

TESIS

**KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SINJAI**



UZLIFAH ANDI NANGGUNG

4617103056

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Kinerja Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai
Nama Mahasiswa : Uzlifah Andi Nanggung
NIM : 4617103056
Program Studi : Administrasi Publik

*Aoe. fuis.
4 upin*

Menyetujui,
Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

*12-19
12*

Prof Dr. H. Imran Ismail, M.Si

Dr. Dra. Hj. Juharni. M.Si

Mengetahui,

Direktur
Program Pascasarjana
Direktur,

Ketua Program Studi
Administrasi Negara



[Handwritten signature]
Prof. Dr. Ir. Batara Surya, M.Si

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

HALAMAN PENERIMAAN

Pada hari / tanggal : 29 Nopember 2019

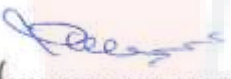
Tesis atas nama : **UZLIFAH ANDI NANGGUNG**

NIM : 4617103056

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 : Prof DR. H. Imran Ismail, M.Si ()

Sekretaris : DR. Dra. Hj. Juharni. M.Si ()

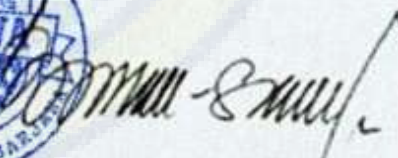
Anggota Penguji : Prof. DR. H Husain Hamka, M.Si ()

DR. Nurkaidah, M.Si ()

Makassar,

Program Pascasarjana
Direktur,




Prof. Dr. Ir. Batara Surya, M.Si

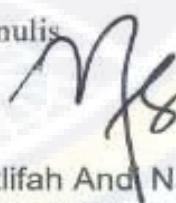
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah 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 orang lain, kecuali secara tertulis di kutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur ciplakan, saya bersedia tesis (magister) dibatalkan, diproses sesuai dengan undang yang berlaku (Undang-Undang No. 20 tahun 2003 pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, November 2019

Penulis


Uzlifah And Nanggay
NIM. 4617103056

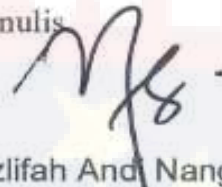


RIWAYAT HIDUP

Uzlifah Andi Nanggung Lahir di Sinjai, Tanggal 26 Nopember 1980. Sekolah Dasar No 42 Kecamatan Sinjai Selatan pada tahun 1993. Sekolah Menengah Pertama (SMP Negeri 1 Kecamatan Sinjai Selatan) Tahun 1996. Sekolah Menengah Umum (SMU Negeri 1 Sinjai selatan Kabupaten Sinjai pada tahun 1999. Masuk di Sekolah Tinggi Pemerintahan Dalam Negeri (STPDN) Jatinangor , Bandung Tahun 2000 kemudian melanjutkan pendidikan program Pasca Sarjana (S2) Tahun 2018 Ilmu Administrasi Publik Universitas Bosowa Makassar. Pada tahun 2001 diangkat menjadi CPNS dan Pada Tahun 2004 menjadi PNS Kabupaten Sinjai

Makassar, November 2019

Penulis



Uzlifah Andi Nanggung
NIM. 4617103056

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, sehingga penulis tesis ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai gelar magister administrasi public Universitas Bosowa Makassar

Orang bijak mengatakan “untuk menjadi orang yang pintar tidak hanya dimulai dengan membaca melainkan menciptakan sesuatu agar orang lain tetap senantiasa membaca dan memberi pemaknaan yang tersirat dalam karya”.Paling tidak tesis ini di tangan anda ini adalah sebuah dedikasi dan mengimplementasikan dari seorang mahasiswa yang ingin menjadi sarjana yang baik.

Atas Rahmat,berkat petunjuk-Nya pulalah sehingga berbagi pihak berkenaan memberikan bantuan,bimbingan dan dorongan dalam penyelesaian penulisan tesis ini dan dalam masa studi program pasca sarjana Universitas Bosowa Makassar.Oleh karena itu penuh kerendahan hati,pada kesempatan ini patutlah kiranya penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada semua pihak,baik yang langsung ataupun tidak langsung,yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian tesis ini:

1. Prof.DR.Ir. H.Muh.Saleh Pallu,M.Eng selaku Rektor Universitas Bosowa Makassar.
2. Prof.DR. Ir. Batara Surya,M.Si selaku Direktur program pasca sarjana Universitas Bosowa Makassar.

3. DR.Syamsul bahri, S.Sos, M.Si selaku Asisten Direktur Pasca Sarjana Universitas Bosowa Makassar.
4. Prof.DR. H. Andi Rasyid Pananrangi, SH., M.Pd selaku ketua prodi Magister Administrasi Publik Pasca Sarjana Universitas Bosowa Makassar.
5. Prof DR. H. Imran Ismail, M.Si selaku pembimbing I dan DR. Dra.Hj.Juharni, M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan dorongan dan pembimbingan kepada penulis.
6. Para dosen penguji atas kesediannya menjadi penguji yang telah banyak memberi masukan,arahan dan perbaikan dalam penyempurnaan tesis ini.
7. Bapak/Ibu Dosen Administrasi Publik beserta staf dan Tata Usaha Pasca Sarjana Universitas Bosowa Makassar yang telah banyak membantu penulis selama menempuh pendidikan di Kampus ini.
8. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai,atas rekomendasi penelitian yang diberikan.
9. Kepada Ibunda dan suami tercinta yang penulis sayangi dengan tulus dan ikhlas telah mendidik dan memberikan pengorbanan yang tak ternilai, dorongan moril dan material serta doa dan cinta selama ini diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan studi pada pasca Sarja Universitas Bosowa Makassar.
- 10.Sahabat INOVASI yang selalu memberi spirit,motivasi,inspirasi,ide-ide kreatif dan dukungannya kepada penulis baik moril maupun materil.

11. Teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu terima kasih atas segala bantuan, dorongan, motivasi, dan dukungannya kepada penulis.

12. Pihak lain yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang juga ikut memberikan dorongan, bantuan, dan dukungannya kepada penulis untuk penyelesaian tesis ini.

Walaupun masih jauh dari kesempurnaan, besar harapan penulis kiranya tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Semoga Allah swt memberikan rahmatnya kepada kita semua. Amin.

Makassar, November 2019

Penulis



Uzlifah And Nanggung
NIM. 4617103056

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses kinerja pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai serta menggambarkan faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Informan penelitian terdiri dari informan kunci yaitu kepala dinas dan informan ahli yaitu sekretaris dinas, sedangkan informan pendukung adalah kabid kependudukan petugas pelayanan dan masyarakat dengan jumlah informan 9 orang, tehnik pengumpulan data dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data melalui Penyajiandata, dan reduksi data. Dalam penelitian ini membahas tentang kinerja petugas pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai yaitu orientasi terhadap perubahan, etika pelayanan, system intensif dan kerjasama. Serta factor pendukung pelayanan yaitu prosedur pelayanan, kompetensi petugas pemberi layanan, sarana pelayanan. 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 prasarana pelayanan yang merupakan factor penghambat dalam pelayanan.

Kata Kunci : Kinerja, petugas, Pelayanan Publik

ABSTRACT

This study aims to determine the performance process of public services at the Department of Population and Civil Registration in Sinjai Regency and describe the supporting and inhibiting factors that affect service. This study uses a qualitative method. Research informants consisted of the head of service, secretary, head of population and community service officers with a total of 9 informants, data collection techniques by conducting observations, interviews, and documentation. Data analysis techniques through the presentation of data, and data reduction. In this study discusses the performance of service officers organized by the Department of Population and Civil Registration, Sinjai Regency, which is orientation to change, service ethics, intensive systems and cooperation. As well as supporting factors such as service procedures, service provider competencies, service facilities. The services provided are able to accommodate the needs of the community regarding population documents legally, formally in accordance with statutory regulations, especially family card and electronic-KTP documents. By applying computer-based technology that is integrated directly into the center and all Dukcapil throughout Indonesia and with the competence of officers who are able to operate computers to support the performance of officers. But what needs to be improved is Human Resources, an increase in the Budget that can support the welfare of service personnel and improvement of service infrastructure which is an inhibiting factor in service.

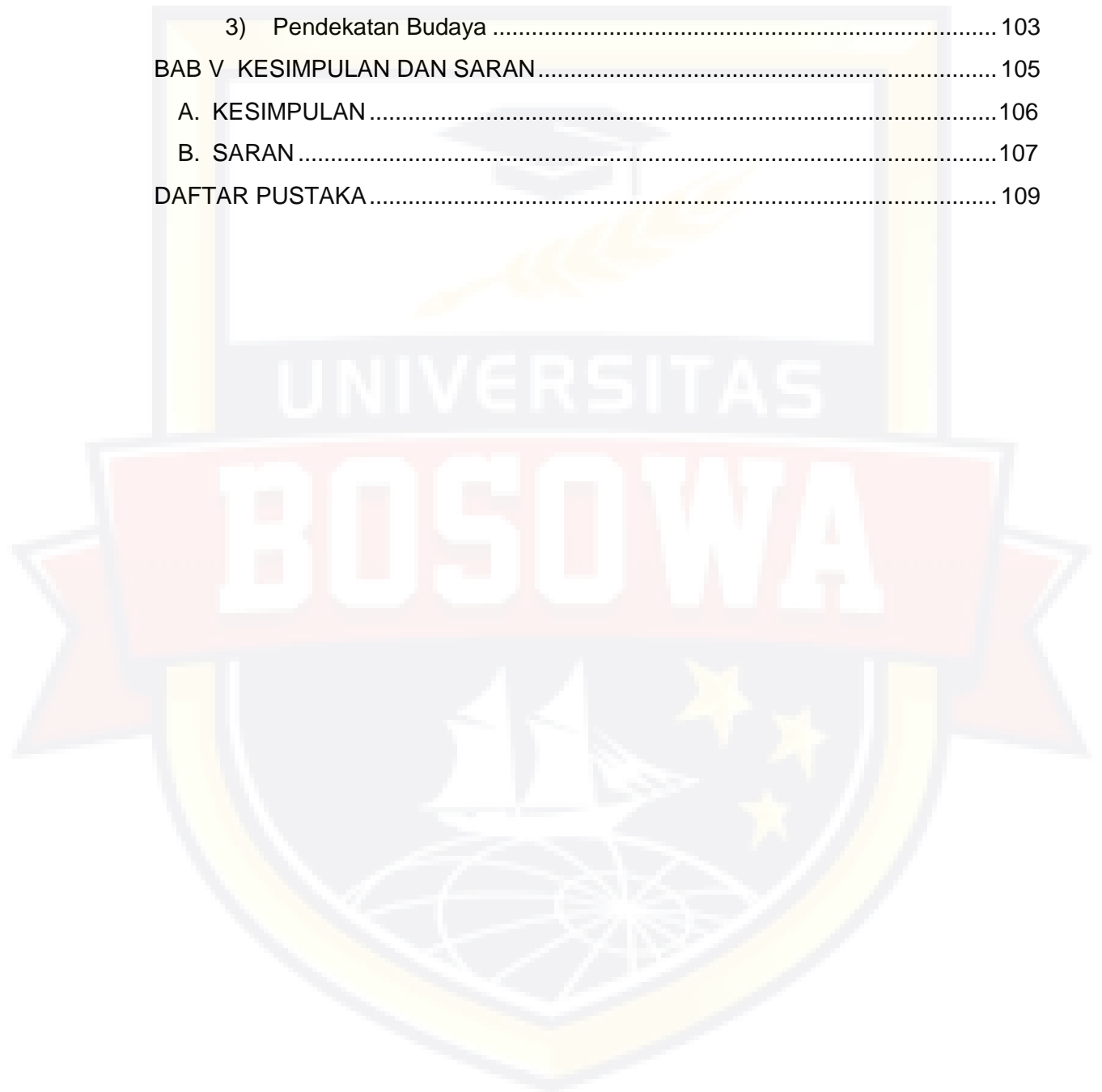
Keywords: Performance, officers, public services

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PENERIMAAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	iv
RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA KONSEP.....	8
A. Perspektif Teori.....	8
1. Kinerja.....	8
2. Penilaian Kinerja.....	10
3. Pengukuran Kinerja Pelayanan publik	12
4. Pelayanan Publik	14
5. Tujuan Pelayanan Publik.....	18
6. Ciri Pelayanan Publik.....	21
7. Karakteristik pelayanan.....	22
8. Prinsip dan komponen standar pelayanan.....	24
a. Prinsip pelayanan.....	24
b. Komponen Standar Pelayanan	26
9. Produk Layanan, Syarat dan Prosedur Pelayanan.....	28
10. Penilaian Kinerja Pelayanan Publik.....	39
B. Penelitian Terdahulu.....	40
C. Kerangka Konsep.....	44
BAB III METODE PENELITIAN	48
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	48

B. Lokasi dan Waktu Penelitian.	48
C. Fokus Penelitian dan Deskripsi Penelitian.	48
<u>1.</u> Fokus penelitian.....	48
D. Jenis dan Sumber Data.	51
E. Teknik Pengumpulan Data.....	51
F. Teknik Analisis Data.	52
G. Rencana Pengujian Keabsahan Data.	54
<u>a.</u> Triangulasi Sumber.....	55
<u>b.</u> Triangulasi Teknik.....	55
<u>c.</u> Triangulasi Waktu.....	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.	57
<u>a.</u> Sejarah Singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai.	57
<u>b.</u> Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai.....	59
<u>c.</u> Susunan Organisasi, Kedudukan Tugas pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai Berdasarkan Peraturan Bupati Sinjai Nomor 66 Tahun 2016.	60
<u>d.</u> Sumber Daya Manusia Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai.....	62
B. Pembahasan	66
1. Proses kinerja pelayanan.	66
1) Orientasi terhadap perubahan.....	66
2) Etika Pelayanan.....	69
3) Sistem intensif.....	74
4) Kerjasama.....	76
2. Faktor- faktor yang mempengaruhi Kinerja Pelayanan.	78
1) Prosedur pelayanan.....	78
2) Kompetensi petugas pemberi pelayanan.....	91
3) Sarana pelayanan.....	93

3.	Faktor-faktor penghambat kinerja pelayanan publik.....	97
1)	Sumber daya manusia.....	97
2)	Kesejahteraan.....	100
3)	Pendekatan Budaya	103
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		105
A. KESIMPULAN		106
B. SARAN.....		107
DAFTAR PUSTAKA.....		109



DAFTAR TABEL

Tabel	Jenis Tabel	Halaman
2.1.	Data Pegawai berdasarkan klasifikasi Pendidikan	64
2.2.	Data Pegawai berdasarkan klasifikasi Golongan	65
2.3.	Jumlah Penduduk	66
2.4.	Matriks Biodata Informan	138

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Jenis Gambar	Halaman
1.1.Kerangka Konsep	48



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 pemerintahan. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 1, bahwa 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.

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 dihimpun 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 yang dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Sinjai Nomor 66 Tahun 2016 tentang susunan organisasi, kedudukan, tugas pokok dan fungsi kerja dinas. Sebagai perwujudan Pemerintah Daerah Kabupaten Sinjai dalam memberikan pelayanan publik dalam hal kepemilikan dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dalam hal ini tugas pokok tersebut diterjemahkan dalam urusan pemerintahan Kabupaten Sinjai dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil berkedudukan sebagai unsur pelaksana pemerintah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil di pimpin oleh kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab oleh Bupati melalui sekretaris daerah.

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.

Berdasarkan Undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan sebagaimana telah diubah dengan undang-undang nomor 24 tahun 2013, dalam undang-undang administrasi kependudukan ini terletak pada kewajiban Negara untuk mengunjungi 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 di laporkan 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.

Kartu Keluarga adalah adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan, dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga..Kartu Keluarga wajib dimiliki oleh setiap keluarga. Kartu ini berisi data lengkap tentang identitas Kepala Keluarga dan anggota keluarganya, sedangkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Kartu Keluarga selanjutnya disingkat KK,

Selanjutnya Kartu Tanda Penduduk adalah merupakan kartu identitas resmi yang wajib dimiliki oleh setiap warga negara yang sudah berusia 17 tahun. Pembuatan KTP-elektronik bertujuan untuk membuat data kependudukan lebih terintegrasi dan memungkinkan munculnya data ganda lebih kecil.

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 tersedia data dan informasi pada instansi pemerintah yang dapat dianalisis dan dimanfaatkan secara cepat, tepat, akurat, dan aman.

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

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 Kab.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 berbasiskan tehnologi 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 KTP-el saat ini terus mendapat kepercayaan publik yang semakin meluas.

Dimana 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.

AparatDinas 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.AparatDinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai harus mampumelaksanakan fungsi utamanya yaitu memberikan pelayanan prima kepada publik.

B. Rumusan Masalah

Adanya kualitas pelayanan yang di harapkan masyarakat dengan pelayanan yang diterima dari unit layanan yang ada bermuara pada kebutuhan pelayanan yang memuaskan.Untuk itu di perlukan adanya kinerja yang baik oleh pelaksana pelayanan yang berorientasi pada terwujudnya pelayanan prima kepada masyarakat. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana Proses kinerja pelayanan publik dalam memberikan pelayanan Kartu keluarga dan KTP-Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai ?
2. Faktor pendukung dan penghambat apa saja yang mempengaruhi proseskinerja pelayanan publikdalam memberikan pelayanan Kartu

Keluarga dan KTP-elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui proses kinerja pelayanan publik dalam memberikan pelayanan Kartu keluarga dan KTP-Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai.
2. Faktor pendukung dan penghambat apa saja yang mempengaruhi proses kinerja pelayanan publik dalam memberikan pelayanan Kartu Keluarga dan KTP-elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat akademik,

Dapat memeberikan kontribusi pemikiran dalam mengkaji dan memahami masalah sosial sesuai pada pelayanan publik khususnya terkait peningkatan mutu pelayanan petugas pemerintah masyarakat.

2. Manfaat praktis.

Dapat memberikan gambaran tentang pelaksanaan pelayanan publik yang baik bagi petugas pemerintah khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Sinjai

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA KONSEP

A. Perspektif Teori.

1. Kinerja

Kinerja secara etimologi adalah berasal dari bahasa Inggris yaitu *performance*. *Performance* berasal dari kata "to perform" yang mempunyai arti masukan entries.

Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi kepada ekonomi (Amstrong dan Baron, 1998:15) dengan demikian kinerja adalah tentang bagaimana melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut.

"Menurut Anwar Prabu Mangkunegara 2017 (2000:67) bahwa kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Istilah kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang sering diartikan sebagai penampilan, unjuk kerja atau prestasi.

Dalam kamus *Illustrated Oxford Dictionary*, istilah ini menunjukkan "the execution or fulfilment of a duty" (pelaksanaan atau pencapaian dari suatu tugas). Sementara itu pengertian *performance* sering diartikan sebagai kinerja, hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja

mempunyai makna lebih luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2001:34) mengemukakan bahwa :

“Kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu”. Kinerja individu menggambarkan sampai seberapa jauh seseorang telah melaksanakan tugas-tugasnya sehingga dapat memberikan hasil yang ditetapkan oleh kelompok atau institusinya”

Kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Dapat disimpulkan bahwa pengertian kinerja yaitu suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika. Kinerja merupakan suatu gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, visi serta organisasi.

Kontrol terhadap pelayanan tidak terlepas dari kontrol terhadap kinerja petugas pelayanan yang melayani. Kinerja

petugas merupakan bagian terpenting dalam peningkatan kualitas pelayanan, karena kinerja yang melakukan proses terhadap pelayanan itu sendiri. Kinerja yang baik, ditopang dengan kompetensi yang dimiliki petugas pelayanan akan menghasilkan sebuah pelayanan prima dan profesional.

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 serta etika yang ada

“ (Prawirosentono,1992,2: Sinambela 2012) dalam Hayat (2017:59) rumusan diatas memberikan gambaran bahwa kinerja merupakan pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dengan nilai-nilai etika moral yang tinggi”

2. Penilaian Kinerja

Penilaian harus berakar pada realitas kinerja karyawan yang memungkinkan pimpinan dan karyawan untuk mengambil pandangan yang positif agar menjadi lebih baik dimasa yang akan datang. Sejalan dengan penilaian kinerja, Andrew E. Sikula yang dikutip oleh Mangkunegara mengungkapkan bahwa :

“Penilaian pegawai merupakan evaluasi yang sistematis dari pekerjaan pegawai dan potensi yang dapat dikembangkan. Penilaian dalam proses penafsiran atau penentuan nilai, kualitas atau status dari beberapa obyek orang ataupun sesuatu (barang)”. (Dalam Mangkunegara, 2009:10).

Menurut pendapat tersebut, bahwa evaluasi kinerja adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan dan kinerja organisasi. Penilaian kinerja menentukan kebutuhan pelatihan kerja secara tepat, memberikan tanggung jawab yang sesuai kepada karyawan sehingga dapat melaksanakan pekerjaan yang lebih baik.

Evaluasi kinerja adalah dasar bagi penilaian dalam memenuhi standar dan sasaran yaitu bagaimana kinerja pegawai dapat memecahkan masalah yang dihadapi dalam mencapai sasaran. Sasaran dari evaluasi kinerja menurut Surya Dharma (Dharma, 2009:125) terdiri dari motivasi, pengembangan dan komunikasi.

“Motivasi, maksudnya yaitu untuk merangsang orang untuk meningkatkan kinerja dan mengembangkan keahlian. Pengembangan, memberikan dasar untuk mengembangkan dan memperluas atribut dan kompetensi yang relevan atas peran yang dijalani maupun peran yang akan dijalankan pada masa depan terutama pada karyawan yang memiliki potensi untuk melakukannya.

Pengembangan dapat difokuskan pada peran yang dipegang saat ini, memungkinkan orang untuk memperbesar dan memperkaya keahlian yang mereka perlukan untuk mendapatkan peran yang

sebagaimana mestinya. Komunikasi, berfungsi sebagai saluran komunikasi dua arah tentang peran, sasaran, hubungan, masalah kerja dan aspirasi antara komunikator sebagai pemimpin dan komunikan sebagai karyawan, hal tersebut dilakukan agar dapat mengurangi kesalahan dalam pelaksanaan kinerja karyawan. Selanjutnya menurut Surya Dharma dalam bukunya yang berjudul Manajemen Kinerja, kriteria bagi penilaian kinerja harus berimbang diantara :

- a. Pencapaian dalam hubungannya dengan berbagai sasaran;
- b. Perilaku dalam pekerjaan sejauh mempengaruhi peningkatan kinerja;
- c. Efektifitas sehari-hari. (Dharma, 2009:130)

Penilaian kinerja diharapkan akan menghasilkan pegawai-pegawai yang bertanggung jawab dan dapat meningkatkan kinerja pegawai baik dilingkungan organisasi pemerintahan maupun dilingkungan swasta.

3. Pengukuran Kinerja Pelayanan publik

Pengukuran kinerja karyawan/pegawai yang dikemukakan oleh Bernadin & Russell (1993) sebagaimana dikutip oleh Gomes dalam (Intanghina 2008:3) meliputi aspek-aspek sebagai berikut :

1. Quantity of work : jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode yang ditentukan.
2. Quality of work : kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.
3. Job Knowledge : luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan ketrampilannya.
4. Cooperation : kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain atau sesama anggota
5. Dependability : kesadaran untuk dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan kerja.
6. Initiative : semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggungjawabnya.
7. Personal Qualities : menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahan dan integritas pribadi.

Era reformasi mengarahkan birokrasi pemerintah untuk lebih mengutamakan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat yang dilakukan oleh aparat pemerintah dengan memperhatikan faktor-faktor yang dapat meningkatkan pelayanan, salah satunya mempunyai fungsi sebagai pelayan masyarakat harus mampu meningkatkan kinerja terhadap tugas dan tanggung jawabnya dengan

berlandaskan pada faktor-faktor penunjang terhadap peningkatan kinerja tersebut.

4. Pelayanan Publik

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, (1992 : 10) : “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,

jadi pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.

Menurut Chiristopher 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 pelayanan itu sendiri dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Menurut Ratminto dan Winarsi 2005 dalam Donni Juni Priansa (2017:53) pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara pelanggan dengan pegawai atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud 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 peneliti menarik kesimpulan bahwa kepuasan publik merupakan respon publik terhadap ketidaksesuaian antara tingkat harapan yang dimiliki dengan kinerja actual 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 disisi lain persepsi kinerja organisasi publik didasarkan atas pengetahuan, keyakinan, dan penelitian publik terhadap organisasi publik itu sendiri secara nyata.

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

Menurut Cutlip, Center dan Broom (Cutlip 2005) mendefenisikan publik sebagai unit sosial aktif yang terdiri dari semua pihak yang terlibat mengenali problem bersama yang akan mereka cari solusinya secara bersama-sama. Krisyanto (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) mendefenisikan 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.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Petugas Negara Nomor 63 tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah :

Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya menurut JP.G.Sianipar, (1998:5) :

“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”.

Pemberian batasan pelayanan publik oleh Hugo F (dalam A.S Moenir 1992: 32) dinyatakan sebagai berikut :

1. Suatu aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah atau Negara dalam memberikan jasa-jasa dan menyediakan atau melengkapi berbagai kebutuhan yang bertujuan meningkatkan taraf hidup warga negaranya.
2. Suatu upaya atau aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa guna memenuhi kepuasan kepada masyarakat yang membutuhkannya.
3. Proses kebijaksanaan dan sikap yang sesuai dengan kepentingan orang-orang atau golongan.

Menurut Hanif Nurcholis (2005 : 175) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Menurut Widodo (2001 : 269) :

“pelayanan publik yaitu sebagai pemberian layanan kepada masyarakat mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai

dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Lukman, pelayanan publik dapat diartikan sebagai upaya untuk membantu, menyiapkan dan mengurus apa yang dibutuhkan orang lain (Lukman, 2002 : 4)".

Menurut Kepmen PAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaran pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan 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.

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 jasa dan publik. Pelayanan publik yang baik, tentunya menjadi harapan penting bagi masyarakat, mulai dari sikap petugas yang

memberikan pelayanan, bentuk pelayanan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, sampai pada perilaku petugasnya. 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 petugas 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. System politik di Indonesia dengan demokratisnya memberikan ruang yang luas bagi elemen politik untuk berkompetisi dalam jabatan politik. Bentuk koalisi dalam perpolitikan menimbulkan ketidakstabilan dalam ruang-ruang publik, hal ini 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 public 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 ketidakefisiennya pelayanan publik. sistem manual yang masih di gunakan dalam memberikan pelayanan sudah tidak memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan cepat dan mudah. Pemerintah harus terus memacu pengembangan dan peningkatan teknologi informasi dalam pelayanan publik. hal ini sudah menjadi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik dan kebutuhan pemerintah 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 petugas yang mempunyai kompetensi yang tinggi, kualitas keterampilan yang memadai, dan sikap perilaku yang sehingga pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan melalui pemberian pelayanan publik dapat dipertanggung jawabkan. Sudah menjadi keharusan untuk terus melakukan berbagai langkah konkret dalam mengatasi persoalan rekrutmen Petugas Sipil Negara (ASN). *keempat, reward dan punishment*. Salah satu lemahnya dalam pelayanan publik adalah masih belum meratanya *reward* yang diterima petugas pelayanan publik yang berprestasi. Pemerintah masih dinilai kurang memberikan perhatian secara penuh kepada petugas yang berprestasi. Pemberian *reward* merupakan bentuk motivasi bagi petugas 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 petugas yang di topang 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 petugas pelayanan publik.

6. Ciri Pelayanan Publik.

Adapun ciri khusus pelayanan publik menurut Ahmad yang di kutip Sondang P. Siagian (1994: 81) adalah :

1. Tidak dapat memilih konsumen
2. Peranannya dibatasi oleh peraturan
3. Politik menginstitutionalkan konflik
4. Pertanggungjawaban yang kompleks
5. Sangat sering diteliti
6. Semua tindakan mendapat justifikasi
7. Tujuan dan output sulit diukur atau ditentukan.

7. Karakteristik pelayanan.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dibutuhkan kinerja petugas yang berkompeten dalam memberikan sebaik-baiknya terhadap kebutuhan masyarakat. Kinerja petugas pemberi layanan 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 di perhitungkan dalam pemberian pelayanan:

a. Kepastian waktu pelayanan

Ketepatan waktu yang diharapkan berkaitan dengan waktu proses atau penyelesaian, pengiriman, pelayanan, jaminan atau garansi, dan menanggapi keluhan.

b. Akurasi pelayanan.

Akurasi pelayanan berkaitan dengan rehabilitas pelayanan bebas dari berbagai ke salahan.

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 tampilan, bahasa, tubuh tutur bahasa yang sopan, ramah, lincah 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 di berikan dalam proses pelayanan.

Pemberian pelayanan harus di tafsirkan secara detail dalam pelaksanaannya mencakup pada aspek pemerintah yang baik. masyarakat sebagai penerima pelayanan harus di

perlakukan 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 prasarana,biaya pelayanan pengelolaan, pengaduan nilai kinerja. 6) peran serta masyarakat. 7) penyelesaian pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan. 8) sanksi.djumara, dkk 2010 dalam hayat (2017:6).

8. 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 berbelit-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 bertanggung jawab atas penyelenggaraan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam melaksanakan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana; 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 memanfaatkan 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 public tentu saja publik. Publik terdiri dari berbagai individu yang perlu dipahami dengan baik kebutuhan keinginannya.
- 2) Memberi edukasi agar pelanggan memahami organisasi publik. memberikan edukasi agar publik sebagai pelanggan mampu memahami seluruh layanan organisasi publik dengan baik.
- 3) Penciptaan kesan positif.

Kesan positif yang terekam di benak publik 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 jasmani.

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

a. 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 dipenuhi dalam kepengurusan suatu jenis pelayanan, baik tehnis maupun administratif.
3. Sistem mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

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 ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
6. Produk layanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan yang ditetapkan.
7. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas, adalah peralatan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi difabel.
8. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keterampilan, keahlian dan pengalaman.
9. Pengawasan internal, adalah system 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 produk, adalah dokumen yang dicetak menggunakan kertas khusus (logo khusus) yang di tanda tangani oleh Kepala Dinas
14. Evaluasi kinerja pelaksana, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.
15. Waktu Pelayanan.

b. Produk Layanan, Syarat dan Prosedur Pelayanan.

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, terdapat 11 produk layanan yaitu :

1. Penerbitan Kartu Keluarga (KK)

1) Penerbitan Kartu Keluarga (KK) Baru WNI

Persyaratan :

1. Buku nikah atau kutipan akta perkawinan atau kutipan akta perceraian;
2. Surat keterangan pindah atau surat keterangan pindah datang bagi Penduduk yang berpindah di dalam negeri.
3. Surat keterangan pindah luar negeri yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten-Kota untuk WNI yang pindah dari luar negeri.
4. Surat keterangan pengganti tanda identitas bagi Penduduk rentan Administrasi Kependudukan
5. Petikan Keputusan Presiden dan berita acara pengucapan sumpah setia bagi warga negara asing yang menjadi WNI

2) Penerbitan Kartu Keluarga (KK) Baru Penduduk Orang Asing (OA) WNA

Persyaratan :

1. Izin tinggal Tetap;
2. Buku nikah atau kutipan akta perkawinan atau kutipan akta perceraian atau yang disebut dengan nama lain dan,
3. Surat Keterangan pindah bagi penduduk yang pindah dalam wilayah negara Kesatuan Republik Indonesia.

3) Penertbitan Kartu Keluarga (KK) karena Perubahan Data

Persyaratan :

1. KK Lama; dan
 2. Surat Keterangan/bukti perubahan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.
- ### 4) Penerbitan Kartu Keluarga (KK) Hilang/Rusak bagi WNI

Persyaratan :

1. Surat Keterangan Hilang dari kepolisian atau KK yang rusak;
 2. Ktp-el.
- ### 5) Penerbitan Kartu Keluarga (KK) Hilang/Rusak bagi WNA

Persyaratan :

1. Surat Keterangan Hilang dari kepolisian atau KK yang rusak;
2. Kartu izin tinggal tetap ; dan
3. Ktp-el.

Sistem, Prosedur dan Mekanisme

1. Pemohon datang ke Disdukcapil (sesuai kebutuhan) dengan membawaberkaspermohonan lengkap dengan persyaratannya.
2. Penyerahan berkas permohonan kepada Petugas Pelayanan Disdukcapil.
3. Petugas Pelayanan memeriksa kelengkapan dan kebenaran berkas/dokumen pemohon. Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka

diberikan tanda bukti penerimaan kepada pemohon, lalu permohonan akan diproses lebih lanjut sampai diterbitkan.

4. Kartu Keluarga ditandatangani oleh kepala keluarga dan kepala Dinas dan dicap basah.
5. Penyerahan dokumen asli KK kepada pemohon, serta pengarsipan berkas pemohon dan persyaratan, serta dokumen KK oleh Disdukcapil sesuai kewenangan.

2. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)

- 1) Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) bagi WNI

Persyaratan :

1. Fotokopi Kartu Keluarga,
2. Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun, sudah kawin, atau pernah kawin

Keterangan:

data rekam KTP-el di pusat, harus melakukan perekaman untuk bisa dicetak kependudukan

- 2) Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) pindah datang WNI

Persyaratan :

1. Surat keterangan pindah dari disdukcapil Kabupaten/Kota atau UPT Disdukcapil Kabupaten/
2. Kota daerah asal
3. Kartu Keluarga Asli
4. KTP-el Asli

- 3) Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), hilang/rusak

Persyaratan :

1. Surat keterangan hilang dari kepolisian

2. KTP-el yang Rusak
3. Kartu Keluarga
4. Dokumen perjalanan Republik Indonesia atau Dokumen Perjalanan berupa kitap dan paspor

Sistem, Prosedur dan Mekanisme

1. Pemohon datang ke Kabupaten dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratannya.
2. Penyerahan berkas permohonan kepada Petugas Pelayanan Kabupaten.
3. Petugas Pelayanan Kabupaten memeriksa kelengkapan dan kebenaran berkas/dokumen permohonan.
4. Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi.
5. Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar; untuk pemohon pertama dan/atau pemohon yang belum memiliki data rekam di pusat, dilaksanakan perekaman biometrik terlebih dahulu. Lalu kepada pemohon akan diberikan tanda bukti pengambilan. Selanjutnya permohonan akan diproses lebih lanjut sampai diterbitkan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el).
6. Proses verifikasi dan aktivasi KTP-el dengan mencocokkan sidik jari pemohon dengan data di dalam kartu. Penyerahan dokumen asli KTP-el kepada pemohon, serta pengarsipan berkas formulir dan persyaratan oleh Kecamatan.
7. Proses selesai.

3. Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)

Persyaratan

1. mengisi Formulir Kartu Identitas Anak (KIA)
2. Fotokopi Kartu keluarga
Fotokopi Akte Kelahiran

3. Fotokopi KTP kedua orang tua
4. KIA lama bagi yang perpanjangan,
5. KIA yang rusak bagi yang penggantian karena rusak,
6. Surat keterangan kehilangan dari kepolisian bagi permohonan karena hilang,
7. Pas foto 3x4 1 lembar, warna latar disesuaikan dengan Tahun lahir (merah: ganjil, biru : genap) bagi yang berusia 5 (lima) tahun ke atas

Sistem, Prosedur dan Mekanisme

1. Orang tua anak mengisi Formulir Kartu Identitas Anak (KIA)
 2. Penyerahan berkas persyaratan kepada Sekolah, Rumah Sakit, Taman Bacaan, Taman hiburan & tempat layanan lainnya
 3. Petugas Register tersebut memeriksa kelengkapan dan kebenaran berkas/dokumen permohonan.
 - A Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi.
 - B Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan diproses lebih lanjut, dan setelahnya berkas untuk dibawa ke Kecamatan/Dikdukcapil untuk proses selanjutnya.
 4. Pengarsipan berkas formulir.
 5. Proses selesai
4. Penerbitan Surat Keterangan Pindah/Datang

Persyaratan

1. Pengantar dari Desa/Kelurahan dan Camat
2. Formulir permohonan KK,
3. Formulir permohonan KTP-el bagi yang wajib KTP,
4. Formulir permohonan KIA bagi yang tidak wajib KTP,
5. Formulir permohonan pindah datang,

6. Surat Keterangan Pindah dari daerah asal,
7. Surat Keterangan Biodata dari daerah asal,
8. Kartu Keluarga yang ditumpanginya bagi yang akan menumpang,
9. Fotokopi dokumen pendukung, seperti: fotokopi akta kelahiran, fotokopi buku nikah/akta perkawinan, fotokopi akta perceraian, fotokopi akta kematian, fotokopi ijazah, dlsb bila diperlukan

Sistem, Prosedur dan Mekanisme

1. Pemohon datang ke Kabupaten/Disdukcapil (sesuai kebutuhan) dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratannya.
2. Penyerahan berkas permohonan kepada Petugas Pelayanan Kabupaten/Disdukcapil.
3. Petugas memeriksa ulang kelengkapan dan kebenaran berkas/dokumen permohonan.
4. Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi.
5. Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka kepada pemohon akan diberikan tanda bukti pengambilan. Selanjutnya permohonan akan diproses lebih lanjut sampai diterbitkan Surat Keterangan Pindah Datang.
6. Surat Keterangan Pindah Datang ditandatangani oleh pemohon.
7. Untuk kedatangan dalam satu kelurahan, kedatangan antar kelurahan dalam satu kecamatan, dan kedatangan antar kecamatan, Surat Keterangan Pindah ditandatangani oleh Camat dan dicap basah.
8. Untuk kedatangan antar kabupaten/kota dan kedatangan antar propinsi, Surat Keterangan Pindah ditandatangani oleh Kepala Dinas dan dicap basah.
9. Penyerahan dokumen Surat Keterangan Pindah/Datang

5. Penerbitan Akta Kelahiran

Persyaratan

1. Asli Surat Kelahiran dari Rumah Sakit/Rumah Sakit Bersalin/Puskesmas/ Poliklinik/Dokter Bidan/Penolong Kelahiran atau dari Pilot Pesawat Terbang/ Nakhoda kapal laut;
2. Fotokopi Surat Nikah orang tua dilegalisir di KUA/ Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
3. Fotokopi KTP-el Orang Tua;
4. Kartu Keluarga.
5. Kelahiran bagi anak yang baru lahir dan yang tidak diketahui asal usulnya atau keberadaan orang tuanya harus memenuhi persyaratan berita acara dari kepolisian dan memenuhi persyaratan surat pernyataan tanggung jawab mutlak kebenaran data kelahiran dengan 2 (dua) orang saksi.

Sistem, Prosedur dan Mekanisme

1. Petugas menerima berkas permohonan yang sudah diisi lengkap dengan persyaratannya dan memberikan nomor antrian
2. Petugas melaksanakan verifikasi data dan mencatat dalam buku pendaftaran kelahiran.
3. Petugas memanggil pemohon akta serta 2(dua) orang saksi untuk tanda tangan di buku register kelahiran dan menyerahkan tanda bukti pengambilan kutipan akta;
4. Penandatanganan Kutipan Akta Kelahiran
5. Pengarsipan Register Akta Kelahiran
6. Penyerahan Kutipan akta kelahiran kepada pemohon sesuai batas waktu penyelesaian pengurusan dokumen akta.
7. Proses Selesai.

6. Penerbitan Akta Kematian

Persyaratan

1. Asli Surat Kematian dari Rumah Sakit/ Puskesmas/ Poliklinik/ Pengadilan
2. Asli Surat Keterangan Kematian dari Kelurahan;
3. Fotokopi Kartu Keluarga (KK yang meninggal dan Kartu Keluarga ahli waris);
4. Fotokopi KTP 2 (dua) orang saksi pelaporan yang memenuhi syarat (minimal berumur 21 tahun atau sudah kawin);
5. Surat Kuasa bermaterai cukup bagi yang dikuasakan; Bagi Orang Asing dilengkapi Fotokopi Paspor dan atau KITAS/ KITAP (dilegalisir)

Sistem, Prosedur dan Mekanisme

1. Petugas menerima berkas permohonan yang sudah diisi lengkap dengan persyaratannya dan memberikan nomor antrian.
2. Petugas melaksanakan verifikasi data dan mencatat dalam buku.
3. Pemeriksaan berkas dan validasi data
4. Petugas memanggil pemohon serta 2 (dua) orang saksi pencatatan untuk tanda tangan di register kematian.
5. Petugas menyerahkan tanda bukti pendaftaran dan pengambialan kutipan akta Kematian.

7. Penerbitan Akta Perkawinan

Persyaratan

1. Testimonium perkawinan atau surat keterangan perkawinan dari pemuka agama;

2. Asli Surat Keterangan pengantar Perkawinan dari Kelurahan;
3. Fotokopi Akta kelahiran calon mempelai;
4. Fotokopi KTP mempelai;
5. Fotokopi KTP 2 (dua) orang saksi pencatatan perkawinan yang memenuhi syarat (minimal berumur 21 tahun atau sudah kawin);
6. Bagi Orang Asing dilengkapi Fotokopi Paspor dan atau KITAS/KITAP(dilegalisir) dan persetujuan dari negara atau kedutaan besar negaranya

Sistem, Prosedur dan Mekanisme

1. Pemohon datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratannya. (Testimonium perkawinan atau surat keterangan perkawinan dari pemuka agama)
 2. Pendaftaran permohonan dan penyerahan tanda bukti pendaftaran kepada permohonan.
 3. Petugas memeriksa berkas/dokumen kelengkapan dan kebenarannya;
 4. Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan diproses lebih lanjut untuk dipasang pengumuman perkawinan selama 10 hari.
8. Penerbitan Akta Perceraian

Persyaratan

1. Putusan perceraian dari Pengadilan Negeri.
2. Menyerahkan Kutipan Akta Perkawinan Asli.c. Fotokopi KTP yang bersangkutan

Sistem, Prosedur dan Mekanisme

1. Pemohon datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa berkas permohonan

lengkap dengan persyaratannya. (Testimonium perkawinan atau surat keterangan perkawinan dari pemuka agama)

2. Pendaftaran permohonan dan penyerahan tanda bukti pendaftaran kepada permohonan.
3. Petugas memeriksa berkas/dokumen kelengkapan dan kebenarannya;
4. Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan diproses lebih lanjut.

9. Penerbitan Akta Pengangkatan Anak

Persyaratan

1. Fotokopi Salinan Penetapan Pengadilan Negeri tentang pengangkatan anak
2. Kutipan Akta Kelahiran anak yang akan diangkat;
3. Fotokopi KTP orang tua yang akan mengangkat anak;
4. Fotokopi KK yang akan mengangkat anak
5. Orang Asing dilengkapi Foto copy Paspor dan atau KITAS/KITAP (dilegalisir). Masing-masing 1 (satu) lembar.

Sistem, Prosedur dan Mekanisme

1. Petugas menerima berkas permohonan yang sudah diisi lengkap dengan persyaratannya dan memberikan nomor antrian
2. Petugas melaksanakan verifikasi data dan mencatat dalam buku pendaftaran Pengangkatan Anak
3. Petugas menyerahkan tanda bukti pendaftaran dan pengambilan kutipan akta kelahiran yang sudah ditambah penetapan PN tentang pengangkatan anak
4. Memberikan catatan pinggir pada register akta kelahiran dan menambahkan kalimat pengangkatan anak di belakang kutipan akta kelahiran anak yang diadopsi

10. Penerbitan Akta Pengakuan Anak

Persyaratan

1. Surat pernyataan pengakuan anak dari ayah biologis yang disetujui oleh ibu kandung atau penetapan pengadilan mengenai pengakuan anak jika ibu kandung orang asing.
2. Surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang maha Esa ;
3. Kutipan Kelahiran Anak ;
4. KK ayah dan Ibu
5. KTP-el
6. Orang Asing dilengkapi Foto copy Paspor dan atau KITAS/KITAP(dilegalisir). Masing-masing 1 (satu) Lembar.

Sistem, Prosedur dan Mekanisme

1. Petugas menerima berkas permohonan yang sudah diisi lengkap dengan persyaratannya dan memberikan nomor antrian
2. Petugas melaksanakan verifikasi data dan mencatat dalam buku
3. Pendaftaran Pengakuan Anak
4. Petugas menyerahkan tanda bukti pendaftaran dan pengambilan kutipan akta kelahiran yang sudah ditambah penetapan PN tentang pengakuan anak
5. Memberikan catatan pinggir pada register akta kelahiran dan menambahkan kalimat pengakuan anak di belakang kutipan akta kelahiran anak yang diadopsi.
6. Proses Selesai.

11. Penerbitan Akta Pengesahan Anak

Persyaratan

1. Kutipan Akta Kelahiran;
2. kutipan akta perkawinan yang menerangkan terjadinya peristiwa perkawinan agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Esa terjadi sebelum kelahiran anak;
3. KK ayah dan Ibu
4. KTP-el
5. Orang Asing dilengkapi Foto copy Paspor dan atau KITAS/KITAP (dilegalisir). Masing-masing 1 (satu) lembar

Sistem, Prosedur dan Mekanisme

1. Petugas menerima berkas permohonan yang sudah diisi lengkap dengan persyaratannya dan memberikan nomor antrian
2. Petugas melaksanakan verifikasi data dan mencatat dalam buku
3. pendaftaran Pengesahan Anak
4. Petugas menyerahkan tanda bukti pendaftaran dan pengambilan kutipan akta kelahiran yang sudah ditambah penetapan PN tentang pengesahan anak
5. Memberikan catatan pinggir pada register akta kelahiran dan menambahkan kalimat pengesahan anak di belakang kutipan akta kelahiran anak yang diadopsi.
6. Proses Selesai.

c. 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.

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 menitikberatkan pada suatu proses pengukuran yang memberikan perhatian pada teknik-teknik penilaian.

B. Penelitian Terdahulu.

Penelitian ini dilakukan oleh Penelitian sebelumnya merupakan dasar pijakan dalam menentukan penyusunan penelitian selanjutnya dimana penelitian sebelumnya akan diperoleh celah penelitian (research gap) yang akan menjadi pintu untuk sebuah penelitian ilmiah yang menghasilkan sesuatu relatif baru walaupun hanya sedikit.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Puguh Adi Nugroho dan Hardi Warsono pada tahun 2012, yang berjudul Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang,

tujuan penelitian ini untuk mengevaluasi penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di kota Semarang beserta kendala yang ditemui dalam pelaksanaannya. Teori yang digunakan sebagai landasan dalam penelitian ini adalah evaluasi elemen kebijakan publik yang terdiri dari support capacity dan value. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif sehingga diperoleh gambaran yang jelas tentang objek yang diteliti dan menarik kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan pada bagian political will, sumber daya manusia dan value atau manfaat dengan adanya SIAK sudah cukup baik, sedangkan pada infrastruktur, sosialisasi dan anggaran masih terdapat kekurangan. Adapun kendala dihadapi dalam penerapan SIAK adalah sarana dan prasarana yang masih kurang jumlahnya, sosialisasi yang tidak dilakukan berkala, serta anggaran pengadaan sarana prasarana yang masih minim.

2. Penelitian dilakukan oleh Fahmi Reza Tahun 2014 dengan judul, 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 mempengaruhi 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 domain terhadap kepuasan masyarakat di kota Depok..perbedaan: 1) pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai, pegawai cukup baik dalam melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhannya. 2) fasilitas masih kurang mendukung mengingat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai mempunyai letak geografis yang jauh dari penduduknya, masih ada penduduk yang tinggal sejauh 3-4 jam untuk menempuh perjalanan ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai, terdapat 1(satu) Ibukota kecamatan yg terletak dipulau yg jaraknya jika ditempuh dgn kapal kecil butuh waktu 2-3 jam baru tiba dikantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil, 3) kemauan pegawai cukup baik dengan adanya petugas turun

langsung ke desa-desa untuk melakukan pelayanan publik. 4) adanya Inovasi LAKI KEREN DARI DESA (Pelayanan keliling Akte kelahiran) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai cukup mendukung dalam pelayanan publik dengan mengoptimalkan seluruh sumber daya,serta segala keterbatasan sarana yang ada.

3. Penelitian di lakukan oleh Hartatiah Tahun 2017 dengan judul, Evaluasi program kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui evaluasi program kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai. Penelitian ini merupakan Penelitian kualitatif, dimana subyek penelitian adalah pegawai pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai. Sumber data terdiri dari Data Primer dan data Sekunder. Data primer diperoleh dengan melakukan wawancara dengan informan, sedangkan data sekunder diperoleh dengan pengamatan dan dokumen yang berhubungan dengan rencana kerja pegawai. Data dianalisis dengan data kualitatif.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan indikator evaluasi program kerja yaitu evaluasi masukan (*input evaluation*), evaluasi proses (*process evaluation*), evaluasi

keluaran (*output evolution*), evaluasi akibat (*outcome evaluation*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1). Evaluasi masukan yang diperhatikan adalah (a) keberlanjutan program kerja sebelumnya (b) kemampuan dana yang tersedia (c) sumber daya manusia yang melaksanakannya, (d) ketersediaan sarana dan prasarana, (e) kebijakan yang harus dikembangkan; 2). Evaluasi proses sudah berjalan dengan baik; 3). Evaluasi keluaran (*output evolution*). Program kerja belum bias dilakukan dengan sempurna karena keterbatasan-keterbatasan, khususnya dalam hal sarana dan prasarana; 4). Evaluasi dalam aspek akibat. Program kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai mendapatkan tanggapan positif dari masyarakat. Penelitian ini merekomendasikan kepada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai kiranya memperhatikan aspek masukan, aspek proses, aspek keluaran dan aspek akibat karena hal ini sangat menentukan keberhasilan rencana kerja. Disamping itu, diharapkan adanya peningkatan dana, kualitas sumber daya manusia dan sarana dan prasarana.

C. Kerangka Konsep.

Kerangka Konsep merupakan sintesis dari kejadian teori yang mencerminkan keterkaitan antara variabel yang diteliti dan merupakan

tuntunan untuk memecahkan masalah penelitian serta merumuskan hipotesis dan merupakan tempat peneliti memberikan penjelasan tentang hal-hal yang berhubungan dengan variabel ataupun masalah yang ada dalam penelitian.

Pelayanan Publik adalah perwujudan dan penjabaran tugas dan fungsi petugas pemerintah dalam melaksanakan kewajibannya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Petugas pelayanan senantiasa dituntut kemampuannya meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat, mampu menetapkan standar pelayanan yang menjadi kualitas layanan publik. Kinerja petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti dikemukakan oleh Agus Dwiyanto dkk, yaitu (2012: 143) :

1. Orientasi terhadap perubahan
2. Etika pelayanan
3. Sistem intensif
4. Kerjasama

Pelaksanaan pelayanan publik tersebut dilakukan dengan berpedoman pada standar pelaksanaan pelayanan umum sesuai dengan KepMen PANRB No 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum pelaksanaan pelayanan publik meliputi :

1. Prosedur pelayanan
2. Kompetensi petugas pemberi layanan

3. Sarana pelayanan

Untuk mengukur Kinerja pelayanan publik dan faktor yang mempengaruhi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai, perlu dilakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan publik. Kinerja pelayanan public dapat dikatakan baik atau buruk apabila secara umum memenuhi indikator dan faktor pendukung suatu pelayanan ,

Proses kinerja Pelayanan publik adalah :

1. Orientasi terhadap perubahan
2. Etika pelayanan
3. Sistem intensif
4. Kerjasama

Sedangkan faktor pendukung pelayanan publik adalah

1. Prosedur pelayanan
2. Kompetensi petugas pemberi layanan.
3. Sarana pelayanan

Begitupun sebaliknya jika pelayanan dikategorikan buruk jika indikator diatas secara umum tidak terpenuhi.



Gambar 2.1. Kerangka Konsep

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif pada usaha mengungkapkan suatu masalah atau keadaan maupun peristiwa bagaimana adanya sehingga bersifat mengungkapkan fakta dan memberikan gambaran

secara obyektif tentang keadaan sebenarnya dari objek

yang diteliti, Hadari Nawawi (2007:33). Kemudian Sugiyono (2011:11)

berpendapat bahwa pada penelitian kualitatif bertujuan untuk mengungkapkan informasi kualitatif sehingga lebih menekankan pada masalah proses dan makna dengan cara mendeskripsikan suatu masalah.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian.

Penelitian ini akan dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai. Waktu yang dibutuhkan untuk melaksanakan penelitian ini adalah 1 (satu) bulan yakni terhitung mulai 13 september 2019 s/d 31 Oktober 2019.

C. Fokus Penelitian dan Deskripsi Penelitian.

1. Fokus penelitian

Fokus dalam penelitian ini yaitu proses Kinerja Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Sinjai, sehingga akan diketahui indikator kinerja pelayanan public serta

faktor - faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi proses kinerja pelayanan

A.1. Proses kinerja pelayanan publik

1. Orientasi terhadap perubahan

- 1). Bimbingan Teknis (Excellent Service)
- 2). Motivasi mengikuti Bimbingan teknis
- 3). Memperluas wawasan pengetahuan

2. Etika Pelayanan

- 1). Diskriminasi terhadap perlakuan kepada masyarakat
- 2). Prioritas pelayanan
- 3). Sikap ramah dan sopan santun

3. system intensif

- 1). Sistem intensif yang diterapkan
- 2). Pengaruh intensif terhadap kinerja
- 3). Bentuk penghargaan dan sanksi

4. kerjasama

- 1). Menciptakan kerjasama yang baik
- 2). Membangun sifat positif

A.2. Faktor pendukung pelayanan publik berpedoman pada pelaksanaan pelayanan umum menurut Kepmen PANRB No. 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan Publik adalah

1. Prosedur Pelayanan

- 1). Tidak berbelit-belit
- 2). Mudah dipahami dan dilaksanakan

2. Kompetensi petugas pemberi layanan

- 1). Profesional dalam melayani
- 2). Tingkat Pendidikan dan kemampuan yang memadai

3. Sarana pelayanan

Tersedia sarana pelayanan kerja dalam menunjang pelaksanaan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat.

Informan

Informan adalah orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Dalam penelitian ini informan yang peneliti maksudkan yaitu:

- | | |
|---|---------|
| 1. Kepala Dinas | 1 orang |
| 2. Sekertaris Dinas | 1 orang |
| 3. Kepala bidang pelayanan kependudukan | 1 orang |
| 4. Front Office | 1 orang |
| 5. Masyarakat yang membuat KTP | 2 orang |
| 6. Masyarakat yang membuat KK | 3 orang |
| Jumlah yang dibutuhkan | 9 orang |

D. Jenis dan Sumber Data.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara langsung dengan informan yang dianggap berpotensi dalam memberikan informasi yang relevan dengan penelitian.
2. Data sekunder, yaitu data yang sudah ada di lapangan dan tinggal dikumpulkan. Data tersebut dikumpulkan dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai. Jenis data sekunder yang dibutuhkan adalah Data pegawai; data Kependudukan; Sarana dan Prasarana; Kompetensi Pemberi layanan dan dokumen lain.

E. Teknik Pengumpulan Data.

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka digunakan tiga macam instrumen pengumpulan data, yaitu:

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 yang dilakukan oleh pelaksana Pelayanan sehingga dapat diketahui kondisi

faktual. Dalam penelitian ini, kegiatan observasi meliputi pengamatan, pencatatan secara sistematis kejadian-kejadian, perilaku, objek-objek yang dilihat dan hal-hal lain yang diperlukan dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan yang berkaitan dengan kinerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai dan faktor-faktor yang mempengaruhi.

2. Wawancara

Pengumpulan data primer dilakukan dengan melakukan wawancara mendalam secara langsung kepada informan yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian yaitu Analisis pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai.

3. Dokumentasi

Teknik ini dimaksudkan untuk memperoleh data tertulis berupa dokumen, peraturan atau laporan yang dapat mendukung penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dengan mempelajari dokumen, arsip dan laporan-laporan yang ada dan dokumen yang relevan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai.

F. Teknik Analisis Data.

Tahapan pengolahan data setelah terkumpul dari responden adalah :

Analisis data merupakan proses mencari dan

mengatursecarasistematis transkrip wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain yang telah dihimpunolehpenelitiuntukmenambahpemahamanpenelitisendiridanuntuk memungkinkanpenelitimelaporkanapayangtelahditemukanpadapihaklain. Adapun langkah-langkahmenganalisisdata secara umum, yaitu sebagai berikut:

1. Penyajiandata,pengumpulaninformasimelaluiwawancara, observasilangsungdandokumentasi.
2. Reduksi data, proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan,transformasidata kasaryangmunculdari catatan lapangan.Langkah ini bertujuan untuk memilih informasi mana yang sesuai dantidaksesuaidenganmasalahpenelitian.
3. Penyajian data, setelah data direduksi, langkah analisis selanjutnya adalahpenyajian(display)data.Penyajiandatadiarahkan agardatahasil reduksi terorganisasikan,tersusundalampolahubungan,sehingga makin mudah dipahami.Penyajiandata dapatdilakukandalambentukuraian naratif.Padalangkahini berusaha menyusundatayangrelevansehingga menjadiinformasiyangdapatdisimpulkandanmemilikimakna tertentu. Prosesnyadapatdisimpulkandan memiliki maknatertentu,.Prosesnya dapatdilakukan dengancara menampilkan danmembuathubungan antar fenomenauntuk memaknai apayangsebenarnya terjadi danapayang perluditindaklanjutiuntukmencapai

tujuan penelitian. Display data yang baik merupakan satu langkah penting menuju tercapainya analisis kualitatif yang valid dan handal.

4. Tahap akhir adalah Penarikan kesimpulan, dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan – catatan lapangan sehingga data – data yang ada teruji validitasnya. Tahap ini merupakan tahap penarikan kesimpulan dari semua data yang telah diperoleh sebagai hasil dari penelitian. Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah usaha untuk mencari atau memahami makna/arti, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat atau proposisi. Sebelum melakukan penarikan kesimpulan terlebih dahulu dilakukan reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan atau verifikasi dari kegiatan-kegiatan sebelumnya. Setelah melakukan verifikasi maka dapat ditarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk narasi. Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dari kegiatan analisis data. Penarikan kesimpulan ini merupakan tahap akhir dari pengolahan data.

G. Rencana Pengujian Keabsahan Data.

Dalam penelitian kualitatif salah satu bagian yang sangat krusial untuk mengetahui derajat kepercayaan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dengan mengaplikasikan teknik triangulasi dalam pengumpulan data, maka data yang diperoleh akan lebih konsisten sehingga menjadi

suatu data yang valid dan dapat diakuntabilitasi. Menurut **Sugiyono(2013:30)** 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 dua macam triangulasi yaitu :

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

Dokumentasi sebagai pendukung untuk mendapatkan data yang valid melalui catatan, rekaman, foto, dokumen dan lain sebagainya.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

Menurut **Sugiyono(2013:30)**

“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 di lokasi 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*, adapun *instrument* yang akan diaplikasikan 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 diapliakasi pada saat dokumentasi yaitu: kamera, dokumen yang terdapat pada instansi.

c. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi 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.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.

a. Sejarah Singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai adalah merupakan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sinjai yang membidangi Pendaftaran dan Pencatatan Sipil yang mempunyai tugas pokok membantu Kepala Daerah dalam melaksanakan sebagian urusan Pemerintahan dan Pembangunan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan ketentuan dan perundang-undangan yang berlaku.

Terbentuknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berawal pada tahun 2001, pada saat dibentuknya Kabinet Gotong Royong, pemerintah mengeluarkan Keputusan Presiden Nomor 102 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Departemen Dalam Negeri serta, Keputusan Presiden Nomor 109 Tahun 2001 tentang Unit Organisasi dan Tugas Eselon I Departemen Dalam Negeri. Melalui kedua keputusan presiden tersebut maka mulai dibentuk Direktorat Jendral Administrasi Kependudukan yang bertindak sebagai penyelenggara

pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta pengelola informasi kependudukan dan pengkajian perkembangan; proyeksi dan penyerasian kebijakan kependudukan. Pembentukan wadah organisasi tersebut pada hakikatnya sebagai suatu pemenuhan kebutuhan dan untuk menindaklanjuti Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah serta Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 tentang Wewenang Pemerintah dan Wewenang Propinsi sebagai Daerah Otonom. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 25 di bidang politik dalam negeri dan administrasi publik serta di bidang lainnya, pemerintah memiliki kewenangan dalam menetapkan kebijakan dan pedoman administrasi kependudukan dan penetapan kebijakan sistem informasi nasional, termasuk juga yang berkaitan dengan perihal kependudukan (Pidato sambutan Direktur Jenderal Administrasi Kependudukan, Departemen Dalam Negeri, 2002:5). Dengan dasar- dasar pertimbangan tersebut di atas, maka dibentuklah dinas kependudukan dan catatan sipil.

Dalam rangka peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat daerah maka pemerintah pusat melalui Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 memberikan otonomi kepada pemerintahan kabupaten/kota untuk mengatur rumah tangganya sendiri melalui pembentukan kantor-kantor dinas di daerah (Sumber: Syafiie, 2003:129).

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik menuntut agar Petugas Negara bekerja lebih baik dalam suatu pemerintahan yang mampu mewujudkan terselenggaranya mekanisme yang berdaya guna dan berhasil guna melalui cara menciptakan, menggambarkan dan memelihara sinergi yang konstruktif untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.

Oleh sebab itu langkah-langkah strategis yang ditempuh sebagai wujud dari tanggung jawab dan koordinasi dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai dijabarkan dalam bentuk visi, misi, tujuan dan sasaran yang tertuang dalam Rencana Strategis (RENSTRA) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai.

b. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai.

Visi

Mewujudkan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Yang Transparan, Cepat, Tepat dan Akuntabel

Misi

1. Meningkatkan Sumber Daya Manusia Pelayanan
2. Mengembangkan Etika Pelayanan yang Bersahabat
3. Mengembangkan Sarana dan Prasarana Pelayanan

4. Meningkatkan Upaya Penanganan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat Secara Tepat dan Tepat.

c. Susunan Organisasi, Kedudukan Tugas pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai Berdasarkan Peraturan Bupati Sinjai Nomor 66 Tahun 2016.

1. Susunan Organisasi

Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai.

1. Kepala Dinas
2. Sekretariat, membawahi :
 - 1) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
 - 2) Sub Bagian Keuangan
 - 3) Sub Bagian Program
3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, membawahi:
 - 1) Seksi Identitas Penduduk
 - 2) Seksi Pindah Datang Penduduk
 - 3) Seksi Pendataan penduduk
4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, membawahi :
 - 1) Seksi Kelahiran
 - 2) Seksi Perceraian dan Perkawinan
 - 3) Seksi Perubahan Status anak

5. Bidang Pengolahan Informasi Administrasi :
 - 1) Seksi Sistem Informasi Administrasi kependudukan
 - 2) Seksi Pengolahan Dan Penyajian Data Kependudukan
 - 3) Seksi Tata kelola SDM Teknologi Informasi dan komunikasi
6. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi pelayanan
 - 1) Seksi Kerjasama
 - 2) Seksi Pemanfaatan Data Dokumen kependudukan
 - 3) Seksi Inovasi

7. UPTD.

8. Kelompok Jabatan Fungsional

2. Kedudukan Tugas pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai Berdasarkan Peraturan Bupati Sinjai Nomor 66 Tahun 2016.

a. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan unsur pelaksana tugas Bupati, mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah berdasarkan azas desentralisasi dan tugas pembantuan di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

b. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana di maksud di atas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyelenggarakan fungsi:

- 1) perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- 2) penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- 3) pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- 4) pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- 5) pelayanan administratif.

d. Sumber Daya Manusia Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai.

Sumber daya manusia atau pegawai yang bekerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai adalah bervariasi dari SLTA sampai Magister. Adapun gambaran tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

Tabel 1.1
Data pegawai berdasarkan klasifikasi pendidikan :

NO	KLASIFIKASI PENDIDIKAN	JUMLAH
1.	S-2	10
2.	S-1	17
3.	SARJANA MUDA / D III	2
4.	SLTA	1
	JUMLAH	30

Tabel di atas menunjukkan bahwa terdapat 1 orang yang berpendidikan SLTA, kemudian 2 orang yang berpendidikan D3. Frekuensi terbesar adalah pegawai yang dengan tingkat pendidikan S1 sebanyak 17 orang dan pendidikan S2 sebanyak 10 orang.

Keadaan ini menunjukkan bahwa pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai adalah pada umumnya berpendidikan tinggi.

Selanjutnya dalam hal pangkat dan golongan, nampaknya pegawai yang ada telah berpangkat golongan IVc yang tertinggi dan yang terendah adalah golongan IIa. Selengkapnya, pangkat dan golongan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai

sebagai petugas pemerintah dalam membantu Bupati dalam hal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dipaparkan dalam tabel berikut:

Tabel 1.2
Data pegawai berdasarkan klasifikasi golongan

NO	Golongan	Ruang				Jumlah
		A	B	C	D	
1.	IV	6	1	1	-	8
2.	III	4	-	10	6	20
3.	II	-	3	-	-	3
4.	I	-	-	-	-	-
JUMLAH						30

Tabel di atas menunjukkan bahwa pada pangkat/golongan yang terbesar adalah golongan III yakni sebanyak 20 orang kemudian disusul dengan pangkat/golongan IV sebanyak 8 orang dan pangkat /golongan II hanya 3 orang, sedangkan tidak satupun pegawai yang berpangkat/golongan I.

e. Jumlah penduduk

Tabel 1.3
Jumlah Penduduk

No	KECAMATAN	KEPEMILIKAN KK	KEPEMILIKAN KTP-EI	JUMLAH PENDUDUK
1	SINJAI BARAT	7372	18,015	26078
2	SINJAI SELATAN	11272	28,664	41514
3	SINJAI TIMUR	9392	23,710	34391
4	SINJAI TENGAH	8162	20,150	29054
5	SINJAI UTARA	13233	34,030	50674
6	BULUPODDO	5177	12,772	17974
7	SINJAI BORONG	5218	12,734	18245
8	TELLULIMPOE	10732	26,924	38629
9	PULAU SEMBILAN	2151	5,166	7770
		72.709	182,165	264,329

Dari table diatas menunjukkan bahwa Penduduk terbanyak terdapat di kecamatan Sinjai Utara menyusul Kecamatan Sinjai Selatan, Kecamatan Tellu Limpoe, Kecamatan Sinjai Timur, Kecamatan Sinjai Tengah, Kecamatan Sinjai Barat, Kecamatan Sinjai Borong, Kecamatan Bulupoddo, dan Terkecil yang terkecil Penduduknya adalah Pulau Sembilan

B. 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.

1. Proses kinerja pelayanan.

1) 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.

“Dalam sebuah wawancara AK selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai pada tanggal 2 Oktober 2019 memberikan komentarnya bahwa untuk meningkatkan pengetahuan standar pelayanan Publik, motivasi dan semangat bagi petugas pelayanan publik maka kita telah melakukan pelatihan maupun bimbingan teknis excellent service kepada petugas Front Office agar dalam memberikan pelayanan dokumen Kependudukan termasuk Kartu keluarga dan KTP-el dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan”

Dari hasil wawancara diatas dapat dipetik hikmah atas pentingnya dilaksanakan bimbingan teknis bagi petugas Pelayanan Publik, dimana pada bagian Front Office merupakan garda terdepan dalam menunjang pelaksanaan pelayanan Dokumen Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai.

Sebuah wawancara yang dilakukan dengan LK selaku sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai pada tanggal 7 Oktober 2019 memberikan komentarnya :

“bahwa untuk meningkatkan pengetahuan standar pelayanan Publik, dengan mengikutkan bimbingan teknis (Bimbingan Excellect service) bagi petugas front office sebagai salah satu motivasi bagi petugas pelayanan dengan tujuan untuk memperluas wawasan 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.

Oleh karena itu untuk mewujudkan pelayanan public 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.

Sebuah wawancara yang dilakukan dengan HR selaku Kepala Bidang pelayanan kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai, tanggal 11 Oktober 2019 memberikan komentarnya :

“bahwa apa yang telah disampaikan oleh kepala dinas dan sekretaris dinas kependudukan dan pencatatan sipil memang benar adanya karena untuk meningkatkan pengetahuan standar pelayanan Publik, sangatlah perlu dilakukan pelatihan ataupun bimbingan teknis (Bimbingan Excellent service) bagi petugas front office , bahkan seharusnya dilakukan setiap tahun sebagai salah satu motivasi bagi petugas dengan tujuan untuk memperluas wawasan serta dapat mengikuti perkembangan teknologimasa kini dalam mengoperasikan perlengkapan sarana pelayanan sehingga kedepannya mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Dari hasil wawancara diatas , dikemukakan bahwa sebagai petugas pelayanan memang perlu dibekali pelatihan dan bimbingan agar petugas pelayanan memiliki keahlian dan kemampuan disegala bidang dan mampu memberikan yang terbaik kepada masyarakat.

Sebuah wawancara yang dilakukan dengan salah satu petugas front office AZ pada tanggal 11 Oktober 2019 memberikan komentarnya terkait Orientasi terhadap perubahan pada pelayanan yang ada di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil :

“bahwa kami adalah salah satu petugas pelayanan yang bertugas dibagian verifikasi berkas, dimana salah satu bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah mampu menunjukkan kreatifitas, meningkatkan efisiensi waktu dalam pelayanan, serta untuk mendorong motivasi kerja petugas pelayanan memang sangat perlu mengikuti berbagai pelatihan atau bimtek Excellent service agar mampu beradaptasi terhadap perubahan yang terjadi.

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 public sesuai dengan standar pelayanan maksimal (SPM).

Sehubungan dengan orientasi terhadap pelayanan, sebuah wawancara dengan Wahyuni, SE pada tanggal 26 September 2019 dari desa puncak kecamatan Sinjai Selatan yang mengurus Kartu Keluarga hilang memberikan komentar bahwa :

“tanggapan saya terkait hubungan orientasi terhadap pelayanan dengan petugas dalam memberi pelayanan, termasuk cekatan dan tanggap serta cepat merespon para pemohon, cara menyambut masyarakat cukup welcome dan mampu memberikan pengertian kepada pemohon baik yang berkasnya lengkap maupun pemohon yang berkasnya tidak lengkap.

2) Etika Pelayanan.

Filsuf besar Aristoteles (dalam Bertens, 2000) telah menggunakan kata etika dalam menggambarkan filsafat moral, yaitu ilmu tentang apa yang biasa dilakukan atau ilmu tentang adat kebiasaan. Bertens mengatakan bahwa di dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia,

karangan Purwadarminta, etika dirumuskan sebagai ilmu pengetahuan tentang asas-asas akhlak (moral), sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1988), istilah etika disebut sebagai (1) ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk dan tentang hak dan kewajiban moral; (2) kumpulan asas atau nilai yang berkenaan dengan akhlak; dan (3) nilai mengenai benar dan salah yang dianut suatu golongan atau masyarakat.

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 Pront Office, Layanan Pengaduan dan petugas ADB (Admin Data Base) harus menunjukkan etika dalam melakukan pelayanan, sikap professional, moral dan kesopanan harus diperhatikan setiap fase dalam pelayanan. sertatidak disriminan atau tidak membeda-bedakan dalam memberikan

pelayanan bagi masyarakat dan mampu menunjukkan sikap 3 S (Senyum Sapa Salam).

“Dalam sebuah wawancara AK selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai pada tanggal 2 Oktober 2019 memberikan komentarnya bahwa seluruh pelaksana pelayanan Administrasi Kependudukan seharusnya sudah sangat maksimal dalam menunjukkan etika pelayanan, kami berharap semua petugas dalam memberikan pelayanan mampu menunjukkan sikap sopan dan beretika dan tidak ada yang menunjukkan sikap tidak bermoral kepada masyarakat.”

Dari wawancara diatas AK Selaku Kepala Dinas Berharap agar penyelenggara pelaksana pelayanan dapat menjadi teladan dan menampilkan semangat kebersamaan Pront Office, Petugas Layanan Pengaduan serta meningkatkan respon bagi masyarakat sehingga merasa nyaman dan terhindar dari diskriminasi dalam pengurusan Dokumen Kependudukan.

Sehubungan dengan etika pelayanan, sebuah wawancara dengan Wahyuni, SE pada tanggal 26 September 2019 dari desa puncak kecamatan Sinjai Selatan yang mengurus Kartu Keluarga hilang memberikan komentar bahwa :

“tanggapan saya terkait etika petugas dalam memberi pelayanan Alhamdulillah mereka sampai saat ini masih menunjukkan sikap sopan dan santun , walaupun masih ada sebahagian petugas yang kurang seyum dalam melayani tpmasih dalam batas sewajarnya”

Etika diartikan sebagai filsafat dan profesional standards (kode etik), atau moral (aturan berperilaku yang benar) yang

seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik.denganadanya etika dalam pelayanan publik

Dalam sebuah wawancara degan masyarakat, Dalam wawancara dengan Yassir dari Kecamatan Tellulimpoe Desa Bua pada tanggal 27 September 2019 yang sedang mengurus Kartu Keluarga Baru, memberikan komentar mengenai etika pelayanan yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan

“ tanggapan saya terkait etika pelayanan yg ditunjukkan oleh petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan Kartu keluarga termasuk sopan dalam melayani kami, dan rata-rata mereka melayani dengan baik dan cukup tanggap serta cepat merespon, khususnya petugas yang berada dibagian verifikasi berkas.

Dari wawancara diatas jelas bahwa petugas dinas kependudukan dan Pencatatan sipil telah mampu menunjukkan etika pelayanan yang baik kepada masyarakat. Alasan mendasar mengapa etika pelayanan publik harus ditunjukkkkan adalah adanya public interest atau kepentingan publik yang harus dipenuhi oleh pemerintah karena pemerintahlah yang memiliki “tanggung jawab” atau responsibility.

Dalam sebuah wawancara dengan Amiruddindari desa polewali kecamatan Bulupodda pada Tanggal 4 Okober 2019 yang sedang mengurus Kartu Keluarga dengan Penambahan Anggota Baru mengatakan:

“ tanggapan saya tentang perilaku petugas dalam memberikan pelayanan sampai saat ini mereka menunjukkan perilaku yg sopan serta melayani kami dengan cepat hanya saja masih ada yang belum mempraktekkan 3S (senyum sapa salam), kami berharap dalam pelayanan selalu lah tersenyum karena senyum termasuk juga ibadah.

Dalam memberikan pelayanan Petugas diharapkan secara profesional melaksanakannya, dan harus mengambil keputusan secara tepat mengenai siapa mendapat apa, berapa banyak, dimana, kapan, dilayani Padahal, kenyataan menunjukkan bahwa pemerintah tidak memiliki tuntunan atau pegangan kode etik atau moral secara memadai.

Sebuah wawancara dengan Ahmad, BA pada tanggal 9 Oktober 2019 dari kelurahan biringere Kecamatan Sinjai Utara mengatakan bahwa

“Memberikan pelayanan yang terbaik adalah suatu perwujudan daripada standar pelayanan minimal, tidak hanya tentang prosedur , mekanisme maupun persyaratan yang namun etika dalam melayani adalah satu hal yang perlu ditunjukkan kepada masyarakat karena hal utama yang dilihat dari seorang petugas pelayanan adalah bagaimana dia beretika dalam melayani, dan kami melihat bahwa mereka sebagai petugas memberikan yang terbaik kepada masyarakat.

Asumsi bahwa semua aparat pemerintah adalah pihak yang telah teruji pasti selalu membela kepentingan publik atau masyarakatnya, tidak selamanya benar.Banyak kasus membuktikan bahwa kepentingan pribadi, keluarga, kelompok,

partai dan bahkan struktur yang lebih tinggi justru mendikte perilaku seorang birokrat atau aparat pemerintahan. Birokrat dalam hal ini tidak memiliki “independensi” dalam bertindak.

Sebuah wawancara yang dilakukan dengan Ibu Nurfatimah, pada tanggal 10 Oktober 2019 yang datang mengurus Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-Elektronik) yang bertempat ditinggal didesa bijinangka Kecamatan Sinjai borong mengatakan bahwa;

“tanggapan saya tentang etika petugas pelayanan masih ada yang perlu diperhatikan dengan keramahan, masih perlu diterapkan semboyan 3 S (seyum sapa salam) karena saya melihat masih ada yang tidak seyum.

3) Sistem intensif.

Dalam 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 akurat.

“Dalam sebuah wawancara AK selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai pada tanggal 2 Oktober 2019 memberikan komentarnya bahwa system intensif yang dimaksud disini adalah adanya pendekatan pelayanan kepada masyarakat diantaranya melakukan secara intens sosialisasi Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, melakukan pelayanan langsung perekaman KTP-elektronik dan akte kelahiran di tingkat Desa/Kelurahan. Hal ini dilakukan untuk lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, sebagai pelaksana pelayanan ditingkat bawah dimana pelayanan stesel aktif berada pada pucuk pemerintah yang sebelumnya masyarakat yang harus aktif melaporkan data kependudukannya namun sebaliknya.

“Dalam sebuah wawancara LK selaku Sekertaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai pada tanggal 7 Oktober 2019 memberikan komentarnya terkait dengan penyebaran informasi melalui intensif Sosialisasi yang dilakukan secara priodik di Sembilan kecamatan, hal ini dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat tentang arti pentingnya Dokumen Kependudukan”

Para penyelenggara birokrasi dan pengambilan kebijakan tentang Administrasi Kependudukan, upaya untuk mendorong birokrasi pemerintah untuk menjadi lebih terbuka terhadap keragaman kebutuhan masyarakat dan mampu merespon kebutuhan pelayanan public sangat diperlukan karena kebutuhan masyarakat juga beranekaragam sehingga birokrasi pemerintah

dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan public yang prima.sebuah wawancara dengan HR selaku Kepala Bidang

Kependudukan dan Pencatatan Sipil:

“mengatakan bahwa kita berusaha mengoptimalkan pelayanan admistrasi kependudukan dan Pencatatan sipil dengan mendekatkan pelayanan system jemput bola, Intensif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah salah satu upaya agar birokrasi pemerintah menjadi lebih terbuka dan tanggap respon sehingga masyarakat betul betul dapat merasakan pelayanana yang prima, Sekalipun dalam hal ini terkadang masih ada masyarakat yang kurang merespon dengan berprinsip bahwa dokumen kependudukan merupakan kebutuhan mendesak sehingga terkadang menunda untuk melakukan pengurusan dokumen kependudukan.

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.

4) 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. Dalam sebuah wawancara AK selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai pada tanggal 2 Oktober 2019 memberikan komentarnya:

“bahwa 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 diberikan”

Dalam sebuah wawancara dengan Wahyuni, SE pada tanggal 26 September 2019 dari desa puncak kecamatan Sinjai Selatan yang mengurus Kartu Keluarga hilang memberikan komentar terkait konfirmasi Kerjama yang ditunjukkan oleh petugas dinas kependudukan dan pencatatan sipil :

“Tanggapan saya tentang konfirmasi kerjasama yang ditunjukkan oleh pemberi layanan kepada masyarakat masih kurang, kami sebagai penerima layanan kurang puas karena masih ada aparat yang acuh tak acuh dalam memberikan pelayanan , tidak menunjukkan kerjasama yang baik kepada kami “

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa aparat masih belum menciptakan kerjasama yang baik dengan masyarakat sehingga masih kurang puas dalam menerima layanan. Sebagai aparat pemberi layanan dituntut untuk selalu dapat menciptakan kondisi dimana dapat terciptanya hubungan yang dinamis antara penerima layanan dan pemberi layanan.

Dalam sebuah wawancara dengan Yassir dari Kecamatan Tellulimpoe Desa Bua pada tanggal 27 September 2019 yang sedang mengurus Kartu Keluarga Baru, memberikan komentar

mengenai perilaku kerjasama yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan mengatakan :

“Tanggapan saya bahwa hari ini petugas pelayanan cukup memperlihatkan sikap kerjasamanya kepada kami, tanggap dan cepat merespon semua pemohon yang sedang mengurus.

Dari hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang sedang mengurus kartu keluarga bahwa petugas pelayanan telah memperlihatkan sikap yang seharusnya ditunjukkan oleh pemberi layanan, kerjasam antara pemohon dan pemberilayanan sangat saling berkaitan sehingga tercipta pelayanan yang diharapkan.

2. Faktor- faktor yang mempengaruhi Kinerja Pelayanan.

Faktor pendukung pelayanan

1) Prosedur pelayanan.

Prosedur pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Prosedur pelayanan harus dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar operasional prosedur, 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, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu.

a) **Prosedur Penerbitan Kartu Keluarga**

Definisi : Kartu Keluarga adalah Kartu Identitas Keluarga yang memuat data tentang nama, susunan, dan hubungan dalam keluarga serta identitas anggota keluarganya

Penerbitan Kartu Keluarga (KK)

1. Penerbitan Kartu Keluarga (KK) Baru WNI

Persyaratan :

1. Buku nikah atau kutipan akta perkawinan atau kutipan akta perceraian;
2. Surat keterangan pindah atau surat keterangan pindah datang bagi Penduduk yang berpindah di dalam negeri.
3. Surat keterangan pindah luar negeri yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten-Kota untuk WNI yang pindah dari luar negeri.
4. Surat keterangan pengganti tanda identitas bagi Penduduk rentan Administrasi Kependudukan.

5. Petikan Keputusan Presiden dan berita acara pengucapan sumpah setia bagi warga negara asing yang menjadi WNI.

2. Penerbitan Kartu Keluarga (KK) Baru Penduduk Orang Asing (OA) WNA

Persyaratan :

1. izin tinggal Tetap;
2. Buku nikah atau kutipan akta perkawinan atau kutipan akta perceraian atau yang disebut dengan nama lain ,
3. Surat Keterangan pindah bagi penduduk yang pindah dalam wilayah negara Kesatuan Republik Indonesia

3. Penerbitan Kartu Keluarga (KK) karena Perubahan Data

Persyaratan :

1. KK Lama; dan
2. Surat Keterangan/bukti perubahan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.

4. Penerbitan Kartu Keluarga (KK) Hilang/Rusak bagi WNI

Persyaratan :

1. Surat Keterangan Hilang dari kepolisian atau KK yang rusak;
2. Ktp-el.

5. Penerbitan Kartu Keluarga (KK) Hilang/Rusak bagi WNA

Persyaratan :

1. Surat Keterangan Hilang dari kepolisian atau KK yang rusak;
2. Kartu izin tinggal tetap ; dan

3. Ktp-el.

Sistem, Prosedur dan Mekanisme

1. Pemohon datang ke Disdukcapil (sesuai kebutuhan) dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratannya.
2. Penyerahan berkas permohonan kepada Petugas Pelayanan Disdukcapil.
3. Petugas Pelayanan memeriksa kelengkapan dan kebenaran berkas/dokumen pemohon. Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka diberikan tanda bukti penerimaan kepada pemohon, lalu permohonan akan diproses lebih lanjut sampai diterbitkan.
4. Kartu Keluarga ditandatangani oleh kepala keluarga dan kepala Dinas dan dicap basah.
5. Penyerahan dokumen asli KK kepada pemohon, serta pengarsipan berkas pemohon dan persyaratan, serta dokumen KK oleh Disdukcapil sesuai kewenangan.

Setiap Kartu Keluarga memiliki nomor seri yang akan tetap berlaku selama tidak terjadi perubahan Kepala Keluarga. Adapun jika yang terjadi perubahan susunan keluarga dalam Kartu Keluarga, maka wajib kita laporkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat, selambat – lambatnya 30 hari sejak terjadinya perubahan.

Kartu Keluarga adalah bukti yang sah dan kuat atas status identitas keluarga dan anggota keluarga .

Sehubungan dengan prosedur pelayanan penerbitan Kartu Keluarga wawancara dengan Wahyuni, SE pada tanggal 26 September 2019 dari desa puncak kecamatan Sinjai Selatan yang mengurus Kartu Keluarga hilang memberikan komentar :

“ tanggapan saya terkait prosedur yang ada pada dinas kependudukan dan Pencatatan sipil telah tercantum dalam standar pelayanan yang dipublikasikan diruang pelayanan sehingga kami sebagai penerima layanan merasa puas dengan prosedur yang ada dimana prosedurnya tidak berbelit belit dan mudah dipahami karen untuk mengurus kartu keluarga yang hilang saya hanya membawa surat keterangan hilang dari kepolisian dan fotokopy kartu keluarga“

Dari hasil wawancara diatas menerangkan bahwa prosedur kartu keluarga sudah sangat jelas dan mudah dipahami sehingga masyarakat sebagai penerima layanan merasa puas.sudah sesuai dengan aturan dan SOP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Sinjai.

Dalam wawancara dengan Yassir dari Kecamatan Tellulimpoe Desa Bua pada tanggal 27 September 2019 yang sedang mengurus Kartu Keluarga Baru, memberikan komentar mengenai Prosedur pelayanan Kartu Keluarga yang tidak berbelit-belit mengatakan :

“Bahwa dalam proses pelayanan dokumen kependudukan melalui prosedur pelayanan yang transparan, Jelas, dan Tidak berbelit-belit, sehingga kami selaku masyarakat dan pemohon lainnya sangat terbantu dalam hal informasi tentang prosedur pelayanan kartu Keluarga”

Dari hasil wawancara diatas dapat memberikan gambaran bahwa masyarakat yang telah mengurus dokumen kependudukan sangat puas

dengan prosedur yang ada pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil ,Karena prosedurnya sangat jelas sehingga sebagai masyarakat tidak merasa dipimpong, dan tentunya juga sebagai salah satu pelayan masyarakat akan selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Dalam sebuah wawancara AK selaku kepala Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai pada tanggal 2 Oktober 2019 memberikan komentarnya bahwa:

”proses pelayanan penerbitan dokumen Kependudukan Khususnya Kartu keluarga dan KTP-el sejauh ini masih berjalan sesuai dengan prosedur pelayanan yang persyaratannya telah diatur dalam standar pelayanan, dimana petugas front office melaksanakan tugas nya sesuai dengan tugasnya masing-masing sehingga menunjang kelancaran penerbitan Dokumen Kependudukan.

Menjadi petugas pelayanan pun tidak hanya sekedar melayani, tetapi kemampuan melayani memberikan dorongan untuk melakukan pekerjaan secara baik, dengan memberikan pelayanan semaksimal mungkin.Sangat 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.

Dalam hubungannya dengan pelayanan kepada masyarakat, terkait prosedur pelayanan yang ada di Dinas kependudukan dan

Pencatatan sipil prinsipnya sangat sederhana ,cepat dan trasparan serta tidak diskriminatif, hal ini sesuai hasil wawancara dengan Amiruddindari desa polewali kecamatan Bulupoddo pada Tanggal 4 Okober 2019 yang sedang mengurus Kartu Keluarga dengan Penambahan Anggota Baru mengatakan :

“ tanggapan saya dalam pengurusan Kartu Keluarga Baru bahwa pada dasarnya Prosedur sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ada Artinya setiap tahap layanan sudah terpampang dan jelas mulai dari bagian nomor antrian, bagian ferivikasi, bagian operator sampai pada tahap penyerahan dokumen kependudukan yang telah selesai dan diserahkan kepada pemohon.

Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima langsung oleh masyarakat secara luas sebagai rangkaian yang dilakukan oleh birokrasi public untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, mengingat secara empiric masyarakat didaerah menginginkan agar aparat pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya dapat bekerja secara optimal yang akhirnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Sebuah wawancara yang dilakukan dengan petugas Front Office AZ pada tanggal 11 Oktober 2019 mengatakan bahwa :

“sebagai petugas pelayanan publik tentunya kami akan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat,terkait dengan prosedur sangat jelas telah dipublikasikan pada ruang pelayanan sehingga kami berharap bahwa masyarakat dapat memahami prosedur tersebut dan tidak merasa kesulitan dalam mendapatkan pelayanan. Kepuasan masyarakat adalah

merupakan kebahagiaan bagi pemberi pelayanan sesuai dengan motto pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu Melayani dengan sepenuh hati, dengan hati hati dan tidak sesuka hati”

Dari hasil wawancara dengan salah satu petugas Front office dapat dikatakan bahwa segala bentuk pelayanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tentunya semua pelayanan terarah dan semua prosedur pelayanan telah dipublikasikan dalam Standar pelayanan dan telah disosialisasikan ke 80 desa/kelurahan tentang Standar pelayanan yang meliputi prosedur, mekanisme, persyaratan, jangka waktu penyelesaian serta biaya.

Penerbitan dokumen kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam sebuah wawancara dengan HR selaku kepalabidang pelayanan pada tanggal 11 Oktober 2019 pada Kependudukan dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Sinjai memberikan komentar mengenai Prosedur pelayanan dokumen Kartu keluarga

“bahwa apa yang diharapkan oleh masyarakat terkait prosedur pelayanan ,kesemuanya itu sudah ada dalam Standar pelayanan yang telah dipublikasikan di ruang pelayanan sehingga semua masyarakat tau tentang prosedur yang ada dan juga telah diinformasikan dalam Website Dukcapil agar masyarakat dapat mengakses informasi melalui website tersebut sehingga Informasi tersebar luas ke seluruh masyarakat”

Kabupaten Sinjai sudah sesuai dengan standar operasional pelayanan.

b. Prosedur Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)

1). Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) bagi WNI

Persyaratan :

1. Fotokopi Kartu Keluarga,
2. Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun, sudah kawin, atau pernah kawin

Keterangan:

data rekam KTP-el di pusat, harus melakukan perekaman untuk bisa dicetak kependudukan

2) Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) pindah datang WNI

Persyaratan :

1. Surat keterangan pindah dari disdukcapil Kabupaten/Kota atau UPT Disdukcapil Kabupaten/
2. Kota daerah asal
3. Kartu Keluarga Asli
4. KTP-el Asli

3) Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), hilang/rusak

Persyaratan :

1. Surat keterangan hilang dari kepolisian
2. KTP-el yang Rusak
3. Kartu Keluarga
4. Dokumen perjalanan Republik Indonesia atau Dokumen Perjalanan berupa kitap dan paspor

Sistem, Prosedur dan Mekanisme

1. Pemohon datang ke Kabupaten dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratannya.
2. Penyerahan berkas permohonan kepada Petugas Pelayanan Kabupaten.
3. Petugas Pelayanan Kabupaten memeriksa kelengkapan dan kebenaran berkas/dokumen permohonan.
4. Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi.
5. Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar; untuk pemohon pertama dan/atau pemohon yang belum memiliki data rekam di pusat, dilaksanakan perekaman biometrik terlebih dahulu. Lalu kepada pemohon akan diberikan tanda bukti pengambilan. Selanjutnya permohonan akan diproses lebih lanjut sampai diterbitkan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el).
6. Proses verifikasi dan aktivasi KTP-el dengan mencocokkan sidik jari pemohon dengan data di dalam kartu. Penyerahan dokumen asli KTP-el kepada pemohon, serta pengarsipan berkas formulir dan persyaratan oleh Kecamatan.
7. Proses selesai.

Salah satu pelayanan terhadap masyarakat adalah pengelolaan pendaftaran penduduk yang merupakan tanggung jawab pemerintah kota/kabupaten, dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa/kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, hingga setiap warga terdaftar secara administrasi sebagai warga negara Indonesia dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el).

Satu perubahan besar yang dimunculkan melalui Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional (Taqwa, 2011). Penduduk hanya diperbolehkan memiliki satu Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 13 tentang Administrasi Induk bahwa: NIK yang ada di Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok WAjib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya

Prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata cara yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan. Dalam wawancara dengan AK selaku kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai pada Tanggal 2 Oktober 2019 terkait prosedur pelayanan perekaman dan penerbitan KTP-elektronik mengatakan :

“bahwa Prosedur pelayanan untuk semua jenis layanan telah di sosialisasikan pada 9 kecamatan dan 80 desa/kelurahan serta telah

dipublikasikan diruang pelayanan dan diinformasikan melalui Radio suara bersatu dan juga sudah dipublikasikan pada website Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil sehingga kami berharap bahwa seluruh masyarakat sinjai mendapatkan informasi terkait hal tersebut.

Dalam wawancara dengan kepala bidang Pelayanan Kependudukan HR pada tanggal 11 Oktober 2019, menjelaskan bahwa:

“Mekanisme/prosedur pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) tetap mengacu kepada database berdasarkan Data Base Kependudukan, dimana pemohon di arahkan ke Dinas untuk melakukan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), lanjut setelah diberikan panggilan untuk perekaman masyarakat hanya membawa fotocopy Kartu Keluarga.”

Prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata cara yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan. Sebuah wawancara dengan Ahmad, BA pada tanggal 27 Oktober 2019 dari kelurahan biringere Kecamatan Sinjai Utara mengatakan bahwa ;

“Uraian diatas sejalan dengan pernyataan masyarakat yang sedang mengurus Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) mengungkapkan bahwa: Prosedur pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah jelas dan terarah sesuai dengan apa yang diharapkan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)”

Pemerintah menjadi suatu tuntutan utama terhadap peningkatan kinerja pelayanan petugas Negara semakin dirasakan dan penting, karena pelayanan yang baik akan berdampak pada terwujudnya pelayanan yang prima. Tugas pokok dan fungsi petugas pemerintah semakin menjadi sorotan masyarakat karena mengedepankan pelayanan yang baik adalah hak masyarakat, sedangkan

petugas berkewajiban menyelenggarakan pelayanan secara prima dengan prinsip-prinsip pelayanan yang sederhana, cepat, tepat, transparan dan tanpa biaya (gratis).

Sebuah wawancara yang dilakukan dengan Ibu Nurfatimah, pada tanggal 10 Oktober 2019 yang datang mengurus Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-Elektronik) yang bertempat tinggal di desa Bijiangka Kecamatan Sinjai borong mengatakan bahwa :

“tanggapan saya tentang prosedur pelayanan KTP-Elektronik dan sangat mudah dalam pengurusan tersebut Karena tidak diharuskan lagi mengambil surat pengantar dari desa/kelurahan Berkas yang dibawa ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil hanya membawa foto copy kartu keluarga dalam hal penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)”

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.

Dalam wawancara yang dilakukan dengan LK selaku sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil terkait Prosedur Pelayanan mengatakan bahwa :

“Standar pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan sudah sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku dalam pelayanan publik, hanya saja masih banyak masyarakat yang masih kurang paham tentang persyaratan dalam pembuatan dokumen kependudukan. Kami sangat berharap bahwa dengan dilakukannya sosialisasi dapat menumbuhkan kesadaran serta pemahaman masyarakat terkait prosedur pelayanan.

Standar Operasional prosedur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Sinjai dalam proses pelayanan mengatur

tentang apa yang harus dilakukan oleh birokrasi pelayanan dalam melayani warganya. Dengan menetapkan standar pelayanan yang jelas, sederhana dan mudah dipahami, bukan hanya oleh petugas pemberi layanan tetapi juga oleh warganya. Maka mereka akan dapat menggunakan standar pelayanan tersebut untuk memenuhi kebutuhan masing-masing.

2) 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. Petugas pelayanan yang akan selalu berhadapan secara langsung dengan warga, merekalah yang pertama kali mendengarkan dan mengetahui kesulitan warga dalam mengakses pelayanan publik.

Dalam sebuah wawancara dengan AK selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil, pada tanggal 20 Oktober 2019, menyatakan bahwa

“Menempatkan petugas yang berkompeten dalam hal pelayanan merupakan prioritas pertama, Petugas yang ditempatkan telah dibekali dengan pengetahuan dan pengalaman yang cukup sehingga berkompeten dan profesional dalam memberikan pelayanan agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Aparat Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Sinjai”

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 untuk bertugas.

Terkait dengan Kompetensi petugas pemberi pelayanan Berdasarkan wawancara dengan Wahyuni SE dari desa Puncak Kecamatan Sinjai Selatan pada tanggal 26 September 2019 yang sementara mengurus Kartu keluarga Hilang mengatakan bahwa:

“Tanggapan saya terkait kompetensi petugas bahwa Aparat yang bertugas dibagian informasi dan Verifikasi cukup berkompeten dalam hal melayani, mereka cukup tanggap, responsive, professional dan sopan dalam melayani.”

Dalam sebuah wawancara dengan yassir pada tanggal 27 September 2019 dari desa bua kecamatan Tellulimpoeyang sedang mengurus Kartu Keluarga hilang mengatakan bahwa :

“Tanggapan saya tentang Kompetensi petugas sudah cukup handal dalam melayanidan memanfaatkan sumber daya yang ada, terlihat dari pelayanan yang diberikan pada hari ini , para petugas sangat berkompeten dalam melayani sehingga kami sebagai pemohon merasa puas dengan pelayanan yang ditunjukkan oleh petugas ”

Adanya perubahan-perubahan dalam teknologi maka dibutuhkan keandalan petugas, dimana organisasi secara proaktif harus menyesuaikan keterampilan dan keahlian para pegawainya agar mampu menggunakan teknologi tersebut.

Dalam sebuah wawancara dengan Amiruddin dari Polewali Kecamatan Bulupoddopada tanggal 4 Oktober 2019 yang sedang mengurus Kartu Keluarga penambahan anggota keluarga baru mengatakan bahwa :

“ tanggapan saya yakni keandalan yang dimiliki petugas dalam pelayanan public dapat memperbaiki kualitas yang mampu menguasai tugas dan fungsinya masing-masing sehingga dalam pelaksanaan tidak tumpang tindih dalam melayani masyarakat, petugas cukup handal dalam melayani masyarakat, sehingga saya sebagai penerima layanan merasa puas dengan sikap ditunjukkan oleh petugas.

Sebuah wawancara dengan ibu Nurfatimah dari pada tanggal 10 Oktober 2019 yang datang mengurus Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-Elektronik) terkait kompetensi yang bertempat ditinggal didesa bijinangka Kecamatan Sinjai borong mengatakan bahwa :

“ menurut saya petugas pemberi layanan harus menunjukkan sikap professional dalam melayani.serta harus memiliki tingkat kemampuan dan keahlian dalam melayani”

Organisasi publik harus mampu mengimplementasikan dengan baik dan mampu membangun jangka Panjang dengan stakeholder organisasi publik, Kompetensi yang dimiliki oleh petugas pelayanan public untuk menunjang pekerjaan dan mendukung kegiatan operasional organisasi public tercapai dengan optimal.

3) Sarana pelayanan.

Sarana merupakan suatu hal yang sangat dibutuhkan dalam suatu kantor atau Dinas. 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

Hal yang menjadi factor pendukung dalam pelayanan dokumen kependudukan adalah sarana yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Sinjai yaitu tersedianya perangkat computer yang cukup lengkap, Sumber daya manusia yang rata-rata bergelar S1 dan semua mampu mengoperasikan computer sehingga dapat manunjang proses pelayanan dokumen.

Sekaitan dengan sarana pelayanan yang ada, Dalam wawancara dengan AK selaku Kadis Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai pada Tanggal 2 Oktober 2019 beliau mengatakan bahwa

“Sarana dan Prasarana yang ada merupakan faktor pendukung sekaligus factor penghambat dari pada pelayanan diDinas kependudukan dan pencatatan sipil, terlihat dari jumlah computer yang memadai yang digunakan sebagai pengimputan dan proses penerbitan dokumen, terdapatnya Database kependudukan yang akurat yang dapat digunakan sebagai acuan dalam pengolahan data sedangkan Prasarana yang ada sangatlah minim terlihat dari gedung yang sangat sempit, lahan parkir yng sempit, sehingga dapat mempengaruhi proses pelayanan”

Hal ini juga diungkapkan dalam wawancara dengan sekretaris Dinas LK pada tanggal 7 Oktober 2019 mengatakan bahwa :

“sarana dan prasarana yang ada merupakan factor pendukung dan penghambat pelayanan, dimana terlihat Prasarana yang minim seperti gedung yang sempit, ruang pelayanan, ruang operator, ruang kerja setiap Bidang yang tidak kondusif sehingga dapat mempengaruhi proses pelayanan, akan tetapi dalam kondisi sempit masih mampu menyiapkan ruang menyusui dan ruang bermain ramah anak sebagai salah satu standar pelayanan yang telah menjadi indikator dalam proses pelayanan publik”

Sarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini, termasuk di antaranya perangkat computer, meja, kendaraan dan lainnya. Sedangkan prasarana merupakan segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses seperti gedung, pekarangan, atau benda tidak bergerak lainnya.

Pernyataan di atas memberikan pengertian yang sederhana tentang perbedaan sarana dan prasarana, dimana sarana merupakan alat atau benda yang cenderung bergerak sedangkan prasarana cenderung benda yang tidak bergerak. Dalam wawancara dengan HR selaku kepala bidang pelayanan kependudukan pada tanggal 11 Oktober 2019 mengatakan bahwa :

Tujuan Sarana dan prasarana sangat membantu terlaksananya kegiatan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini. Bahkan dapat dikatakan, jika tidak ada sarana dan prasarana

yang memadai, maka kecil kemungkinan tujuan organisasi dapat terwujud sebagaimana mestinya.

Selanjutnya dari hasil wawancara dengan Ahmad BA mengurus KTP-elektronik dari kelurahan Biringere Kecamatan Sinjai Utara

Mengatakan bahwa :

“tanggapan saya tentang sarana dan prasarana Gedung kantor kecil, ruang pelayanan juga sempit sehingga kadang- kadang jika banyak masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan , maka ruangan terasa sesak dan panas sekalipun sudah disiapkan AC standing dan Kipas angin namun kenyamanan dari pada pelanggan adalah hal yang utama yang perlu diberikan dalam pelayanan publik.”

Dalam hal sarana yang menjadi pendukung pelayanan termasuk lengkap namun yang belum sempurna, gedung kantor yang perlu diperluas, alat-alat untuk perekaman mobile yang sangat terbatas. Kesemuanya itu sangat dibutuhkan dalam rangka menciptakan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Sebuah wawancara dengan ibu Nurfatimah dari pada tanggal 10 Oktober 2019 yang datang mengurus Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-Elektronik) terkait sarana pelayanan yang ada, yang bertempat ditinggal didesa bijinangka Kecamatan Sinjai borong mengatakan bahwa

“tanggapan saya tentang sarana yang ada dalam ruang pelayanan ini cukup lengkap seperti setiap meja disediakan computer , TV , Wifi, AC dan kipas angin serta bahan Bacaan dan air minum yangtelah disediakan.”

Sebuah wawancara yang dilakukan dengan wahyuni SE pemohon kartu keluarga, terkait sarana yang ada pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sinjai, mengatakan bahwa

“Sarana pelayanan yang ada pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil cukup lengkap sebagaimana yang diharapkan bersama,tersedianya alat perekaman dan computer, meja serta alat-alat elektronik lainnyahanya saja prasarannya yang kurang memadai hal ini disebabkan karena kebutuhan semakin meningkat.

3. Faktor-faktor penghambat kinerja pelayanan publik

1) Sumber daya manusia

Sumber daya manusia diartikan sebagai individu produktif yang bekerja sebagai penggerak 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.

Keberadaan sumber daya manusia sangat penting dalam suatu organisasi atau perusahaan, apalagi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sangat kekurangan sumber daya yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil/Aparatur Sipil Negara sehingga penugasan dalam pelayanan terdepan (front office) adalah direkrut dari tenaga kontrak/tenaga Non PNS, hal ini dinyatakan dalam wawancara dengan AK selaku Kepala Dinas

Kependudukan dan Pencatatan sipil , pada tanggal 2 Oktober 2019, menyatakan bahwa

“Sumber daya manusia (SDM) merupakan suatu hal yang sangat penting dan harus dimiliki dalam upaya mencapai tujuan organisasi atau Dinas ini. SDM merupakan elemen utama organisasi dibandingkan dengan elemen sumber daya yang lain seperti sarana/prasarana, atau teknologi, saat ini SDM yang ada pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil sangat terbatas sehingga kami tugaskan tenaga honorer (Non PNS) yang bertugas sebagai Front Office. Itulah yang menjadi hambatan dalam hal pelayanan.

Selanjutnya, pentingnya sumber daya manusia dalam suatu organisasi, dinyatakan oleh Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan SipilLK saat wawancara pada tanggal 7 Oktober 2019, mengatakan bahwa SDM memiliki pengaruh yang besar terhadap keberhasilan suatu organisasi, selengkapnya dikatakan bahwa :

“Pada saat ini, SDM memiliki pengaruh besar pada sebuah Dinas pemerintah, dimana sekarang berada pada perubahan lingkungan kebijakan yang ketat dan tidak lagi berada pada lingkungan pemerintahan yang stabil, karena perkembangan teknologi. Kegiatan kantor tidak lagi di jalankan berdasarkan aturan saja, melainkan juga dikendalikan oleh visi dan nilai. Oleh karena itu, memerlukan kemampuan sumber daya manusia yang dapat diandalkan, yang memiliki wawasan, kreatifitas, pengetahuan, dan visi yang sama dengan visi Dinas ini.

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa, Kantor pemerintah sekarang harus dikendalikan oleh orang-orang yang memiliki visi dan misi yang baik sehingga mampu menjalankan roda organisasi sebagaimana yang diharapkan bersama. Untuk hal tersebut, SDM sangat

dibutuhkan. Namun kenyataannya SDM yang ada pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil saat ini masih kurang dari tenaga PNS, rata-rata yang bertugas sebagai pelayanan terdepan maupun operator dan petugas ditingkat kecamatan adalah tenaga Non PNS yang diberikan upah kerja yang telah diatur dalam SK Bupati.

Dalam wawancara dengan kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk, beliau adalah HR, pada tanggal 11 Oktober 2019 memberikan komentar mengenai fungsi dan tanggung jawab masing-masing pegawai dalam penerapan pelayanan publik, bahwa:

“profesionalisme dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing pelayanan publik dibutuhkan mutu tinggi, tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan publik yang ada pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil, namun kenyataannya petugas yang ditugaskan sebagai pelayanan publik direkrut dari tenaga Non PNS yang seyogyanya seharusnya minimal Staf PNS.

Sehubungan dengan semakin meluasnya profesionalisme diorganisasi publik, para petugas seharusnya secara profesional melaksanakan tugas dan fungsinya dalam menetapkan kepentingan publik, walaupun mereka tak menjalankan tugasnya sesuai dengan fungsinya tentunya mereka mengharap adanya masukan sebagai perbaikan dalam melakukan pelayanan publik.

“Dalam wawancara dengan Wahyuni, SE tanggal 26 September 2019 (mengurus Kartu Keluarga hilang) dari Desa Puncak Kecamatan Sinjai selatan mengatakan bahwa

“Tanggapan saya tentang kemampuan pegawai dalam pelayanan publik sesuai tuntutan dan harapan masyarakat terlihat dari kesiapan dan kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan.namun sumber daya Manusia yang ada sangat minim sehingga berdampak pada waktu penyelesaian penerbitan dokumen.Kami harus lama menunggu samapi terbitnya permohonan kami.”

Wawancara diatas sesuai dengan pengamatan peneliti, dimana petugas yang memberikan pelayanan adalah tenaga Non PNS dan jumlahnya masih kurang sehingga pelayanan menjadi lambat dan masyarakat pun kurang puas dengan pelayanan yang diterima.

Dalam wawancara yang dilakukan denganYassir Arsyad dari Kecamatan Tellulimpoe Desa Bua pada Tanggal 17 September 2019 memberikan komentar :

“Mengatakan bahwa tanggapan saya terkait sumber daya manusia, masih ada yang tidak sesuai dengan fungsi masing-masing petugas pelayanan sehingga bisa menghambat jalannya pelayanan dilihat jelas dari latar belakang pendidikan yang tidak sesuai dengan kompetensi pekerjaan. Misalnya pegawai yang bergelar Spd tidak seharusnya ditempatkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai”

2) Kesejahteraan

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam meningkatkan 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.Permasalahan kesejahteraan dikalangan

petugas pelayanan publik sangat berpengaruh pada kinerja pelayanan publik.

Menurut Mahmudi (2010, h.228) dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik, yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, tidak diskriminatif atau kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban.

Kewajiban dari pada instansi adalah memberikan hak kepada setiap petugas pelayanan sesuai dengan kinerja yang dilakukan. Dalam mekanisme pengembangan kegiatan sebuah dinas pemerintah, anggaran menjadi faktor penting untuk dimanajemen. dengan baik. Kesalahan sedikit saja dalam penggunaan anggaran maka sudah dipastikan dinas akan mengalami masalah.

Anggaran yang dibutuhkan oleh suatu Dinas Pemerintah, umumnya mengarah kepada peningkatan kinerja Dinas situ sendiri. Sehubungan dengan hal itu maka seorang ahli kinerja yang bernama Murdifi (2015,113) menyatakan bahwa :

Pendekatan kinerja disusun untuk mengatasi berbagai kelemahan yang terdapat dalam anggaran, khususnya kelemahan yang disebabkan oleh tidak adanya tolak ukur yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja dalam pencapaian tujuan dan sasaran pelayanan public”

Dalam sebuah wawancara dengan AK pada tanggal 2 Oktober 2019 selaku kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil terkait

kesejahteraan para petugas pelayanan khususnya upah kerja yang diterima dan honor lain-lain jika ada, beliau mengatakan bahwa :

“kesejahteraan pegawai maupun petugas NON PNS adalah hal utama yang harus diperhatikan oleh pemerintah, kesejahteraan akan mempengaruhi nilai kerja,, namun semua dikembalikan pada anggaran APBD yang sangat terbatas sehingga untuk upah kerja yang diberikan kepada petugas pelayanan khususnya tenaga NON PNS yang bertugas sebagai Front office maupun seluruh petugas yang ditugaskan pada tiap kecamatan maupun Rumah sakit/Puskesmas se Kabupaten Sinjai diberikan sesuai dengan surat Keputusan Bupati tentang standar pembayaran minimal upah kerja bagi tenaga Non PNS yang jumlahnya sangat minim sedangkan untuk tambahan lain-lain hanya bisa diberikan pada perjalanan dinas dalam daerah apabila melakukan pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dengan besaran sekitar Rp.150.000,00 / sekali perjalanan sesuai dengan ketentuan”.

Nampak bahwa proses pendanaan merupakan hal yang melandasi kegiatan atau kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dimana proses penentuan besar dana yang digunakan didasarkan atas kemampuan daerah serta dana-dana dari pusat. Di samping itu, dana yang digunakan harus disesuaikan dengan persetujuan Dewan perwakilan Rakyat setempat. Sejalan dengan hal tersebut,

“Burhanuddin (2014:34) menyatakan bahwa dalam suatu kegiatan atau program kerja instansi pemerintah, aspek pendanaan dan sumber daya manusia harus menjadi pertimbangan utama, bahkan dana dalam suatu kegiatan kadang diidentikkan darah bagi tubuh.”

Dalam sebuah wawancara dengan sekretaris dinas kependudukan dan pencatatan sipil LK, terkait kesejahteraan petugas pelayanan mengatakan bahwa :

“Anggaran sangat mendukung kinerja pelayanan publik pada Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Sinjai. Namun hal ini yang menjadi kendala dalam menunjang pelaksanaan pelayanan. Dimana faktor ini sangat terasa bagi petugas khususnya bagi tenaga non PNS yang melakukan pelayanan. Upah kerja yang sangat minim jumlahnya membuat mereka kurang termotivasi, yang tentunya berdampak pada kinerja petugas pelayanan. Namun petugas tetap berupaya maksimal menggunakan segala kemampuan yang ada agar program kerja tetap berjalan sebagaimana mestinya.

3) Pendekatan Budaya

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. 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, 2008:120).

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 Kerja.

Dalam sebuah wawancara dengan AK selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkait dengan pendekatan budaya yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai , mengatakan bahwa :

“Pendekatan budaya yang dimaksud disini adalah budaya kerja sehari-hari para petugas pelayanan, kami berharap para petugas memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dan tidak tercipta adanya nepotisme, kami berharap petugas selalu mendahulukan masyarakat dari pada kepentingan pribadi “

Budaya kerja pada umumnya merupakan pernyataan filosofis, dapat difungsikan sebagai tuntutan yang mengikat para pegawai didalam melaksanakan tugas dengan jujur 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 masih adanya bertugas 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 dan masih adanya petugas yang melakukan praktek nepotisme dimana mereka mendahulukan kepentingan pribadi dan golongan dalam pengurusan penerbitan dokumen Kependudukan.

BOSOWA

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

- 1) Kinerja pelayanan Publik pada dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten sinjai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Untuk menguatkan dan memastikan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan pembuatan dokumen , aparat harus memahami dan menguasai kebutuhan masing-masing masyarakat. Memberikan kepercayaan pelayanan kepada aparat agar dapat melakukan pelayanan secara profesional seperti ketepatan waktu pelayanan, proses penerbitan dokumen kpendudukan, proses pengurusan administrasi kpendudukan juga mempunyai prosedur tersendiri yang harus dilaksanakan oleh para aparat yang memiliki kewenangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atas kebutuhannya. Dalam hal ini petugas harus mampu menunjukkan kemampuan dan keterampilannya serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.
- 2) Faktor pendukung dan penghambat kinerja petugas pelayanan public pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil yaitu

Kemampuan aparat secara nyata untuk melayani, membantu, dan mengurus apa yang dibutuhkan oleh masyarakat yang secara aktif akan memudahkan dan melancarkan proses pekerjaan yang mereka lakukan dengan benar dan tepat waktu. Dalam proses pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) oleh pemerintah daerah ada beberapa hal yang belum mampu dilaksanakan. Hal tersebut dapat peneliti melihat terhadap kurangnya kedisiplinan petugas ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat. Terdapat beberapa faktor yang dapat menghambat pelaksanaan proses pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dan Kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sinjai, antara lain: sumber daya manusia yang kurang, kesejahteraan dari pada petugas pelayanan adalah hal utama yang harus diperhatikan serta adanya pendekatan budaya yang masih kental saat pelayanan berlangsung, Hal ini merupakan suatu budaya yang sulit untuk dihilangkan akan tetapi kedepannya seluruh petugas pelayanan harus berkomitmen dan tidak lagi melakukan hal-hal menyimpang saat pelayanan berlangsung.

B. SARAN

1. Di sarankan kepada Pemerintah Kabupaten Sinjai agar sedapat mungkin pada Tahun Anggaran 2020 untuk memberikan

tambahan Alokasi Dana untuk kesejahteraan para petugas pelayanan publik serta meningkatkan Sarana dan Prasarana pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil demi terciptanya Pelayanan Publik yang lebih baik.

2. Sebaiknya petugas pelayanan yang ada pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Sinjai tidak dijadikan sebagai hambatan dalam meningkatkan kinerja pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil tetapi merupakan suatu tantangan untuk lebih meningkatkan lagi pelayanan publik kepada seluruh lapisan masyarakat Kabupaten Sinjai untuk memenuhi legalnya kehidupan dalam kepemilikan dokumennya. Untuk menyikapi pelayanan yang diberikan agar instansi terkait dapat terus berkembang dan selalu menaikkan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang selalu menuntut pelayanan prima.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU.

- AA. Anwar Prabu Mangkunegara (2017), *manajemen Sumber daya Manusia Perusahaan Remaja Rosdakarya, Bandung.*
- A.S. Moenir (1992) *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara*
- Chiristopher Lovelock et,al, 2005, *Manajemen Pemasaran jasa, Jakarta Pt Indeks*
- Dharma, Surya (2009) *Manajemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya, pustaka Pelajar, Yogyakarta*
- Estaswara, Helpris (2010), *Stakerholder Relationship In Integrated Communication, Universitas Pancasila, Jakarta.*
- eh, (1990), *Penelitian Kualitatif, Dasar dan Aplikasi, TA3, Malang.*
- Hayat, (2017), *Manajemen Pelayanan Publik, PT Raja Grafindo Persada, Depok.*
- Jeknis, Frank disempurnakan oleh Daniel Yadin (2003). *Publik Relations, Terjemahan, Haris Munandar M.A. Penerbitan Erlangga, Jakarta.*
- Kusriyanto, Bambang. 2000. *“meningkatkan Efektifitas Karyawan” Pustaka Binama Presindo, Jakarta*
- Gasperz, Vincet, (2005) *Total Quality Management, PT Grafendo Pustaka Utama. Jakarta.*
- Lewis, Carol .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 Dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta Pusat kajian Manajemen Pelayanan Deputi Bidang Kajian Manajemen Kebijakan Dan Pelayanan Lemabaga Administrasi Negara RI.

Malayu, s.p (2001) *Manajemen sumber Daya Manusia Jakarta* : PT Bumi Aksara

Mahmudi.2010. *Manajemen Keuangan Daerah*. Jakarta: Penerbit Erlangga

Pabundu, Tika.2008, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*: Bumi Aksara, Jakarta.

Retminto Dan Atik Septi Winarsi. (2005) *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Belajar. Yogyakarta.

Robbins, P. Stephen (2006) *Perilaku Organisasi*. Jilid I. edisi edisi Sepuluh

Safroni, M. Ladzin. (2012). *Asas-Asas Manajemen*, PT Refika Aitama, Bandung.

Sinambela, Lijan Poltak. (2010). *Kinerja Pegawai: Teori Pengukuran Dan Implikasi*, Graha Ilmu. Yogyakarta.

Sugiyono, (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta

Sugiyono, (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Jurnal Ilmiah

Puguh Adi Nugroho dan Hardi Warsono pada tahun 2012, yang berjudul Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Fahmi Rezha, Sitti 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.

Hartatiah (2017) Evaluasi program kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai. Tahun 2017

Peraturan perundang-undangan

Undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan sebagaimana telah diubah dengan undang-undang nomor 24 tahun 2013

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 Tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Petugas Negara No. 63 tahun 2003 Tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik

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.

Pepres No 96 Tahun 2018 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

Dalam memudahkan penelitian , peneliti merumuskan pokok-pokok indikator masalah sebagai pedoman dalam wawancara pada saat penelitian, guna megefektifkan waktu dalam penelitian

1. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang Orientasi terhadap perubahan terhadap aparat pelayanan publik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sinjai ?
2. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang etika aparat dalam memberikan pelayanan ?
3. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang system intensif petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan ?
4. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang kerjasamapetugas pelayanan yang ada pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sinjai ?
5. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang prosedur pelayanan kartu kelurgadan KTP-elektronik yang ada pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sinjai ?
6. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang kompetensi petugas pemberi layanan pada dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil ?

7. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang sarana dan prasarana yang ada pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil ?
8. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang Sumber daya Manusia yang ada pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil ?
9. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang kesejahteraan petugas pelayanan yang ada pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil ?
10. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang pendekatan Budaya kerja petugas pelayanan yang ada pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil ?

BOSOWA

DRAFT PERTANYAAN

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai

1. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang Orientasi terhadap perubahan terhadap aparat pelayanan publik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sinjai ?

Jawab : bahwa untuk meningkatkan pengetahuan standar pelayanan Publik, motivasi dan semangat bagi petugas pelayanan publik maka kita telah melakukan pelatihan maupun bimbingan teknis excellent service kepada petugas Front Office agar dalam memberikan pelayanan dokumen Kependudukan termasuk Kartu keluarga dan KTP-el dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan

2. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang etika aparat dalam memberikan pelayanan ?

Jawab : bahwa seluruh pelaksana pelayanan Administrasi Kependudukan seharusnya sudah sangat maksimal dalam menunjukkan etika pelayanan, kami berharap tidak ada yang menunjukkan sikap tidak bermoral kepada masyarakat dan kami harapkan semoga kedepannya tidak menimbulkan adanya sikap yang menunjukkan diskriminasi bagi pemohon penerima layanan.

3. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang system intensif petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan ?

Jawab : :bahwa system intensif yang dimaksud disini adalah adanya pendekatan pelayanan kepada masyarakat diantaranya melakukan secara intens sosialisasi Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, melakukan pelayanan langsung perekaman KTP-elektronik dan akte kelahiran di tingkat Desa/Kelurahan. Hal ini dilakukan untuk lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

4. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang kerjasamapetugas pelayanan yang ada pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sinjai ?

Jawab :bahwa Kerjasama sangat dibutuhkan diantara keduanya agar pelayanan dapat berjalan dengan optimal sesuai yang diharapkan. Sebagai petugas pelayanan publik harus mampu menciptakan kerjasama yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan

5. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang prosedur pelayanan kartu keluarga dan KTP-elektronik yang ada pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sinjai ?

Jawab :”proses pelayanan penerbitan dokumen Kependudukan Khususnya Kartu keluarga dan KTP-el sejauh ini masih berjalan

sesuai dengan prosedur pelayanan yang persyaratannya telah diatur dalam standar pelayanan, dimana petugas front office melaksanakan tugas nya sesuai dengan tugasnya masing-masing sehingga menunjang kelancaran penerbitan Dokumen Kependudukan

6. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang kompetensi petugas pemberi layanan pada dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil ?

Jawab :Menempatkan petugas yang berkompeten dalam hal pelayanan merupakan prioritas utama, Petugas yang ditempatkan telah dibekali dengan pengetahuan dan pengalaman yang cukup sehingga berkompeten dan profesional dalam memberikan pelayanan agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Aparat Dinas kependudukan danPencatatan sipil Kabupaten Sinjai”

7. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang sarana dan prasarana yang ada pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil ?

Jawab :Sarana dan Prasarana yang ada merupakan faktor pendukung sekaligus faktor penghambat dari pada pelayanan didinas kependudukan dan pencatatan sipil, terlihat dari jumlah computer yang memadai yang digunakan sebagai pengimputan dan proses penerbitan dokumen, kamera perekaman dan kamera pelayanan mobile KTP-elektronik, terdapatnya Database kependudukan yang

akurat yang dapat digunakan sebagai acuan dalam pengolahan data sedangkan Prasarana yang ada sangatlah minim terlihat dari gedung yang kecil, ruang pelayanan yang sempit, ruang tiap bidang yang sempit, lahan parkir yang sempit, sehingga dapat mempengaruhi proses pelayanan.

8. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang Sumber daya Manusia yang ada pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil ?

Jawab :“Sumber daya manusia (SDM) merupakan suatu hal yang sangat penting dan harus dimiliki dalam upaya mencapai tujuan organisasi atau Dinas ini. SDM merupakan elemen utama organisasi dibandingkan dengan elemen sumber daya yang lain seperti sarana/prasarana, atau teknologi, saat ini SDM yang ada pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil sangat terbatas sehingga kami tugaskan tenaga honorer (Non PNS) yang bertugas sebagai Front Office, karena staf Aparat hanya ada 5 orang yang telah ditugaskan di masing-masing bidang dan itulah yang menjadi hambatan dalam hal pelayanan yang seharusnya dan sesuai aturan harusnya PNS minimal staf.

9. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang kesejahteraan petugas pelayanan yang ada pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil ?

Jawab : “kesejahteraan pegawai maupun petugas NON PNS adalah hal utama yang harus diperhatikan oleh pemerintah, kesejahteraan akan mempengaruhi nilai kerja,, namun semua dikembalikan pada anggaran APBD yang sangat terbatas sehingga untuk upah kerja yang diberikan kepada petugas pelayanan khususnya tenaga NON PNS yang bertugas sebagai Front office maupun seluruh petugas yang ditugaskan pada tiap kecamatan maupun Rumah sakit/Puskesmas se Kabupaten Sinjai diberikan sesuai dengan surat Keputusan Bupati tentang standar pembayaran minimal upah kerja bagi tenaga Non PNS yang jumlahnya sangat minim sedangkan untuk tambahan lain-lain hanya bisa diberikan pada perjalanan dinas dalam daerah apabila melakukan pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dengan besaran sekitar Rp.150.000,00 / sekali perjalanan sesuai dengan ketentuan”.

10. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang pendekatan Budaya kerja petugas pelayanan yang ada pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil ?

Jawab :“Pendekatan budaya yang dimaksud disini adalah budaya kerja sehari-hari para petugas pelayanan, kami berharap para petugas memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dan tidak tercipta adanya nepotisme, kami berharap petugas selalu mendahulukan masyarakat dari pada kepentingan pribadi.

Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Sinjai

1. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang Orientasi terhadap perubahan terhadap aparat pelayanan publik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sinjai ?

Jawab :“bahwa untuk meningkatkan pengetahuan standar pelayanan Publik,dengan mengikutkan bimbingan teknis (Bimbingan Excellect service) bagi petugas front office sebagai salah satu motivasi bagi petugas pelayanan dengan tujuan untuk memperluas wawasan 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.

2. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang etika aparat dalam memberikan pelayanan ?

Jawab : bahwa untuk meningkatkan pengetahuan standar pelayanan Publik,dengan mengikutkan bimbingan teknis (Bimbingan Excellect service) bagi petugas front office sebagai salah satu motivasi bagi petugas pelayanan dengan tujuan untuk memperluas wawasan 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.

3. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang prosedur pelayanan kartu keluarga dan KTP-elektronik yang ada pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sinjai ?

Jawab : Standar pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan sudah sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku dalam pelayanan publik, hanya saja masih banyak masyarakat yang masih kurang paham tentang persyaratan dalam pembuatan dokumen kependudukan. Kami sangat berharap bahwa dengan dilakukannya sosialisasi dapat menumbuhkan kesadaran serta pemahaman masyarakat terkait prosedur pelayanan.

4. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang sarana dan prasarana yang ada pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil ?

Jawab :sarana dan prasarana yang ada merupakan factor pendukung dan penghambat pelayanan, dimana terlihat Prasarana yang minim seperti gedung yang sempit, ruang pelayanan, ruang operator, ruang kerja setiap Bidang yang tidak kondusif sehingga dapat mempengaruhi proses pelayanan, akan tetapi dalam kondisi sempit masih mampu menyiapkan ruang menyusui dan ruang bermain ramah anak sebagai salah satu standar pelayanan yang telah menjadi indikator dalam proses pelayanan publik

5. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang Sumber daya manusia aparat dalam memberikan pelayanan ?

Jawab: Pada saat ini, SDM memiliki pengaruh besar pada sebuah Dinas pemerintah, dimana sekarang berada pada perubahan lingkungan kebijakan yang ketat dan tidak lagi berada pada lingkungan pemerintahan yang stabil, karena perkembangan teknologi. Kegiatan kantor tidak lagi di jalankan berdasarkan aturan saja, melainkan juga dikendalikan oleh visi dan nilai. Oleh karena itu, memerlukan kemampuan sumber daya manusia yang dapat diandalkan, yang memiliki wawasan, kreatifitas, pengetahuan, dan visi yang sama dengan visi Dinas ini.

6. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang kesejahteraan petugas pelayanan yang ada pada dinas kependudukan dan pencatatan Sipil ?

Jawab :Anggaran sangat mendukung kinerja pelayanan publik pada Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Sinjai. Namun hal ini yang menjadi kendala dalam menunjang pelaksanaan pelayanan.Dimana faktor ini sangat terasa bagi petugas khususnya bagi tenaga non PNS yang melakukan pelayanan.Upah kerja yang sangat minim jumlahnya membuat mereka kurang termotivasi, yang tentunya berdampak pada kinerja petugas pelayanan.Namun

petugas tetap berupaya maksimal menggunakan segala kemampuan yang ada agar program kerja tetap berjalan sebagaimana mestinya.

Kepala Bidang pelayanan kependudukan

1. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang Orientasi terhadap perubahan terhadap aparat pelayanan publik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sinjai ?

Jawab :“bahwa apa yang telah disampaikan oleh kepala dinas dan sekertaris dinas kependudukan dan pencatatan sipil memang benar adanya karena untuk meningkatkan pengetahuan standar pelayanan Publik, sangatlah perlu dilakukan pelatihan ataupun bimbingan teknis (Bimbingan Excellect service) bagi petugas front office , bahkan seharusnya dilakukan setiap tahun sebagai salah satu motivasi bagi petugas dengan tujuan untuk memperluas wawasan serta dapat mengikuti perkembangan teknologimasa kini dalam mengoperasikan perlengkapan sarana pelayanan sehingga kedepannya mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

2. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang etika petugas dalam memberikan pelayanan ?

Jawab : bahwa apa yang diharapkan oleh masyarakat terkait etika pelayanan ,kesemuanya itu harus ditunjukkan oleh petugas pelayanan. Sebagai petugas pelayanan wajib menunjukkan etika

yang baik saat memberi pelayanan karena masyarakat dapat menilai langsung para petugas saat melayani.

3. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang system intensif petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan ?

Jawab :“mengatakan bahwa kita berusaha mengoptimalkan pelayanan administrasi kependudukan dan Pencatatan sipil dengan mendekatkan pelayanan system jemput bola, Intensif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah salah satu upaya agar birokrasi pemerintah menjadi lebih terbuka dan tanggap respon sehingga masyarakat betul betul dapat merasakan pelayanana yang prima, Sekalipun dalam hal ini terkadang masih ada masyarakat yang kurang merespon dengan berprinsip bahwa dokumen kependudukan merupakan kebutuhan mendesak sehingga terkadang menunda untuk melakukan pengurusan dokumen kependudukan.

4. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang prosedur pelayanan kartu keluarga dan KTP-elektronik yang ada pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sinjai ?

bahwa apa yang diharapkan oleh masyarakat terkait prosedur pelayanan ,kesemuanya itu sudah ada dalam Standar pelayanan yang telah dipublikasikan di ruang pelayanan sehingga semua masyarakat tau tentang prosedur yang ada dan juga telah diinformasikan dalam Website Dukcapil agar masyarakat dapat

mengakses informasi melalui website tersebut sehingga Informasi tersebar luas ke seluruh masyarakat

5. ada pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil ?

Jawab: Tujuan adanya Sarana adalah untuk membantu terlaksananya kegiatan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini. Bahkan dapat dikatakan, jika tidak ada sarana dan prasarana yang memadai, maka kecil kemungkinan tujuan organisasi dapat terwujud sebagaimana mestinya.

Front office

1. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang Orientasi terhadap perubahan terhadap petugas pelayanan publik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sinjai ?

Jawab :bahwa kami adalah salah satu petugas pelayanan yang bertugas dibagian verifikasi berkas, dimana salah satu bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah mampu menunjukkan kreatifitas, meningkatkan efisiensi waktu dalam pelayanan, serta untuk mendorong motivasi kerja petugas pelayanan memang sangat perlu mengikuti berbagai pelatihan atau bimtek Excellent service agar mampu beradaptasi terhadap perubahan yang terjadi.

2. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang prosedur pelayanan kartu kelurgadan KTP-elektronik yang ada pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sinjai ?

Jawab: sebagai petugas pelayanan publik tentunya kami akan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat,terkait dengan prosedur sangat jelas telah dipublikasikan pada ruang pelayanan sehingga kami berharap bahwa masyarakat dapat memahami prosedur tersebut dan tidak merasa kesulitan dalam mendapatkan pelayanan. Kepuasan masyarakat adalah merupakan kebahagiaan bagi pemberi pelayanan sesuai dengan motto pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu Melayani dengan sepenuh hati, dengan hati hati dan tidak sesuka hati

Pemohon dokumen Kartu keluarga wahyuni SE

1. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang etika petugas dalam memberikan pelayanan ?

Jawab: tanggapan saya terkait etika petugas dalam memberi pelayanan Alhamduillah mereka sampai saat ini masih menunjukkan sikap sopan dan santun , walaupun masih ada sebahagian petugas yang kurang seyum dalam melayani tp masih dalam batas sewajarnya

2. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang kerjasamapetugas pelayanan yang ada pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sinjai ?

Jawab : Tanggapan saya tentang perilaku kerjasama yang ditunjukkan oleh pemberi layanan kepada masyarakat masih kurang, kami sebagai penerima layanan kurang puas karena masih ada aparat yang acuh tak acuh dalam memberikan pelayanan , tidak menunjukkan kerjasama yang baik kepada kami “

3. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang prosedur pelayanan kartu kelurgadan KTP-elektronik yang ada pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sinjai ?

Jawab: tanggapan saya terkait prosedur yang ada pada dinas kependudukan dan Pencatatan sipil telah tercantum dalam standar pelayanan yang dipublikasikan diruang pelayanan sehingga kami sebagai penerima layanan merasa puas dengan prosedur yang ada dimana prosedurnya tidak berbelit belit dan mudah dipahami karean untuk mengurus kartu keluarga yang hiling saya hanya membawa surat keterangan hilang dari kepolisian dan fotokopy kartu keluarga“

4. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang kompetensi petugas pemberi layanan pada dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil ?

Jawab :Tanggapan saya terkait kompetensi petugas bahwa Aparat yang bertugas dibagian informasi dan Verifikasi cukup berkompeten

dalam hal melayani, mereka cukup tanggap, responsive, professional dan sopan dalam melayani.

5. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang sarana dan prasarana yang ada pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil ?

Jawab :Sarana pelayanan yang ada pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil cukup lengkap sebagaimana yang diharapkan bersama,tersedianya alat perekaman dan computer, meja serta alat-alat elektronik lainnya hanya saja prasarannya yang kurang memadai hal ini disebabkan karena kebutuhan semakin meningkat.

6. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang Sumber daya Manusia yang ada pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil ?

Jawab :Tanggapan saya tentang kemampuan pegawai dalam pelayanan publik sesuai tuntutan dan harapan masyarakat terlihat dari kesiapan dan kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan.namun sumber daya Manusia yang ada sangat minim sehingga berdampak pada waktu penyelesaian penerbitan dokumen. Kami harus lama menunggu samapi terbitnya permohonan kami.

Pemohon dokumen Kartu keluarga yassir

1. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang etika petugas dalam memberikan pelayanan ?

Jawab : tanggapan saya terkait etika pelayanan yg ditunjukkan oleh petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan Kartu keluarga

termasuk sopan dalam melayani kami, dan rata-rata mereka melayani dengan baik dan cukup tanggap serta cepat merespon, khususnya petugas yang berada dibagian verifikasi berkas.

2. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang kerjasamapetugas pelayanan yang ada pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sinjai ?

Jawab :Tanggapan saya bahwa hari ini petugas pelayanan cukup memperlihatkan sikap kerjasamanya kepada kami, tanggap dan cepat merespon semua pemohon yang sedang mengurus.

3. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang prosedur pelayanan kartu kelurgadan KTP-elektronik yang ada pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sinjai ?

Jawab :Bahwa dalam proses pelayanan dokumen kependudukan melalui prosedur pelayanan yang transparan, Jelas, dan Tidak berbelit-belit, sehingga kami selaku masyarakat dan pemohon lainnya sangat terbantu dalam hal informasi tentang prosedur pelayanan kartu Keluarga”

4. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang kompetensi petugas pemberi layanan pada dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil ?

Jawab :Tanggapan saya tentang Kompetensi petugas sudah cukup handal dalam melayani dan memanfaatkan sumber daya yang ada, terlihat dari pelayanan yang diberikan pada hari ini , para petugas

sangat berkompeten dalam melayani sehingga kami sebagai pemohon merasa puas dengan pelayanan yang ditunjukkan oleh petugas ”

5. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang sarana dan prasarana yang ada pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil ?

Jawab :Sarana pelayanan yang ada pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil cukup lengkap sebagaimana yang diharapkan bersama,tersedianya alat perekaman dan computer, meja serta alat-alat elektronik lainnya hanya saja prasarannya yang kurang memadai seperti pada ruang pelayanan kurang luas, toilet umum hanya ada 1 (satu) sedangkan pengunjung cukup banyak.

6. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang Sumber daya Manusia yang ada pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil ?

Jawab :Mengatakan bahwa tanggapan saya terkait sumber daya manusia, masih ada yang tidak sesuai dengan fungsi masing-masing petugas pelayanan sehingga bisa menghambat jalannya pelayanan dilihat jelas dari latar belakang pendidikan yang tidak sesuai dengan kompetensi pekerjaan. Misalnya pegawai yang bergelar Spd tidak seharusnya ditempatkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai.

Pemohon dokumen Kartu keluarga Amiruddin

1. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang etika petugas dalam memberikan pelayanan ?

Jawab :tanggapan saya tentang perilaku petugas dalam memberikan pelayanan sampai saat ini mereka menunjukkan perilaku yg sopan serta melayani kami dengan cepat hanya saja masih ada yang belum mempraktekkan 3S (senyum sapa salam), kami berharap dalam pelayanan selalu lah tersenyum karena senyum termasuk juga ibadah

2. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang kerjasamapetugas pelayanan yang ada pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sinjai ?

Jawab :Tanggapan saya bahwa hari ini petugas pelayanan cukup memperlihatkan sikap kerjasamanya kepada kami, tanggap dan cepat merespon semua pemohon yang sedang mengurus.

3. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang prosedur pelayanan kartu keluargadan KTP-elektronik yang ada pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sinjai ?

Jawab : tanggapan saya dalam pengurusan Kartu Keluarga Baru bahwa pada dasarnya Prosedur sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ada Artinya setiap tahap layanan sudah terpampang dan jelas mulai dari bagian nomor antrian, bagian ferivikasi, bagian

operator sampai pada tahap penyerahan dokumen kependudukan yang telah selesai dan diserahkan kepada pemohon.

4. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang kompetensi petugas pemberi layanan pada dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil ?

Jawab :Tanggapan saya tentang Kompetensi petugas sudah cukup handal dalam melayani dan memanfaatkan sumber daya yang ada, terlihat dari pelayanan yang diberikan pada hari ini , para petugas sangat berkompeten dalam melayani sehingga kami sebagai pemohon merasa puas dengan pelayanan yang ditunjukkan oleh petugas ”

5. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang sarana dan prasarana yang ada pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil ?

Jawab :Sarana pelayanan yang ada pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil cukup lengkap sebagaimana yang diharapkan bersama,tersedianya alat perekaman dan computer, meja serta alat-alat elektronik lainnya hanya saja prasarannya yang kurang memadai seperti pada ruang pelayanan kurang luas, toilet umum hanya ada 1 (satu) sedangkan pengunjung cukup banyak.

6. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang Sumber daya Manusia yang ada pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil ?

Jawab :Mengatakan bahwa dilihat dari sumber daya manusia yang ada saat ini sudah sesuai dengan bidangnya masing-masing,

jumlahnya pun cukup dan mampu melayani masyarakat yang lumayan banyak dalam sehari.

Pemohon dokumen KTP-elektronik Ahmad BA

1. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang etika petugas dalam memberikan pelayanan ?

Jawab: Memberikan pelayanan yang terbaik adalah suatu perwujudan daripada standar pelayanan minimal, tidak hanya tentang prosedur, mekanisme maupun persyaratan yang namun etika dalam melayani adalah satu hal yang perlu ditunjukkan kepada masyarakat karena hal utama yang dilihat dari seorang petugas pelayanan adalah bagaimana dia beretika dalam melayani, dan kami melihat bahwa mereka sebagai petugas memberikan yang terbaik kepada masyarakat.

2. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang kerjasamapetugas pelayanan yang ada pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sinjai ?

Jawab :Tanggapan saya tentang kerjasama petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup memperlihatkan sikap kerjasamanya kepada kami, merespon cepat semua pemohon sesuai dengan nomor antrian yang sedang mengurus pada hari ini.

3. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang prosedur pelayanan kartu kelurgadan KTP-elektronik yang ada pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sinjai ?

Jawab : Prosedur pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan pencaatatan Sipil sudah jelas dan terarah sesuai dengan apa yang tertera pada standar pelayanan yang telah dipublikasikan dan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el).

4. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang kompetensi petugas pemberi layanan pada dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil ?

Jawab :Tanggapan saya tentang Kompetensi petugas cukup tanggap dan cepat dalam melayani dan memanfaatkan sumber daya yang ada, , para petugas sangat berkompeten dalam melayani kami sebagai pemohon dan merasa puas dengan pelayanan yang ditunjukkan oleh petugas ”

5. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang sarana pelayanan yang ada pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil ?

Jawab: Sarana pelayanan yang ada pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil cukup lengkap sebagaimana yang diharapkan bersama,tersedianya alat perekaman pelayanan KTP-elektronik dan beberapa unit computer yang dugunakan oleh operator penginput, meja pelayanan serta alat-alat elektronik lainnya hanya saja

prasarannya yang kurang memadai seperti pada ruang pelayanan kurang luas, toilet umum hanya ada 1 (satu) sedangkan pengunjung cukup banyak.

6. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang Sumber daya Manusia yang ada pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil ?

Jawab : menurut saya sumber daya manusia yang ada pada kantor ini sudah cukup banyak, dan mereka semua mampu dalam mengoperasikan computer, sehingga pelayanan hari ini cepat dan tepat.

Pemohon dokumen Kartu tanda penduduk elektronik Nurfatihah

1. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang etika petugas dalam memberikan pelayanan ?

Jawab:tanggapan saya yakni keandalan yang dimiliki aparatur dalam pelayanan public dapat memperbaiki kualitas yang mampu menguasai tugas dan fungsinya masing-masing sehingga dalam pelaksanaan tidak tumpang tindih dalam melayani masyarakat, Aparat cukup handal dalam melayai masyarakat, sehingga saya sebagai penerima layanan merasa puas dengan sikap ditunjukkan oleh Aparat

2. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang kerjasamapetugas pelayanan yang ada pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sinjai ?

Jawab : menurut saya petugas pemberi layanan harus menunjukkan sikap professional dalam melayani, mampu bekerjasama antara sesama petugas maupun dengan masyarakat yang dilayani sehingga pelayanan cepat dan tidak perlu menunggu lama serta harus memiliki tingkat kemampuan dan keahlian dalam melayani.

3. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang prosedur pelayanan kartu kelurgadan KTP-elektronik yang ada pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sinjai ?

Jawab : “tanggapan saya tentang prosedur pelayanan KTP-Elektronik dan sangat mudah dalam pengurusan tersebut Karena tidak diharuskan lagi mengambil surat pengantar dari desa/kelurahan Berkas yang dibawa ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil hanya membawa foto copy kartu keluarga dalam hal penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)”

4. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang kompetensi petugas pemberi layanan pada dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil ?

Jawab :“ menurut saya petugas pemberi layanan harus menunjukkan sikap professional dalam melayani serta harus memiliki tingkat

kemampuan dan keahlian dalam melayani, memiliki kompetensi dalam pelayanan publik.

5. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang sarana pelayanan yang ada pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil ?

Jawab: “tanggapan saya tentang sarana yang ada dalam ruang pelayanan ini cukup lengkap seperti setiap meja disediakan computer untuk penginputan, TV , Wifi, AC dan kipas angin serta bahan Bacaan dan air minum yangtelah disediakan.”

6. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang Sumber daya Manusia yang ada pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil ?

Jawab : menurut saya sumber daya manusia yang ada pada kantor ini sudah cukup banyak, dan mereka semua mampu dalam mengoperasikan computer, sehingga pelayanan hari ini cepat dan tepat.

***** TERIMA KASIH *****

Table 2.4

Matriks Biodata Informan

NO	NAMA	PEKERJAAN	UMUR	KET
1	Drs. Akmal	PNS	57 Thn	
2	Lukman, Spd	PNS	57 Thn	
3	M. Harfin	PNS	50 Thn	
4	M. Azhar	PNS	32 Thn	
5	Wahyuni, SE	IRT/ Masyarakat	40 Thn	
6	Yassir	Petani/Masyarakat	30 Thn	
7	Ahmad, BA	PNS/Masyarakat	38 Thn	
8	Amiruddin	Swasta/ Masyarakat	36 Thn	
9	Nurfatimah	Guru/Masyarakat	39 Thn	

Hasil pengabsahan Data

1. Judul Penelitian

Kinerja Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

2. Rumusan Masalah

- a. Bagaimana Proses kinerja pelayanan publik dalam memberikan pelayanan Kartu keluarga dan KTP-Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai ?
- b. Faktor pendukung dan penghambat apa saja yang mempengaruhi proses kinerja pelayanan publik dalam memberikan pelayanan Kartu Keluarga dan KTP-elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai ?

3. Fokus Penelitian

A. Proses kinerja pelayanan publik

1. Orientasi terhadap perubahan.
2. Etika Pelayanan
3. System Intensif
4. Kerjasama

B. Faktor pendukung kinerja pelayanan Publik

1. Prosedur Pelayanan
2. Kompetensi petugas pemberi Pelayanan
3. Sarana pelayanan



Tampak depan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sinjai



Pintu Masuk Ruang Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sinjai



Tempat Parkir Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sinjai



Ruang Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sinjai



Ruang bermain anak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sinjai



Ruang kerja bidang pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sinjai



Ruang Operator pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sinjai



Ruang Operator pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sinjai



Wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sinjai



Wawancara dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.



Wawancara dengan Kabid Pelayanan Kependudukan Disdukcapil Sinjai



Wawancara dengan Pemohon KK



Wawancara dengan pemohon KTP -el

UNIVERSITAS
BOSOWA





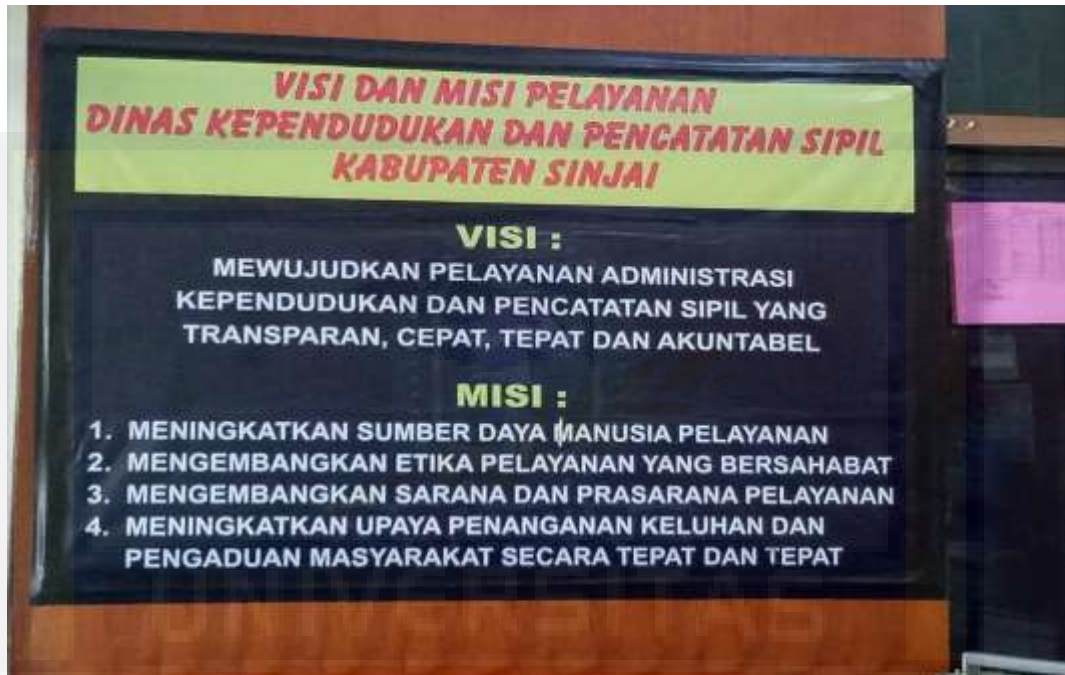
Ruang Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sinjai



Standar Pelayanan Publik Disdukcapil Sinjai



Nomor Layanan Pengaduan



Visi dan Misi Pelayanan Disdukcapil Sinjai



Motto Pelayanan Disdukcapil Sinjai



1201919009000624

PEMERINTAH KABUPATEN SINJAI DINAS PENANAMAN MODAL & PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Alamat : Jalan Perseluan Raya No. 116, Kelurahan Biringere Kabupaten Sinjai Telpn : (0482) 21069 - 22450 Fax : (0482) - 22450 Kode Pos : 92612 Kabupaten Sinjai

Yth. Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kab. Sinjai

Nomor : 2218/21/01/DPM-PTSP/X/2019
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Di
Tempat

Berdasarkan Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan, Nomor : 23019/S.01/PTSP/2019, Tanggal 13 September 2019 Perihal Izin Penelitian. Bahwa Mahasiswa/Peneliti yang tersebut di bawah ini :

Nama	: UZLIFAH ANDI NANGGUNG
Tempat / Tanggal Lahir	: Sinjai/26 November 1980
Nama Perguruan Tinggi	: UNIVERSITAS BOSOWA
NIM	: 4617103056
Program Studi	: ADMINISTRASI PUBLIK
Jenis Kelamin	: Perempuan
Pekerjaan	: Mahasiswi (S2)
Alamat	: Jl. Jend. Sudirman, Kel./Desa Biringere, Sinjai Utara, Kabupaten Sinjai

Bermaksud akan Mengadakan Penelitian di Daerah/Instansi Saudara Dalam Rangka Penyusunan Tesis, Dengan Judul : KINERJA APARATUR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SINJAI

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 13 September 2019 s.d 31 Oktober 2019
Pengikut : -

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, pada prinsipnya kami dapat menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan yang bersangkutan harus melaporkan diri kepada instansi tersebut di atas;
2. Kegiatan tidak boleh menyimpang dari masalah yang telah diizinkan semata-mata kepentingan pengumpulan data;
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan dan mengindahkan adat istiadat setempat;
4. Menyerahkan 1 (satu) berkas copy hasil Laporan kepada instansi tersebut di atas; dan
5. Menyerahkan 1 (satu) berkas copy hasil Laporan kepada Bupati Sinjai Cq. Kepala Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kabupaten Sinjai
Pada tanggal : 01 Oktober 2019

a.n. **BUPATI SINJAI**
PLT. KEPALA DINAS,

LUKMAN DAHLAN, S.IP, M.Si
Pangkat : Pembina Tk I / IVb
NIP : 197011301990031002

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Bupati Sinjai (sebagai laporan);
2. Direktur PPs Universitas Bosowa Makassar di Makassar
3. Yang Bersangkutan (Uzlifa Andi Nanggung)
4. Arsip



PEMERINTAH KABUPATEN SINJAI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jl. Bulu Kunyi No. 16 Kelurahan Balangnipa Kecamatan Sinjai Utara
Kabupaten Sinjai Provinsi Sulawesi Selatan Kode Pos 92612 Tlp. (0482) 23550, Fax. (0482) 22269

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 470/13. 406.a /DISDUKCAPIL

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Drs. AKMAL
NIP : 19621231 199103 1 110
Pangkat/Gol.Ruang : Pembina Utama Muda/ IV. c
Jabatan : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dengan ini Menerangkan Bahwa :

Nama : **UZLIFAH ANDI NANGGUNG**
NIM : 4617103056
Pekerjaan : Mahasiswi (S2)

Bahwa yang tersebut diatas telah melakukan penelitian dalam rangka penyusunan TESIS Dengan Judul “ **KINERJA APARAT PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SINJAI**“. Mulai Tanggal 13 september 2019 s.d 31 Oktober 2019, Sesuai Surat dari Dinas Penanaman Modan dan Pelayanan terpadu Satu Pintu, Tanggal 01 Oktober 2019. Perihal Izin Penelitian.

Demikian Surat Keterangan Penelitian ini di berikan kepada yang bersangkutan untuk di pergunakan sebagaimana mestinya

Sinjai, 31 Oktober 2019


PEMERINTAH KABUPATEN SINJAI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Drs. AKMAL
Pangkat, Pembina Utama Muda

