

# KINERJA PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SINJAI (STUDI KASUS PADA PELAYANAN KARTU KELUARGA DAN E-KTP)

*Public Service Performance of Population and Civil Registration Department of Sinjai Regency (A Case Study on Family Card and e-KTP Services)*

Uzlifah Andi Nanggung<sup>1</sup>, Imran Ismail<sup>2</sup>, Juharni<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai

<sup>2</sup>Program Studi Ilmu Administrasi Negara Program Pascasarjana Universitas Bosowa

Email: uzlifahuni13@gmail.com

Diterima: 17 Maret 2020

Dipublikasikan: 05 Juni 2020

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses kinerja pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintahan menyangkut pemenuhan hak-hak sipil masyarakat dalam penerbitan Dokumen Kependudukan khususnya kartu Keluarga dan KTP-elektronik serta menggambarkan faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Informan penelitian terdiri dari kepala dinas, sekretaris, kabid kependudukan petugas pelayanan dan masyarakat dengan jumlah informan 9 orang, sumber data terdiri dari data primer dan sekunder yang diperoleh dari tehnik pengumpulan data dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai sudah cukup baik dan sistematis. Pelayanan yang diberikan sudah dapat mengakomodir kebutuhan masyarakat tentang dokumen kependudukan secara legal, formal sesuai dengan peraturan perundang-undangan khususnya dokumen Kartu Keluarga dan KTP-elektronik. Dengan mengaplikasikan teknologi berbasis komputer yang terintegrasi langsung kepusat dan seluruh Dukcapil seIndonesia serta dengan kompetensi petugas yang mampu mengoperasikan komputer untuk mendukung kinerja petugas. Namun yang perlu ditingkatkan adalah Sumber daya Manusia, peningkatan Anggaran yang dapat menunjang kesejahteraan petugas pelayanan serta peningkatan sarana dan prasarana pelayanan yang merupakan factor penghambat pelayanan sehingga dapat memberikan pelayanan prima kepada Masyarakat.

**Kata Kunci :** Kinerja, petugas, Pelayanan Publik, Kartu Keluarga, E-KTP, Sinjai

## ABSTRACT

*This study aims to determine the performance process of public services at the Department of Population and Civil Registration in Sinjai Regency carried out by the government bureaucracy regarding the fulfillment of civil rights in the issuance of Population Documents, especially family cards and electronic ID cards, and to describe the supporting and inhibiting factors that affect public services. This study uses a qualitative method. The research informants consisted of the head of the department, secretary, head of population unit, service officers with a total of 9 informants, with data sources consisting of primary and secondary data obtained from data collection techniques through observing, interviewing, and documenting. The results showed that the services provided by the Department of Population and Civil Registration of Sinjai Regency were quite good and systematic. The services provided have been able to accommodate the needs of the community regarding population documents legally, formally in accordance with statutory regulations, especially family cards and electronic ID cards. By applying computer-based technology that is integrated directly into the center and all the related departments throughout Indonesia with the competence of officers who are able to operate computers to support the performance of officers. However, what needs to be improved is Human Resources, increasing the Budget that can support the welfare of service personnels as well as the improvement of service facilities and infrastructures, which are factors that hinder the service so that they can provide excellent service to the community.*

**Keywords:** Performance, Officers, Public Services, Family Cards, Electronic ID Cards, Sinjai

## PENDAHULUAN

Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya obyek yang dilayani adalah individu, pribadi-pribadi (seseorang) dan organisasi (sekelompok anggota organisasi). Dalam pengertian pelayanan tersebut terkandung suatu kondisi yang melayani yakni memiliki suatu keterampilan keahlian dibidang tertentu, sehingga mampu memberikan bantuan dalam menyelesaikan suatu

keperluan, kebutuhan individu atau organisasi. Menurut A.S Moenir, (2016) bahwa pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan suatu proses dimana sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi kehidupan orang dalam masyarakat. Priansa (2017) menyatakan bahwa 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) bahwa

pelayanan merupakan suatu hal yang penting, sebab peningkatan dari pelayanan itu sendiri dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Estawara (2012) mendefinisikan publik sebagai: *“any group of people who share common interests or values in a particular situations especially 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.

Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau badan tertentu yang bertujuan untuk memenuhi kepentingan masyarakat guna mencapai kepuasan sebagai pelaksanaan ketentuan atau kewajiban dari badan yang telah diatur dalam suatu peraturan Perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan publik dapat dilakukan oleh instansi pemerintah, swasta, baik dipusat maupun daerah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Sianipar (1999), pelayanan publik adalah suatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan oleh petugas pemerintah, termasuk aparat yang bergerak di bidang perekonomian dalam bentuk barang dan atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Oleh karena itu, pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau badan tertentu yang bertujuan untuk memenuhi kepentingan masyarakat guna mencapai kepuasan sebagai pelaksanaan ketentuan atau kewajiban dari badan yang telah diatur dalam suatu peraturan Perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan publik dapat dilakukan oleh instansi pemerintah, swasta, baik dipusat maupun daerah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik yaitu faktor pendukung dan penghambat pelayanan. Hal ini menjadi keluhan dari masyarakat terkait pemberian pelayanan publik sehingga proses kinerja pelayanan dapat diukur dari proses kinerja pelayanan publik yang berkualitas yaitu Orientasi terhadap perubahan, etika pelayanan, sistem intensif dan kerjasama, sedangkan faktor penghambat pelayanan adalah kurangnya sumber daya manusia, minimnya alokasi anggaran sebagai penunjang pelayanan serta budaya kerja dalam lingkungan organisasi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai adalah salah satu organisasi yang merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Sinjai yang mempunyai tugas pokok yang melaksanakan urusan pemerintah di bidang kependudukan berdasarkan asas otonomi dan pembantuan serta melaksanakan ketatausahaan dinas. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan wadah atau sarana untuk bekerjasama dalam rangka mencapai tujuan bersama yang telah ditentukan sebelumnya yang dihipunkan menjadi suatu hubungan yang teratur berdaya guna dan berhasil guna untuk mencapai tujuan yang diinginkan dalam pencapaian

tujuan yang telah ditetapkan dibutuhkan keahlian dan kinerja yang maksimal.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai perwujudan Pemerintah Daerah Kabupaten Sinjai dalam memberikan pelayanan publik dalam hal kepemilikan dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai menjadi bagian tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan merupakan bentuk konkret pemerintah dalam melayani masyarakatnya. Pemerintah Kabupaten Sinjai sebagai penyedia pelayanan tentunya harus melakukan pelayanan publik secara optimal untuk menghasilkan pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat.

Dalam rangka peningkatan pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sinjai Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sinjai Nomor 10 Tahun 2015 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai menyelenggarakan pelayanan berbasis informasi teknologi untuk memutuskan mata rantai pelayanan yang dilakukan secara manual dan berbelit-belit. Dengan mengaktualisasi *information technology* pelayanan yang di berikan akan semakin efektif dan efisien serta responsibilitas. Oleh karena itu, di dorong oleh pelaksanaan pemerintahan elektronik (*e-Government*) serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Sinjai menerapkan suatu sistem informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk elektronik atau e-KTP.

Pemerintah Kabupaten Sinjai didorong program pusat, dengan program Dukcapil Go-Digital, akan semakin mendekatkan komitmen pemerintah untuk menerapkan *Single Identity Number (SIN)*. Terlebih penerapan SIN tersebut berbasis data kependudukan melalui Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan e-KTP saat ini terus mendapat kepercayaan publik yang semakin meluas. Namun yang melatar belakangi hal ini sering sekali muncul berbagai masalah keluhan dan pengaduan dalam pelayanan terhadap masyarakat yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, antara lain pelayanan yang mahal, kaku dan berbelit-belit, sikap dan tindakan petugas, kurang ramah, kurang senyum, lambat, serta terbatasnya fasilitas pelayanan. Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai sebagai birokrat di tingkat daerah dituntut untuk mampu menangani kendala-kendala yang di hadapi dalam usaha-usaha pembangunan yang di galakkan pemerintah. Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai harus mampu melaksanakan fungsi utamanya yaitu memberikan pelayanan prima kepada publik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses kinerja pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintahan menyangkut pemenuhan hak-hak sipil masyarakat dalam penerbitan Dokumen Kependudukan khususnya kartu Keluarga dan KTP-elektronik serta menggambarkan faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi pelayanan publik.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif pada usaha mengungkapkan suatu masalah atau keadaan maupun peristiwa sebagaimana adanya sehingga bersifat mengungkapkan fakta dan memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti (Sugiyono, 2013). Fokus dalam penelitian yaitu proses Kinerja Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Sinjai, sehingga akan diketahui indikator kinerja pelayanan publik serta faktor - faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi proses kinerja pelayanan. Informan dalam penelitian sebanyak 9 orang terdiri dari Kepala Dinas, Sekertaris dinas, Kepala bidang kependudukan, *Front Office* dan 5 orang Masyarakat, sumber data penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder yang diperoleh dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

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 sederhanannya 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 record 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 terus dilakukan. Artinya bahwa pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan standar pelayanan maksimal.

### *Orientasi terhadap perubahan*

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 terus dilakukan. Untuk meningkatkan pengetahuan standar pelayanan Publik,

maka dinas kependudukan dan pencatatan sipil melaksanakan kegiatan bimbingan teknis (*Bimbingan Excellect service*) bagi petugas *front office* sebagai salah satu motivasi bagi petugas pelayanan dengan tujuan untuk memperluas wawasan dan menambah pengetahuan dalam memberikan pelayanan terbaik sehingga mampu memberikan kontribusi yang berarti terhadap organisasi dalam mewujudkan visi dan misi pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sinjai.

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik maka Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai telah berupaya memperbaiki kualitas petugas pelayanan publik agar tercipta pelayanan yang prima yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini memang sangat penting untuk diterapkan dalam pelayanan sehingga dengan mengikuti pelatihan-pelatihan maupun bimtek yang telah diselenggarakan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu langkah baik untuk meningkatkan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan maksimal (SPM).

### *Etika Pelayanan*

Etika merupakan salah satu elemen yang sangat menentukan kepuasan publik yang dilayani, sekaligus keberhasilan organisasi pelayanan publik itu sendiri. Elemen etika harus diperhatikan dalam setiap fase pelayanan publik mulai dari penyusunan kebijakan pelayanan, desain struktur organisasi pelayanan, sampai pada manajemen pelayanan untuk mencapai tujuan akhir dari pelayanan tersebut. Dalam pelaksanaan pelayanan dokumen Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai, sebagai petugas layanan *Front Office*, Layanan Pengaduan dan petugas ADB ( Admin Data Base) harus menunjukkan etika dalam melakukan pelayanan, sikap profesional, moral dan kesopanan harus diperhatikan setiap fase dalam pelayanan. serta tidak disriminan atau tidak membedakan dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat dan mampu menunjukkan sikap 3S (*Senyum Sapa Salam*). Etika diartikan sebagai filsafat dan profesional standards (kode etik), atau moral (aturan berperilaku yang benar) yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik. dengan adanya etika dalam pelayanan publik

### *Sistem Intensif*

Upaya merealisasikan sekaligus optimalisasi pembangunan berwawasan kependudukan maka diperlukan dukungan data dan informasi kependudukan yang lengkap dan akurat, sehingga dukungan pemerintah Kabupaten Sinjai Khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil intensif melakukan sosialisasi tentang arti pentingnya Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dalam hal ini kerja sama masyarakat sangat dibutuhkan dalam perwujudan pembangunan daerah yang dinamis terukur dan terarah. Dalam pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, sebagai pelaksana pelayanan ditingkat bawah dimana pelayanan stelsel aktif berada pada pucuk pemerintahan artinya Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil dalam

hal ini sebagai pelaksana pelayanan harus aktif melakukan sosialisasi, pelayanan keliling, maupun pelayanan jemput bola *door to door* kerumah warga bagi yang berkebutuhan khusus dan Penduduk lansia sebagai salah satu upaya inovasi dan pendekatan kepada masyarakat, yang sebelumnya bahwa masyarakat yang harus aktif melaporkan data kependudukannya. Dengan adanya system intensif atau pendekatan yang diterapkan oleh Pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan Dan pencatatan sipil Kabupaten sinjai yang bertujuan agar pelayanan lebih optimal kepada masyarakat

#### *Kerjasama*

Kinerja Pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten sinjai merupakan suatu kondisi dimana terciptanya hubungan yang dinamis antara pengguna layanan maupun pemberi layanan. Kerjasama sangat dibutuhkan diantara keduanya agar pelayanan dapat berjalan dengan optimal sesuai yang diharapkan. Sebagai aparat pelayanan publik harus mampu menciptakan kerjasama yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Walaupun pada kenyataannya bahwa masih adanya keluhan dari masyarakat terkait kerjasama pelayanan yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan masih belum menciptakan kerjasama yang baik. akan tetapi sebagai petugas pemberi layanan dituntut untuk selalu dapat menciptakan kondisi dimana dapat terciptanya hubungan yang dinamis antara penerima layanan dan pemberi layanan.

Salah satu hal yang menjadi penilaian dalam pelayanan dokumen kependudukan adalah adanya Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan. Terdapat beberapa faktor pendukung maupun faktor penghambat pelayanan yaitu: Prosedur pelayanan sebagai faktor pendukung, Prosedur pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik yang harus dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar operasional prosedur sesuai dengan kesepakatan para pihak, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya. Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit dan mudah dipahami. Produk pelayanan yang dihasilkan dari pelayanan akan diterima masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu.

Kompetensi petugas pemberi pelayanan, Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Aparat birokrasi harus mampu mencari solusi dari setiap kesulitan yang dihadapi oleh kelompok masyarakat yang

berbeda-beda. Aparat yang akan selalu berhadapan secara langsung dengan masyarakat, merekalah yang pertama kali mendengarkan dan mengetahui kesulitan warga dalam mengakses pelayanan publik. Aparat yang berada pada garis depan justru harus diberikan diskresi karena mereka dituntut oleh keadaan untuk mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh masyarakat yang bermohon, tentunya penempatan pada posisi ini harus yang berwawasan luas, berani mengambil keputusan dan memiliki pengalaman yang lebih untuk bertugas. Adanya berbagai perubahan-perubahan dalam teknologi maka dibutuhkan keandalan petugas, dimana organisasi secara proaktif harus menyesuaikan keterampilan dan keahlian para pegawainya agar mampu menggunakan teknologi tersebut. Organisasi publik harus mampu mengimplementasikan dengan baik dan mampu membangun jangka Panjang dengan stakeholder organisasi publik, Kompetensi yang dimiliki oleh petugas pelayanan publik harus ditunjukkan untuk menunjang pekerjaan dan mendukung kegiatan operasional agar tercapai pelayanan dengan optimal.

Sarana pelayanan suatu hal yang menjadi faktor pendukung dalam pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil adalah sarana yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai yaitu tersedianya perangkat komputer yang cukup lengkap, meja dan kursi juga lengkap, Sumber daya manusia yang mampu mengoperasikan komputer serta dukungan database kependudukan yang terkoneksi langsung ke pusat sehingga dapat menunjang proses pelayanan dokumen.

Setiap kantor atau Dinas Pemerintah membutuhkan sarana dan prasarana guna kelancaran segala aktifitasnya, sehingga dapat dikatakan bahwa tanpa adanya sarana yang mendukung, maka kantor tidak dapat beroperasi dengan baik, dalam hal sarana yang menjadi pendukung pelayanan termasuk lengkap namun yang belum sempurna adalah gedung kantor yang kurang luas, setiap ruangan sangat sempit, lahan parkir yang sempit, toilet umum hanya ada 1, alat-alat untuk perekaman pelayanan keliling kedesadesa yang juga sangat terbatas. Kesemuanya itu sangat dibutuhkan dalam rangka menciptakan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Tak sedikit masyarakat yang mengeluhkan tentang kinerja pelayanan publik pada umumnya. Masyarakat hanya tau tentang pelayanan yang memuaskan namun Pada hakekatnya Pelayanan publik yang dilakukan sudah sangat maksimal sesuai dengan visi misi pemerintah kabupaten sinjai yaitu terdepan dalam pelayanan publik. terhadap kinerja pelayanan publik terdapat beberapa faktor penghambat kinerja pelayanan publik yaitu :

- 1) Sumber daya manusia diartikan sebagai individu produktif yang bekerja sebagai penggerak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai, baik itu di dalam kapasitas sebagai PNS maupun tenaga honorer yang memiliki fungsi sebagai aset sehingga harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya.

- 2) Kesejahteraan menjadi faktor utama dalam Penyelenggaraan pelayanan publik dalam peningkatan kesejahteraan sosial sesuai tujuan negara dalam Undang-undang Dasar 1945 salah satunya yaitu untuk memajukan kesejahteraan umum serta sila kelima pancasila yaitu keadilan sosial. Dalam kehidupan bernegara, masalah kesejahteraan merupakan masalah penting yang masih terjadi hingga saat ini. Nampak bahwa proses pendanaan merupakan hal yang melandasi kegiatan atau kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dimana proses penentuan besaran dana yang digunakan didasarkan atas kemampuan daerah/ APBD serta dana-dana dari pusat.
- 3) Pendekatan Budaya, Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik dalam suatu instansi pemerintah adalah budaya kerja, dimana faktor tersebut sangat erat kaitannya dalam meningkatkan kinerja petugas dan mewujudkan standar pelayanan sesuai dengan SOP, sebab dengan tercapainya budaya kerja yang baik dan ditunjang oleh kerjasama dengan sesama petugas, maka akan tercapai hasil yang dapat meningkatkan kinerja pelayanan (Tika, 2008).

Berkaitan dengan pentingnya masalah budaya kerja terhadap kinerja maka hal ini perlu perhatian pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Sinjai yakni sebuah instansi yang bergerak sebagai pelayanan masyarakat, dimana dalam menunjang aktivitas kinerja Petugas Pelayanan Publik, maka salah satu upaya yang perlu dilakukan oleh instansi terkait adalah dengan memperhatikan masalah budaya.

Budaya kerja pada umumnya merupakan pernyataan filosofis, dapat difungsikan sebagai tuntutan yang mengikat para pegawai maupun tenaga Non PNS yang merupakan petugas pelayanan didalam melaksanakan tugas dengan jujur dan bertanggung jawab, sesuai ketentuan, berintegritas, cermat dan disiplin. Di dalam meningkatkan kinerja Pelayanan Publik petugas pelayanan dituntut untuk melayani dengan sikap hormat, sopan, dan tanpa tekanan, namun realita yang terjadi dilapangan dengan adanya keluhan dari masyarakat masih adanya petugas yang belum maksimal mengimplementasikan budaya kerja yang sesuai dengan aturan yang berlaku, seperti dalam pengurusan dokumen kependudukan, budaya atau kebiasaan dalam memberikan pelayanan yang masih adanya mementingkan kepentingan pribadi dan golongan dari pada kepentingan masyarakat. masih adanya petugas yang melakukan praktek nepotisme dimana mereka mendahulukan kepentingan pribadi dan golongan dalam pengurusan penerbitan dokumen Kependudukan.

Proses kinerja pelayanan publik adalah hal yang mendasar dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dinas kependudukan dan Pencatatan terus berupaya untuk memberikan pelayanan prima kepada

masyarakat. Hal-hal yang dilakukan adalah dengan melaksanakan Bimtek *Excellent Service* bagi petugas pelayanan baik terhadap pegawai negeri sipil maupun tenaga honorer dengan tujuan untuk meningkatkan pengetahuan, kemampuan dan wawasan dalam memberikan pelayanan. Orientasi terhadap perubahan dalam pelayanan publik sangat menunjang terwujudnya pelayanan prima. Oleh karena itu untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik maka Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai telah berupaya memperbaiki kualitas petugas pelayanan publik agar tercipta pelayanan yang prima yang diharapkan oleh masyarakat, hal ini diungkapkan oleh salah satu pemohon yang mengaggap bahwa petugas pelayanan tanggap dan cepat merespon para pemohon serta mampu memberikan pengertian kepada masyarakat terkait hal-hal yang dianggap kurang dalam berkas permohonan sehingga sebagai pemohon cukup mengerti dan para petugas terlihat sudah cukup terlatih dalam memberikan pelayanan yang cepat. Hal ini memang sangat penting untuk diterapkan dalam pelayanan sehingga dengan mengikuti pelatihan-pelatihan maupun bimtek yang telah diselenggarakan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu langkah baik untuk meningkatkan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan maksimal (SPM).

Tak hanya dengan orientasi terhadap perubahan yang menjadi tugas dari pada pemberi layanan namun etika pelayanan merupakan hal yang perlu diperhatikan, Karena Etika diartikan sebagai filsafat dan professional standards(kode etik) atau moral yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi layanan. Petugas harus mampu menunjukkan etika yang baik dalam melayani dan harus mampu menunjukkan sikap moral yang baik. hal ini sesuai dengan pernyataan masyarakat yang memberikan komentarnya terhadap etika yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan bahwa para petugas pelayanan menunjukkan etika yang baik, sopan dan santun kepada para pemohon.

Upaya untuk merealisasikan sekaligus mengoptimalisasi pembangunan berwawasan kependudukan maka diperlukan dukungan data dan informasi kependudukan yang lengkap dan akurat, sehingga dukungan pemerintah Kabupaten Sinjai khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara intensif melakukan sosialisasi tentang arti pentingnya Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, agar masyarakat bisa mengetahui segala bentuk aturan, kebijakan maupun produk layanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Serta melakukan pelayanan keliling kepada Masyarakat sebagai bentuk Inovasi untuk lebih mendekatkan pelayanan tercepat kepada masyarakat. Namun dalam hal ini kerja sama masyarakat sangat dibutuhkan juga agar masyarakat pun dapat merespon dan cepat tanggap serta dapat menjadi peserta sosialisasi yang aktif dalam mendukung perwujudan pembangunan yang strategis terukur dan terarah.

Segala bentuk pelayanan yang diberikan tentunya terdapat faktor yang menjadi penghambat maupun pendukung pelayanan termasuk didalamnya adalah prosedur pelayanan, prosedur tersebut telah disosialisasikan dan disepakati oleh para pihak penentu kebijakan sehingga diputuskan untuk menjadi acuan dalam pelayanan dan ditetapkan melalui standar operasional prosedur yang memuat tentang : prosedur, persyaratan, mekanisme, waktu, biaya dan penanganan pengaduan, Hal ini sesuai dengan pernyataan dari masyarakat yang memberikan komentar saat melakukan /mengurus dokumen kependudukan bahwa terdapat prosedur yang lengkap dan terarah dan telah dipublikasikan di ruang pelayanan Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil sehingga mudah dipahami dan tidak berbelit-belit.

Kompetensi petugas merupakan hal yang penting dalam memberikan pelayanan dimana petugas pelayanan harus berkompoten dan memiliki masing-masing skil/keterampilan serta keahlian dibidangnya masing-masing. Kemampuan dalam melayani masyarakat merupakan perwujudan dalam pelayanan prima. Tentunya penempatan Petugas pelayanan yang berada pada garis depan justru harus diberikan diskresi karena mereka dituntut oleh keadaan untuk mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh masyarakat yang bermohon, tentunya penempatan pada posisi ini harus yang berwawasan luas, berani mengambil keputusan dan memiliki pengalaman yang lebih dalam bertugas.

Sarana dan prasarana penunjang pelayanan adalah satu hal yang sangat perlu perhatian baik dari instansi itu sendiri maupun dari pemerintah Kabupaten. Setiap kantor atau Dinas membutuhkan sarana dan prasarana guna kelancaran segala aktifitasnya, sehingga dapat dikatakan bahwa tanpa adanya sarana yang mendukung, maka kantor tidak dapat beroperasi dengan baik, dalam hal sarana yang menjadi pendukung pelayanan termasuk lengkap namun yang belum sempurna adalah gedung kantor yang kurang luas, setiap ruangan sangat sempit, lahan parkir yang sempit, toilet umum hanya ada 1, alat-alat untuk perekaman pelayanan keliling kedesadesa yang juga sangat terbatas. Kesemuanya itu sangat dibutuhkan dalam rangka menciptakan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Pentingnya peranan sumber daya manusia bagi setiap organisasi diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan, untuk itu sumber daya manusia perlu memiliki skill atau keterampilan yang handal dalam menangani setiap pekerjaan, sebab dengan adanya skill yang handal dan professional, maka secara langsung dapat meningkatkan kinerja petugas pelayanan publik. Keberadaan sumber daya manusia sangat penting dalam suatu organisasi, terlebih pada Dinas yang menangani pelayanan publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sangat kekurangan sumber daya manusia yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil/Aparatur Sipil Negara sehingga penugasan dalam pelayanan terdepan (*front office*) adalah direkrut dari tenaga kontrak/tenaga Non PNS, ini lah yang menjadi salah satu kendala dan

penghambat dalam pelayanan karena yang seharusnya pelayanan terdepan adalah Aparatur yang berstatus Pegawai Negeri Sipil.

Permasalahan kesejahteraan dikalangan petugas pelayanan publik sangat berpengaruh pada kinerja pelayanan publik. dalam hal ini permasalahan sering muncul terkait besaran/ jumlah upah kerja yang diterima oleh petugas pelayanan yang berstatus Non PNS dengan jumlah yang sangat minim. Akan tetapi jumlah tersebut sudah diatur dalam surat Keputusan Bupati Sinjai untuk semua tenaga honorer di Kabupaten Sinjai dengan besaran anggaran yang sesuai dengan standar minimal sebagai acuan pembayaran upah kerja bagi tenaga honorer. Nampak bahwa proses pendanaan merupakan hal yang melandasi kegiatan atau kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dimana proses penentuan besaran dana yang digunakan didasarkan atas kemampuan daerah/ APBD serta dana-dana dari pusat. Di samping itu, dana yang digunakan harus disesuaikan dengan persetujuan Dewan perwakilan Rakyat Daerah.

## **KESIMPULAN**

Hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai sudah cukup baik dan sistematis. Pelayanan yang diberikan sudah dapat mengakomodir kebutuhan masyarakat tentang dokumen kependudukan secara legal, formal sesuai dengan peraturan perundang-undangan khususnya dokumen Kartu Keluarga dan KTP-elektronik. Dengan mengaplikasikan teknologi berbasis komputer yang terintegrasi langsung kepusat dan seluruh DUKCAPIL seIndonesia serta dengan kompetensi petugas yang mampu mengoperasikan komputer untuk mendukung kinerja petugas. Namun yang perlu ditingkatkan adalah Sumber daya Manusia, peningkatan Anggaran yang dapat menunjang kesejahteraan petugas pelayanan serta peningkatan sarana dan prasarana pelayanan yang merupakan factor penghambat pelayanan sehingga dapat memberikan pelayanan prima kepada Masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- A.S. Moenir (2016) Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Estaswara, Helpris (2012), Stakerholder Relationship In Integrated Communication, Universitas Pancasila, Jakarta.
- Lukman, Sampara, (2002). Manajemen Kualitas Pelayanan, STIA LAN, Jakarta.
- Peraturan Bupati Sinjai Nomor 66 Tahun 2016 tentang susunan organisasi, kedudukan, tugas pokok dan fungsi kerja dinas.
- Peraturan Bupati kabupaten Sinjai nomor 10 tahun 2015 tentang perubahan atas peraturan daerah nomor 7 tahun 2010 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan.

- Pabundu, Tika. (2008), *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan.*: Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono, (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung : Alfabeta
- Schiffman, Leon G, Leslie, Lazar Kanuk (2004) *Asas-asas Manajemen*, PT Refika Aditama, Bandung
- Sianipar. JPG (1999), *Manajemen Pelayanan Publik*, Lembaga Administrasi Negara Jakarta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 Tentang Pelayanan Publik