

PERFORMANCE OF PUBLIK SERVICES IN THE CIVIL SERVICE AND CIVIL REGISTRY OF MERANTI ISLAND DISTRICTS

By : Wisa Akrolina
Email: wisaakrolina29@gmail.com
Supervisor : Mayarni, S.Sos, M.Si

Program studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik-Universitas Riau
Kampus Bina Widya, Jalan H.R Soebrantas Km.12,5 Simpang Baru, Panam, Pekanbaru-Riau

ABSTRACT

Civil service and civil registration is one of the government agencies engaged in the field of community service and implementation. Public services are the responsibility of the government by central and local. The current conditions obtained in the implementation of public services is still faced with the system of government that has not been effective and efficient and the quality of human resources apparatus is not adequate.

The purpose of this study was to analyze the performance of public service in the civil service and civil registry of Meranti island districts and to analyze the factors that hinder the performance of public service in the civil service and civil registry of Meranti island districts. The method used in this study is a qualitative research method. Sources of data were drawn from several people related to the research, among others, the secretary of processing section of population and community data. Data collection techniques using observation and documentation interview techniques while the data analysis techniques used in this study is descriptive qualitative analysis.

Based on the results of the study note that the performance in the civil service and civil registration districts meranti archipelago is still not optimal and influenced by several factors that have not had the soup and goal setting.

Keywords : performance, public service, Human Resources Management.

KINERJA PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI

Oleh : Wisa Akrolina
Email: wisaakrolina29@gmail.com
Pembimbing Mayarni, S.Sos, M.Si

Program studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik-Universitas Riau
Kampus Bina Widya, Jalan H.R Soebrantas Km.12,5 Simpang Baru, Panam, Pekanbaru-
Riau

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu instansi pemerintah yang bergerak dibidang pelayanan masyarakat dan pelaksanaannya. Pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, dan di Daerah. Kondisi sekarang yang didapat di daerah menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti dan untuk menganalisis faktor yang menghambat Kinerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti. Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Sumber data diambil dari beberapa orang terkait dengan penelitian anatara lain : Sekretaris, Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan dan masyarakat. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kinerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti masih belum optimal dan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu belum mempunyai SOP dan penentu tujuan.

Kata Kunci: Kinerja, Pelayanan publik, Manajemen Sumber Daya Manusia

A. Pendahuluan

Latar Belakang

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu instansi pemerintah yang bergerak dibidang pelayanan masyarakat dan pelaksanaannya. Pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa. Dewasa ini Masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan. Kondisi sekarang yang didapat di daerah menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai.

Dimana dalam menjalankan pelayanan publik, Pemerintah Daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan. Konsepsi pelayanan publik, berhubungan dengan bagaimana meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah dan/atau pemerintahan daerah menjalankan fungsi pelayanan, dalam kontek pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan pokok (dasar) bagi seluruh masyarakat. Pemerintah harus memahami arti pentingnya suatu kualitas pelayanan serta pentingnya dilakukan perbaikan mutu pelayanan. Penyediaan pelayanan publik yang bermutu merupakan salah satu alat untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah yang semakin berkurang,

akibat krisis ekonomi yang terus menerus berkelanjutan pada saat ini.

Implementasi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti tidak terlepas dari kendala-kendala dan hambatan-hambatan. Dari hasil observasi dan penelusuran media tentang kinerja pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, ditemukan kendala-kendala sebagai berikut :

- 1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti belum mempunyai SOP. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, yaitu :

“Kami belum mempunyai SOP pelayanan. Idealnya harus ada SOP(standard operating procedures). Saya sebagai orang akademis saya tau itu salah”. **(Wawancara dengan Ridho Nopharizal, S.IP, Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan, 3 Agustus 2017)**

- 2) Masih ditemukan adanya keluhan dalam pembuatan KTP di Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti, terutama dalam hal sikap perilaku dari aparatur pelayanan publik. Fakta ini menunjukan responsibilitas dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik masing belum optimal. Hal ini seperti yang disampaikan oleh masyarakat Kabupaten Kepulauan Meranti sebagai berikut :

“Saya mengurus KTP, pelayanan disini tidak memuaskan, petugas pelayanannya tidak menanggapi keperluan saya dengan baik, prosedurnya yang berbelit-belit,setiap saya menjemput KTP petugasnya selalu kasih alasan, tidak tepat waktu, saya sudah enam bulan membuat KTP tapi belum siap sampai sekarang. Saran saya hendaknya kepala

dinas siap siaga untuk mengurus urusan masyarakat (wawancara dengan Helmi, 1 juni 2017)

1.2. Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti ?
2. Faktor apakah yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti ?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Bagaimana Kinerja pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti.
2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi Kinerja pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti.

1.4 Landasan Teori

Kinerja

Menurut Prabu Mangkunegara (2004:9) kinerja adalah hasil kinerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kinerja SDM adalah hasil kerja baik kualitas yang dicapai.

Menurut Rivai (2005:309) konsep kinerja adalah perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.

Pelayanan Publik

Menurut Ratminto (2010:5) Pelayanan adalah segala bentuk jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tangkai jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan

dipusat, didaerah, dan dilingkungan badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemilihan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Budiono, 2003:60).

1.5.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti. Berlokasi di Jalan Terpadu, Selat Panjang, Provinsi Riau. Dipilihnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai dalam hal pelayanan publik. Serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan satuan kerja yang bersentuhan langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1.5.3. Sumber Data

1. Wawancara
2. Dokumentasi

1.6.6. Analisis Data

Setelah analisis Data yang diperoleh dalam penelitian penulis terkumpul, maka data tersebut selanjutnya dikelompokkan untuk dijadikan sebagai bahan masukan serta dideskripsikan yang akan digunakan dalam pelaksanaan penulisan penelitian penulis ini. Selanjutnya penulis melakukan pembahasan yang bersifat deskriptif kualitatif dengan menganalisa data tersebut, lalu menarik kesimpulan, serta akhirnya memberikan saran-saran.

2.1 Pembahasan

1. Produktivitas

Produktifitas merupakan salah satu indikator kinerja organisasi pemerintah yang penting, secara umum produktifitas pada umumnya dipahami sebagai konsep efisiensi atau rasio antara *input* dan *output*.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti sudah berusaha melayani masyarakat dengan baik, tapi pada kenyataannya masih adanya keluhan dari masyarakat tentang keterlambatan penyelesaian KTP. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti juga tidak memiliki SOP.

Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti masih belum baik. Hal ini dapat dilihat dari masih adanya masyarakat yang mengeluh tentang prosedur yang berbelit-belit. Dan hasil penelitian menunjukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti tidak membedakan status sosial dalam melayani masyarakat.

Responsivitas

Responsivitas merupakan kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat

Hasil wawancara diatas dapat diambil kesimpulan, bahwa masih ada masyarakat yang mengeluh tentang sikap pegawai yang tidak mempedulikan masyarakat yang datang. Tentang daya tanggap, menampung aspirasi masyarakat, dan memberikan pelayanan yang responsif, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti belum cukup bagus. Seharusnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti perlu untuk meningkatkan lagi,

karena dalam hal untuk menuntaskan masalah yang menjadi keluhan masyarakat pada pelaksanaannya masih belum maksimal.

Responsibilitas

Responsibilitas secara umum berarti tanggungjawab, tanggungjawab secara moral. Dari hasil wawancara disimpulkan bahwa kemampuan dan keahlian serta pengalaman pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti sudah cukup baik, hanya saja masih adanya pegawai yang cuek dengan masyarakat.

Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan pertanggung jawaban pelaksanaan kewenangan yang diberikan pada bidang yang menjadi tanggung jawabnya. Berdasarkan hasil penelitian mengenai akuntabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari pegawainya yang kurang disiplin.

Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti

Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap kinerja pegawai Bidang Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, berikut faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti.

1. Tidak adanya SOP
2. Penentuan tujuan

3.1 KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian mengenai kinerja pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif yang menggunakan Teori Agus Dwiyanto yang memberikan penilaian Kinerja pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan Bab III, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti dilihat dari indikator pengujian menggunakan teori Agus Dwiyanto yaitu Produktifitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas. Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti belum mengoptimalkan perhatiannya kepada masyarakat sebagai pengguna jasa layanan, masih adanya masyarakat yang mengeluh tentang ketepatan waktu, sikap pegawai, kedisiplinan pegawai dan kesederhanaan pelayanannya. Dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti jugatidak mempunyai mempunyai SOP, itu sangat berpengaruh terhadap kinerja pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti yaitu belum adanya SOP dan faktor pencapaian tujuan.

Saran

Dari kesimpulan yang telah dijabarkan peneliti maka peneliti dapat memberikan saran yaitu :

1. Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil seharusnya membuat SOP agar

kualitas pelayanan publiki lebih professional, cepat, dan mudah.

2. Sumber daya manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti memang sudah banyak yang berpendidikan tinggi, namun masih ada beberapa yang masih tamatan SMA, jadi diharapkan adanya perhatian lebih untuk peningkatan kemampuan maupun keahlian mereka dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Kinerja pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus lebih baik, apakah itu pelayanan dalam merespon kebutuhan yang diperlukan masyarakat, ataupun tentang akuntabilitas pelayanan, supaya masyarakat benar-benar mendapatkan kebutuhan yang lebih baik.
4. Perlunya pelayanan yang berorientasi pada pengguna jasa (masyarakat). Saat ini masyarakat semakin sadar akan hak dan kewajibannya. Oleh karena itu pihak Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti memperhatikan keluhan dan aspirasi masyarakat. Dengan pelayanan yang berorientasi pada masyarakat, maka organisasi akan responsif terhadap apa yang menjadi kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Anwar Prabu Mangkunegara. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Perusahaan cetakan pertama, penerbit PT. Remaja Rsodakarya. Bandung.

Barata,Atep, 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Media. Komputindo.

Budiono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Edisi kedua. Jakarta: PT.Rineka Cipta.

Dharma, Surya. 2004. *Manajemen Kinerja, Falsafah, Teori dan Penerapannya*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.

Dwiyanto, Agus. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Fahmi, Irham. 2010. *Manajemen Kinerja*. Bandung: Alfabet

Hasibuan, Malayu SP. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Irham, Fahmi. 2010. *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.

Keban, Yermias T. 2008. *Enam Dimensi ATrategis Administrasi Publik: Konsep, Teor, Dan Isu*. Yogyakarta: Gavamedia.

Rivai, Veithzal. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan, Dari Teori Ke Praktek*. PT. Rajagrafindo Persada: Jakarta.

Sendow. 2007. *Pengukuran Kinerja Karyawan*. Gunung Agung: Jakarta.

Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara

Tjandra, W.Riawan, dkk. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaharuan.

Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP, AMP, YKPN

-----, 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan

Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.

-----,2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara

Nugroho, Riant. 2009. *Public Policy: Teori Kebijakan, Analisis Kebijakan, Proses Kebijakan Perumusan, Implementasi, Evaluasi, Revisi Risk Manajemen*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Sedarmayanti. 2004. *Good Governance*. Bandung: Mandar Maju

Wibowo, 2013. *Manajemen Kinerja*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Irham, Fahmi. 2010. *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.

.

Peraturan Perundang-Undangan

Peraturan Bupati Kepulauan Meranti Nomor 38 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kepulauan Meranti.

Kementrian Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik.