dan Fungsinya Secara Profesional, Produktif, Transparan dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Paratur Negara No. 63 Tahun 2003 Yang Meruapakan Penyempurnaan Dari Keputusan Menteri Pan No. 81 Tahun 1993.

Menpan Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Apratur Negara Nomor: PER/ 26 / M.PAN / 05 / 2006 tentang pedoman penilaian kinerja pelayanan publik

Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil.

Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2009 Bab III Pasal 3 Ayat 1 “ Setiap Penduduk Mempunyai Hak Untuk Memperoleh Dokumen Kependudukan Serta Memperoleh Pelayanan yang Sama Dalam Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil dan Kepastian Hukum Atas Kepemilikan Dokumen yang Dimiliki.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 35 Tahun 2012 tentang pedoman penyusunan standar operasional prosedur administrasi pemerintahan.

Peraturan daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah Kabupaten Bima.

Pasal 5 Ayat 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pada Aspek Pelayanan Jasa Publik.

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Menyebutkan Bahwa Tujuan. Pelayanan Publik L 5 Ayat 7 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Pasal 5 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan daerah nomor 7 tahun 2010 tentang perubahan atas peraturan daerah nomor 3 tahun 2008 tentang pembentukan, susunan, kedudukan, tugas pokok dan fungsi organisasi perangkat daerah.

Peraturan Bupati Kabupaten Bima Nomor 30 tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja perangkat daerah Kabupaten Bima.

DRAFT PERTANYAAN

Mengenai: Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima.

Pengantar,

Peneliti memohon dengan segala kerendahan hati kepada Bapak/Ibu/saudara/saudari agar kiranya berkenan meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan peneliti sesuai dengan pemahaman, pengalaman, dan pengamatan Bapak/Ibu/saudara/saudari tentang Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima.

Dengan segala hormat peneliti mengucapkan terimakasih telah menjawab pertanyaan ini:

Pertanyaan-pertanyaan:

1. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari tentang fungsi sesuai dengan tanggung jawab masing-masing pegawai dalam memberikan pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima.?
2. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari tentang konfirmasi kepuasan yang diterima oleh publik dalam penerapan pelayanan kepengurusan dokumen pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima.?

3. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari tentang keandalan pegawai untuk memberikan kepercayaan publik dalam penerapan pelayanan pada Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima.?
4. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari tentang kemampuan pegawai dalam melayani publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima.?
5. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari tentang jaminan yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan pegawai dalam penerapan pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima.?
6. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari tentang tujuan yang dibangun oleh pegawai atas dasar kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan publik Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima.?
7. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari tentang standar Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima.?
8. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari tentang umpan balik dalam peningkatan kinerja pelayanan publik pada Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima.?
9. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari tentang alat atau sarana dalam pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima.?

10. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari tentang kompetensi yang dimiliki aparatur untuk mewujudkan kinerja yang berkualitas dalam pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima.?
11. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari tentang peluang pegawai untuk menunjukkan prestasinya dalam pelayanan publik Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima.?
12. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari tentang motif atau motivasi pegawai untuk mendorong kinerja yang berkualitas dalam pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima.?

Terimakasih

Tabel 4.8
Matriks Biodata Informan

No	Nama	Pekerjaan	Umur
1	Zunaidi	PNS	60
2	Muhammad Ahyar	PNS	38
3	Eny Istiana	PNS	51
4	Susi	IRT	24
5	Alfatur	Mahasiswa	23
6	Sritul hafid	Guru Honorer	34
7	Muhammad Farid	Petani	51
8	-	-	-
9	-	-	-

Hasil Pengabsahan Data.

1. Judul Penelitian.

Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Bima.

2. Rumusan Masalah.

- a. Bagaimana penerapan pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Bima.?
- b. Bagaimana kinerja dalam memberikan pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Bima.?

3. Fokus Penelitian.

a. Penerapan Pelayanan.

1. Fungsi.
2. Konfirmasi.
3. Keandalan.
4. Kemampuan melayani.
5. Jaminan.

b. kinerja dalam pelayanan publik.

1. Tujuan.
2. Standar.
3. Umpan balik.
4. Alat atau sarana.
5. Kompetensi.
6. Peluang.

7. Motif.
4. Informan penelitian.

1. Kepala Dinas : 1
2. Kepala Bagian : 1
3. Petugas Pelayanan/Pegawai : 1
4. Masyarakat yang membuat KK : 1
5. Masyarakat yang membuat KTP-el : 1
6. Masyarakat yang membuat akta kelahiran : 1
7. Masyarakat yang membuat akta kematian : 1
8. Masyarakat yang membuat akta perkawinan : 1
9. Masyarakat yang membuat akta cerai : 1

Jumlah yang dibutuhkan yaitu 9 orang.

Table 4.9

Matriks pengembangan penelitian.

No	Fokus penelitian	Indikator penelitian	prediktor	informan
1	Bagaimana penerapan pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Fungsi	Hayat (2017:175) Judul Buku. Manajemen Pelayanan Publik. fungsi aparatur pelayanan publik dengan tugas pokok dan fungsi yang melekat dalam dirinya harus melakukan	Sritul Hafid pembuat akta kelahiran dari Kecamatan Soromandi Desa Sai.

	Kabupaten Bima		<p>kinerja sebaik-baiknya sebagai bagian dari tanggung jawabnya. Temuan peneliti, bahwa dalam pembuatan akta kelahiran anak, pegawai melaksanakan tugas dan fungsinya semaksimal mungkin untuk melayani kebutuhan masyarakat tidak ada dipersulit dalam hal apapun, hanya saja pembuatan dokumen ini harus melengkapi persyaratannya sesuai aturan-aturan yang berlaku”. (wawancara tanggal 17 Januari 2019)</p>	
		Konfirmasi	<p>Kepuasan pelayanan publik terletak kepada kepuasan yang diterima oleh penerima pelayanan. kesadaran dan partisipasi masyarakat juga dapat memengaruhi terhadap pemenuhan kualitas pelayanan tersebut, sehingga efektifitas dan efisiensi pelayanan dapat tercapai. Temuan peneliti, Tanggapan saya tentang kepuasan dalam pembuatan dokumen ini saya merasa puas pelayanan, sebagai masyarakat standar operasional prosedurnya sudah tepat di lakukan oleh pegawai, dengan tepat waktu dapat memiliki dokumen yang dibutuhkan”.(wawancara tanggal 6 Februari 2019)</p>	Muhammad Farid pembuat akta kematian dari Kecamatan Sape Desa Nae

		Keandalan	Kepercayaan menjadi bagian yang paling utama dalam pelayanan publik. Kepercayaan masyarakat terhadap lembaga atau instansi pemerintah menjadi kunci utama dalam pelayanan. Untuk mengembalikan pelayanan adalah dengan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan secara baik dan profesional sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Temuan peneliti “Bahwa keandalan pegawai sudah mutlak dilaksanakan, dalam penerapan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada dengan peraturan-peraturan dalam pelayanan publik kemampuan menyesuaikan diri tuntutan kerja dan lingkungan dan penampilan upaya untuk menjadi dirinya sebagai panutan dan teladan dalam mengembang tugas dan tanggung jawabnya”. (wawancara tanggal 4 Februari 2019)	Muhammad Ahyar. Kasubang Program dan Pelaporan
		Kemampuan Melayani	Menberika jaminan terhadap aspek pelayanan yang diberikan bentuk dari pelayanan yang prima.	Susi pembuat KK dari Kecamatan Monta Desa

			<p>Aspek etika dan moral pemberi layanan juga berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan. Cara, sikap, perilaku maupun penyampaian yang baik dapat berdampak pemberian pelayanan yang dilakukan. Temuan peneliti “Tanggapan saya tentang kemampuan pegawai dalam pelayanan publik sesuai tuntutan dan harapan masyarakat karna kesiapan pegawai dalam pelayanan publik memberikan kedisiplinan yang berkualitas yang di rasakan oleh masyarakat dalam pembuatan dokumen sesuai dengan kebutuhan saya”. (wawancara tanggal 14 januari 2019)</p>	Tolotangga
		Jaminan	<p>Yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan (Safroni, 2012). Temuan peneliti “Tanggapan saya tentang jaminan pengetahuan dan kemampuan pegawai dalam pelayanan dokumen pada kantor ini perlu ada pengembangan sumber daya manusia karna setiap organisasi publik untuk</p>	Alfatur pembuat KTP-el dari Kecamatan Lambu Desa Lanta

			mempersiapkan pegawainya yang mampu mengembangkan tugasnya di tingkat global, karna saya lihat dalam pelayanan belum ada jaringan yang bisa di akses oleh masyarakat”. (wawancara tanggal 15 januari 2019)	
2	Bagaimana kinerja dalam memberikan pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima	Tujuan	Menurut Wibowo (2013) dalam Hayat (2017:75-82). Konsekuensi logis yang didapatkan atau diterima oleh suatu proses yang dilakukan melalui kinerja, baik oleh individu maupun organisasi yang bekerja sama dalam suatu prinsip dan komitmen yang kuat dalam pencapaiannya. Temuan peneliti “Bahwa semua yang di lakukan oleh pegawai semata-mata untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, masyarakat juga harus kerjasama untuk memenuhi persyaratan atau perlengkapan untuk pembuatan dokumen seperti yang dibutuhkan saya, semua ada prosesnya mulai dari antrian pembuatan sampai menunggu panggilan dari petugas untuk mengambil dokumennya.”. (wawancara tanggal 17 Januari 2019)	Sritul Hafid pembuat Akta kelahiran dari Kecamatan Soromandi Desa Sai
		Standar	merupakan ukuran pencapaian terhadap suatu tujuan yang ingin	Muhammad Farid pembuat

			dicapai, menunjukkan barometer terselesainya sebuah pekerjaan, juga dapat digunakan terhadap perencanaan, pelaksanaan, maupun pada evaluasi. Temuan peneliti, Tanggapan saya standar dalam pelayanan dokumen ini sudah sesuai dengan prosedur yang ada karna dalam penerbitan dokumen ini mudah di mahami oleh masyarakat tidak di persulit dalam hal apapun yang penting persyaratan pembuatan dokumen dilengkapi”.wawancara tanggal 6 Februari 2019)	akta kematian dari Kecamatan Sape Nae Desa
		Umpan balik	Merupakan satu kesatuan dengan tujuan dan standar yang saling terkait sebagai dasar untuk melakukan perbaikan dan peningkatan terhadap kinerja yang sudah dilakukan. Temuan peneliti Bahwa umpan balik pegawai cepat menanggapi kebutuhan-kebutuhan masyarakat yang datang dikantor ini karna mengingat masyarakat yang datang jauh dari tempat pelayanan pegawai selalu melayani secara optimal dalam pembuatan dokumen ini.”.(wawancara tanggal 17 Januari 2019)	Sritul Hafid pembuat akta kelahiran dari Kecamatan Soromandi Desa Sai
		Alat atau	Instrument bagi Seseorang untuk	Muhammad Farid

		<p>sarana</p>	<p>melakukan tugas dan tanggung jawabnya dalam mencapai tujuan yang sudah ditentukan terutama dalam kinerja pelayanan publik yang kebutuhan masyarakat semakin tinggi dalam penerimaan pelayanan. Temuan peneliti, ”Tanggapan saya alat dipergunakan oleh pegawai dalam pelayanan cukup menurut saya karna semua disiapkan sarana oleh petugas pelayanan, kita harus memakluminya keterbatasan jangkauan tempat kantor ini masih membutuhkan waktu dalam perjalanan intinya dilayani dengan cepat apapun kebutuhan masyarakat, walaupun masih ada hambatan teknis”.(wawancara tanggal 28 Januari 2019)</p>	<p>pembuat akta kematian dari Kecamatan Sape Desa Nae.</p>
		<p>Kompetensi</p>	<p>Menjadi syarat utama dalam kinerja, kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang berikan kepadanya. Penyelesaian terhadap pekerjaan tidak bisa dilakukan oleh sebarang orang, pekerjaan di bidang apa pun dipastikan membutuhkan keahlian dari pekerjaanya. Temuan peneliti, Bahwa upaya pengembangan diri setiap pegawai untuk</p>	<p>Muhammad Ahyar Kasubag program dan pelaporan.</p>

			berkompetensi di setiap organisasi selalu ditingkatkan dalam melaksanakan program yang ada dalam pelayanan publik dan selalu diarahkan dalam meningkatkan kinerja untuk mewujudkan visi dan misi dalam organisasi”. (wawancara tanggal 4 Februari 2019)	
		Peluang	Pegawai dalam dunia kerja mempunyai peluang yang sama untuk meningkatkan kualitas personalnya. Kesempatan bagi setiap pegawai untuk menunjukkan prestasinya. Tergantung peluang apa yang ingin didapatkan, dan bagaimana cara mendapatkannya. Temuan peneliti, ”Tanggapan saya peluang pegawai dalam pelayanan msasyarakat pegawai harus menunjukkan prestasinya masing-masing untuk menjadi penilaian tersendiri bagi masyarakat yang dilayaninya karna dalam penialaian ada kriteria tersendiri seperti kepribadian caranya komunikasi pada masyarakat banyak hal untuk menunjukkan bahwa yang terbaik dalam dirinya”.wawancara tanggal 6 Februari 2019)	Muhammad Farid pembuat akta kematian dari Kecamatan Sape Desa Nae

		Motif	<p>Merupakan pendorong dari apa yang sudah dan akan dilakukan oleh seseorang untuk mendorong kinerja yang lebih baik dan berkualitas. Motivasi diberikan sebagai bonus, insentif, penghargaan, dan pengakuan kepada aparatur untuk mengsuppor agar bekerja lebih baik lagi, untuk meningkatkan prestasi, dan meningkatkan kualitas kinerja yang maksimal. Temuan peneliti, Tanggapan saya motivasi pegawai sangat penting untuk diperhatikan oleh seorang pemimpin supaya setiap pegawai dapat memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian kinerja dalam melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhannya masing-masing. Karena dengan motivasi seorang pegawai akan memiliki semangat yang tinggi dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya.”.</p> <p>(wawancara tanggal 15 januari 2019)</p>	Alfatur pembuat KTP-el dari Kecamatan Lambu Desa Lanta
--	--	-------	--	--

Tabel 4.10

Matriks Pembahasan Hasil Penelitian

Rumusan Masalah	Indikator	Hasil Wawancara	Temuan
Penerapan pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima	Fungsi	Tanggapan saya tujuan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sudah semestinya sesuai dengan kebutuhan seperti saya yang membuat dokumen ini, pegawai melayani masyarakat dengan cukup baik mengingat saya juga baru pertama kali mengurus dokumen dikantor ini”.(Susi pembuat KK wawancara tanggal 14 januari 2019 jam 10 pagi).	Pegawai menjalankan tugasnya dengan baik dalam memenuhi kebutuhan masing-masing masyarakat, dengan mengarahkan dengan baik untuk melakukan prosedur dalam kepemilikan dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat.
	Konfirmasi	Bahwa dalam pelayanan pembuatan dokumen ini saya cukup puas dengan arahan pegawai, masyarakat tinggal melengkapi persyaratan dalam pembuatan dokumennya langsung diproses pembuatan. Karna pegawai cukup mengerti dengan perjalanan masyarakat yang begitu jauh dari tempat pelayanan”. (Sritul Hafid pembuat	Masyarakat menerima pelayanan dengan baik dalam kepengurusan dokumen yang diberikan oleh pegawai, karna pegawai memahami masyarakat menempuh perjalanan yang begitu jauh dalam mengurus dokumen yang dibutuhkannya.

		akta kelahiran wawancara tanggal 17 Januari 2019 jam 11 siang).	
	Keandalan	Bahwa keandalan pegawai untuk memberikan kepercayaan publik perlu ditingkat lagi perlu ada sosialisasi kepada Desa-Desa karna di Desa saya belum pernah petugas yang turun langsung melayani masyarakat, supaya masyarakat tau pembuatan dokumen ini sangat di butuhkan dan wajib dimiliki oleh setiap masyarakat sebagai warga Negara”.(Alfatur pembuat KTP-el wawancara tanggal 15 Januari 2019 jam 9 pagi).	Keandalan pegawai perlu ditingkatkan lagi karna masih ada Desa yang belum pernah mendapatkan pelayanan langsung oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima, sosialisasi tentang kepemilikan dokumen perlu ditingkatkan lagi.
	Kemampuan	Tanggapan saya dalam mengurus akta kelahiran kemampuan pegawai melayani sesuai dengan apa yang saya butuhkan pegawai mengarahkan masyarakat sesuai standar operasional prosedur yang ada pada di kantor ini dan langsung di proses pembuatan dokumen seperti yang saya butuhkan”. (Sritul Hafid pembuat akta kelahiran wawancara tanggal 17 Januari 2019 jam 11 siang).	Pegawai melayani masyarakat dengan dengan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki sesuai dengan prosedur dalam pelayanan publik. Langsung mengarahkan masyarakat dalam proses pembuatan dokumen yang dibutuhkan masing-masing masyarakat.
	Keandalan	“Bahwa berkaitan	Keandalan

		<p>dengan kemampuan pegawai perlu langkah strategis dalam pembinaan pegawai untuk menciptakan aparatur yang professional, netral, bermoral tinggi, berwawasan global dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia demi kelancaran pelayanan publik". (Zunaidin wawancara tanggal 1 Januari 2019 jam 9 pagi).</p>	<p>pegawai dalam pelayanan publik perlu ditingkatkan lagi, karna kalau lihat dari pendidikannya masih bawah standar, baru 3 orang yang sudah Magister, yang lainnya masih S1, SDM masih kurang, karna dalam persaingan global membutuhkan pegawai yang mempunyai pendidikan dan pengetahuan atau <i>skil</i> untuk menjawab tantangan kebutuhan masyarakat yang semakin tinggi.</p>
	Jaminan	<p>Tanggapan saya tentang jaminan pengetahuan dan kemampuan pegawai dalam pelayanan dokumen pada kantor ini perlu ada pengembangan sumber daya manusia karna setiap organisasi publik untuk mempersiapkan pegawainya yang mampu mengembangkan tugasnya di tingkat global, karna saya lihat dalam pelayanan belum ada jaringan yang bisa di akses oleh</p>	<p>Perlu ada jaminan dalam pelayanan publik untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses setiap saat informasi pelayanan karna belum ada pelayanan yang lewat <i>website</i>, Pemerintah Kabupaten Bima mempunyai kendala letak geografis, medan yang cukup sulit jangkauan penyebaran penduduknya jauh</p>

		masyarakat”. (Alfatur pembuat KTP-el wawancara tanggal 15 januari 2019 jam 9 pagi).	dari tempat pelayanan.
kinerja dalam memberikan pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima	Tujuan	“Bahwa semua yang di lakukan oleh pegawai semata-mata untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, masyarakat juga harus kerjasama untuk memenuhi persyaratan atau perlengkapan untuk pembuatan dokumen seperti yang dibutuhkan saya, semua ada prosesnya mulai dari antrian pembuatan sampai menunggu panggilan dari petugas untuk mengambil dokumennya.”. (Sritul Hafid pembuat akta kelahiran wawancara tanggal 17 Januari 2019 jam 11 siang).	Tujuan pemerintah semata-mata untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan yang berlaku dalam pelayanan publik, masyarakat memahami dengan baik proses pembuatan doukumen sesuai informasi yang diberikan oleh pegawai.
	Standar	Bahwa standar pelayanan yang berikan oleh pegawai sudah sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku dalam pelayanan publik, hanya saja kesadaran masyarakat masih kurang pentingnya dokumen ini masyarakat juga masih kurang paham persyaratan dalam pembuatan dokumen”.(Sritul Hafid pembuat akta kelahiran wawancara	Pegawai melayani masyarakat sesuai dengan standar operasional prosedur dalam pelayanan publik. Tapi masih kurang sosialisasi tentang mekamisme pembuatan dokumen yang dibutuhkan masing-masing masyarakat, karna masih ada masyarakat yang belum lengkap persyarakat dalam

		tanggal 17 Januari 2019 jam 11 siang).	pembuatan dokumen yang dibutuhkan nya.
	Umpan Balik	<p>“Bahwa dalam suatu organisasi ingin selalu berkembang sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat setiap saat seiring dengan perkembangan zaman ini pegawai harus cerdas serta memiliki kemampuan untuk melakukan hubungan dengan masyarakat karna itu menjadi kunci utama untuk melakukan perbaikan kinerja dalam pelayanan publik”.</p> <p>(Muhammad Ahyar wawancara tanggal 4 Februari 2019 jam 9 pagi).</p>	<p>Pimpinan selalu menekan bawahan/pegawai untuk mengembangkan pengetahuan dan kemampuan supaya bisa menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi yang begitu berkembang pesat, untuk memehuni tuntutan masyarakat. karna masih ada pegawai yang ngak bisa mengoprasikan computer.</p>
	Alat atau Sarana	<p>“Tanggapan saya sarana dalam pelayanan yang sediakan oleh pemerintah dalam proses pembuatan dokumen sudah cukup baik dalam kantor ini,masyarakat memahami kantor ini baru ditempati berhubung dengan pemekaran Kabupaten Bima jadi sarana dan prasarana cukup memadai dengan keadaan kantor yang baru ditempati”.</p> <p>(Susi pembuat KK wawancara tanggal 14</p>	<p>Alat atau sarana belum memadai karna letak kantor pelayanan yang begitu jauh di jangkau oleh masyarakat masih ada masyarakat yang perjalanannya 6 jam untuk sampai di tempat pelayanan, tempat antrian nomor tidak ada loketnya, melayani dengan terbuka diluar ruangan, kursi masih kurang</p>

		<p>januari 2019 jam 10 pagi).</p>	<p>untuk tempat duduk antrian masyarakat, masih ada masyarakat yang berdiri karena ngak dapat kursi untuk duduk, tempat foto copy untuk keperluan masyarakat jauh dari kantor, tetapi masyarakat memahami dengan kekurangan kantor yang kantor baru ditempati 5 bulan masyarakat menyesuaikan diri dengan segala keterbatasan yang dimiliki oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima</p>
	<p>Kompetensi</p>	<p>Tanggapan saya kompetensi pegawai mempunyai pengetahuan dan ketrampilan merupakan suatu upaya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam pelayanan publik sebagai masyarakat kompetensi pegawai untuk cukup bagus karna langsung dilayani sesuai dengan kebutuhan”.(Muhammad Farid pembuat akta kematian wawancara</p>	<p>Pegawai selalu berkompentensi melakukan pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan masing-masing masyarakat, pegawai menghargai pengorbanan masyarakat yang datang jauh-jauh untuk mengurus dokumen yang dibutuhkannya, untuk memenuhi syarat yang legal untuk mengurus</p>

		tanggal 28 Januari 2019 jam 2 siang).	keperluannya.
	Peluang	<p>“Tanggapan saya pegawai harus diberi peluang untuk menunjukan prestasi karna pandangan saya pegawai perlu pengetahuan untuk menciptakan sistem pelayanan yang lebih efisien supaya masyarakat bisa mengakses setiap saat tentang perkembangan informasi yang ada dalam pelayanan publik”. (Alfatur pembuat KTP-el wawancara tanggal 15 januari 2019 jam 9 pagi).</p>	<p>Peluang pegawai untuk meningkatkan prestasinya dalam pelayanan publik untuk menciptakan pelayanan yang modern, masyarakat menuntut pelayanan yang lebih efisiensi supaya tidak datang jauh-jauh untuk pembuatan dokumen yang butuhnya. Karna masyarakat belum bisa menikmati pelayanan di zaman <i>nuw publik serrvice</i>.</p>
	Motif	<p>Bahwa dalam sebuah organisasi perlu memberikan motivasi agar para pegawai dapat menjalankan tugas dengan baik sehingga memberikan pelayanan yang profesional kepada masyarakat tidak hanya masyarakat tetapi kepada organisasi juga untuk lebih bersemangat dalam menjalani tugasnya”.(Sri Hafid pembuat aktakelahiran wawancara tanggal 17 Januari 2019 jam 11 siang).</p>	<p>Tidak ada motivasi di berikan oleh pimpinan dengan prestasi yang dilakukan oleh pegawai untuk lebih bersemangat bekerja dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dengan tuntutan masyarakat untuk memberikan pelayanan yang serba modern.</p>



PEMERINTAH KABUPATEN BIMA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Lintas Nasional, Pusat Perkantoran Pemerintah Kabupaten Bima, Telp. (0374) 66181441

SURAT KETERANGAN

Nomor : 061 / 103 / 06.7 / 2019

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima, menerangkan bahwa mahasiswa Pasca Sarjana Universitas Bosowa berikut ini :

Nama : Rosnani
NIM. : 4617103004
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Konsentrasi Studi : Administrasi Publik
Judul Tesis : Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Bima

Telah melakukan penelitian pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Bima mulai tanggal 13 Januari s/d 12 Februari 2019.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Woha – Bima, 13 Februari 2019
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Bima,





Tampak Depan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima



Pintu Masuk Utama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima



Tempat Antrian Masyarakat yang membuat Dokumen, Suasana di Pagi Hari



Pegawai Siap-Siap Melayani Masyarakat







Pegawai Lagi Melayani Masyarakat



Peneliti lagi wawancarai salah satu informan



Pegawai lagi Bekerja diruangan yang sempit



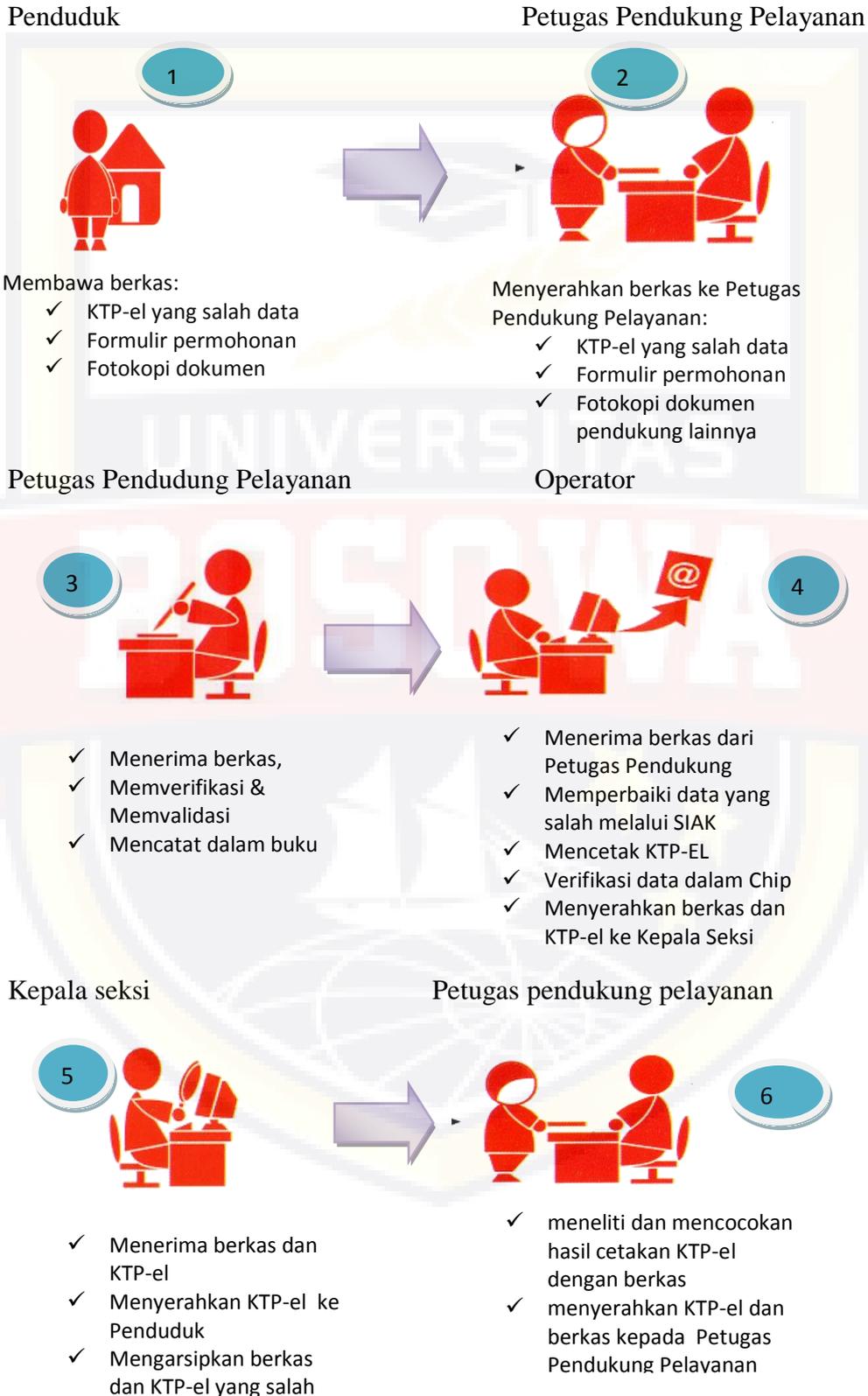
Mobil Pelayanan Keliling

Standar Operasional Prosedur Penerbitan Dokumen

SOP Pelayanan Penerbitan KTP-el Pengganti (Salah Data)



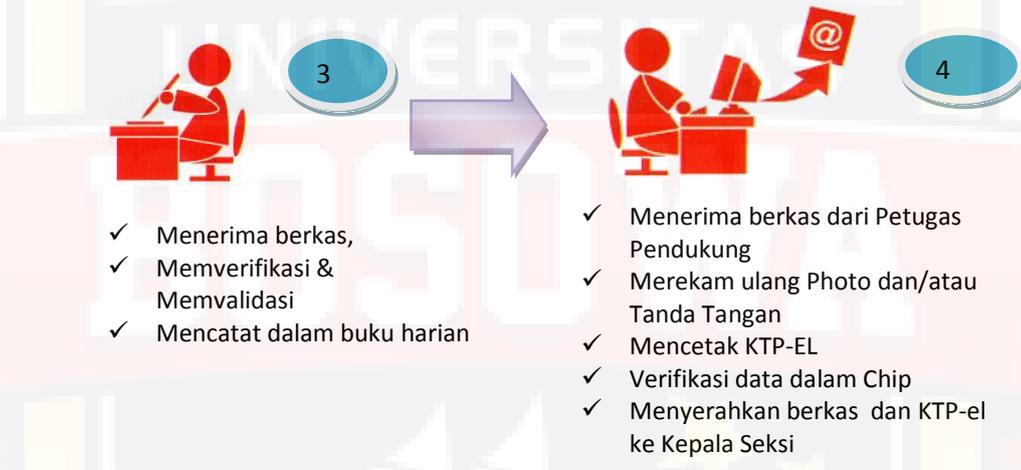
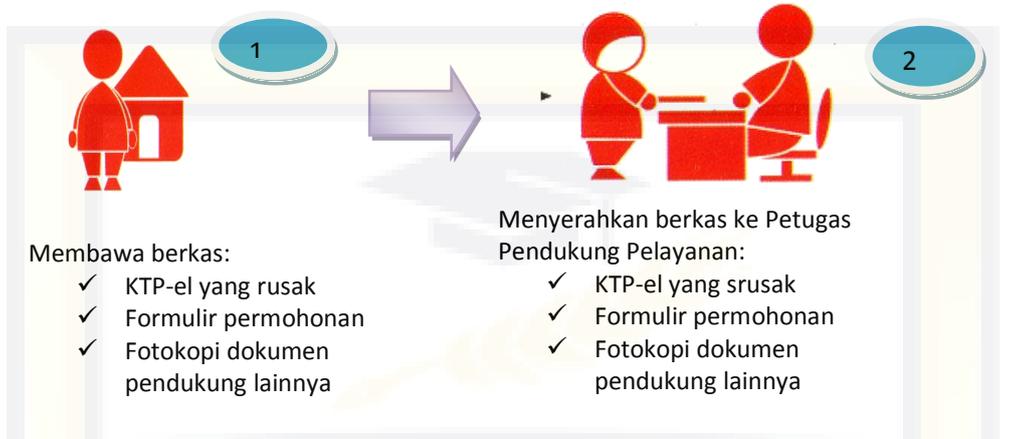
SOP Pelayanan Penerbitan KTP-el Pengganti (Salah Pas Photo Dan/Atau Tanda Tangan)



SOP Pelayanan Penerbitan KTP-el Pengganti (Salah Data)

Penduduk

Petugas Pendukung Pelayanan

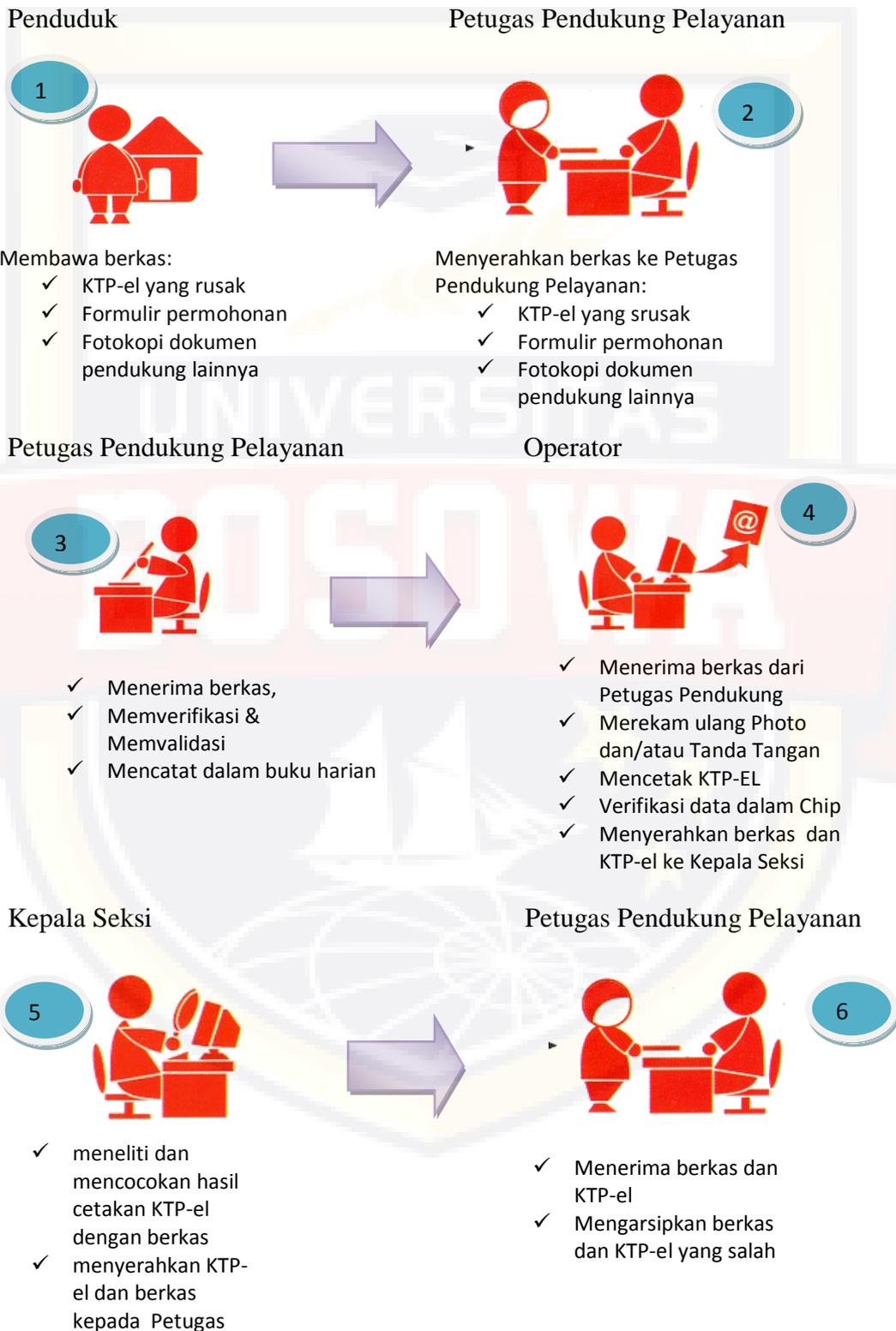


Kepala Seksi

Petugas Pendukung Pelayanan



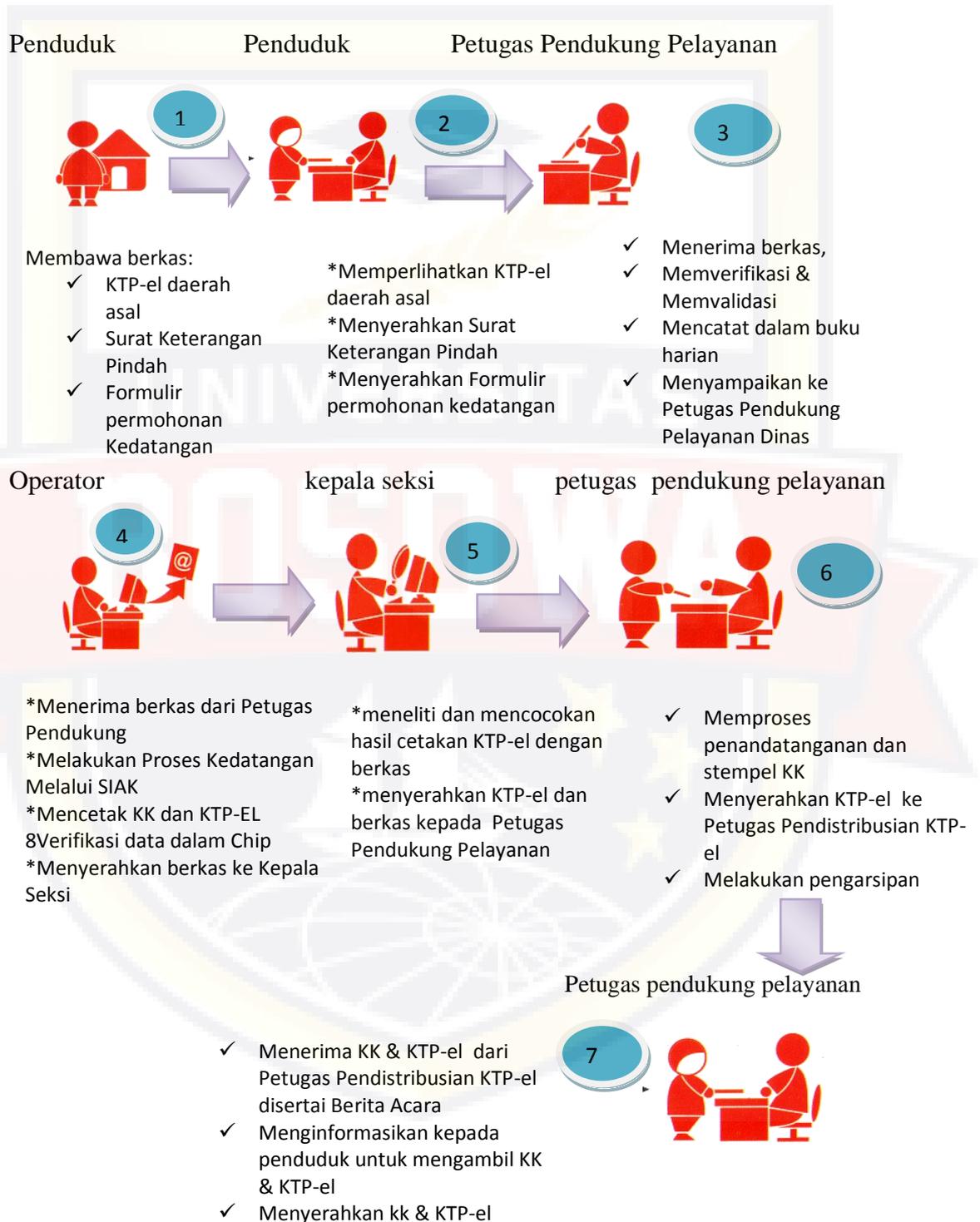
SOP Pelayanan Penerbitan KTP-el Pengganti (Rusak Secara Fisik)



SOP Pelayanan Penerbitan KTP-el Pengganti (Perubahan Elemen Data)



**SOP Pelayanan Penerbitan KTP-el Pengganti
(Perpindahan Penduduk WNI dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia
Perpindahan Penduduk WNI antar Kabupaten/Kota**



SOP Pengiriman Data Hasil Perekaman Pengiriman Data pada Perekaman Secara *On-Line*

Koneksi Server Afis Ke Modem Koneksi Server Afis Ke Pusat Data Koneksi Pc Client Ke Server Afis



*Membuka command prompt dengan klik start kemudian ketikkan CMD pada kolom Search keluar folder CMD.exe;
*Ketikkan **ping** ke IP Address Server AFIS;
*Mengamati keluarannya, bila keluar replay berarti terkoneksi dengan baik.

Cek pengiriman data

CEK NID SCHEDULER



5. Operator membaca angka yang tertulis Pada No,of Recirds sent after pada Enrollment status pada jendela NID Scheduler;
6. Operafor memastikan angka tersebut Diatas bertambah jumlahnya

1. Double klik icon NID Scheduler padaserver AFIS.
2. Mode, harus tertulis PRODUCTION
3. Database, harus tertulis CONNECTED
4. Co-Relation Id, harus tertulis kde wilayah sampai dengan tingkat Kecamatan/Kelurahan
5. MQ, harus tertulis CONNECTED
6. Scheduler Current Status, harus tertulis RUNNING

SOP Pencetakan Dokumen KTP Elektronik

Persiapan

Input Data



1



2

- *Memastikan semua perangkat komputer, printer dan jaringan komunikasi data sudah terpasang dan tersetting.
- *Membuka aplikasi BCardMgmt (BCardManagement) pada PC Client.
- *Melakukan login dengan mengetikkan username dan password operator
- *Membuka menu **Card Encode & Print**

- *Ketikan NIK penduduk kemudian klik menu Go.
- *Klik pada menu **Start Process.**
- * Klik pada menu Start Process.
- * Klik pada menu Start Process;

Verifikasi Dan Validasi hasil Cetak KTP-el

Cek KTP-el



4



3

- *Meneliti secara kebenaran data dan hasil cetakan KTP-el;
- *Meletakkan Dokumen KTP-el di atas card reader;
- *Membaca di monitor PC Client dan cocokan dengan data pada KTP-el.

- *Letakkan blangko KTP-el ke dalam printer pencetak dengan posisi simbol garuda menghadap keatas, kemudian klik **OK**
- * Selanjutnya pada layar monitor muncul tampilan print preview, kemudian klik pada simbol printer untuk mencetak

SOP Pendistribusian KTP-el Kepada Penduduk

