

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam penelitian ini menjelaskan mengenai pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Humbang Hasundutan. Sipelitani memilih daerah ini untuk diteliti karena terdapat latar belakang pelayanan publik yang belum memiliki kualitas pelayanan publik yang di inginkan atau diharapkan oleh masyarakat. Masyarakat sering mengeluhkan pelayanan publik di daerah ini berkas yang telah di ajukan oleh masyarakat lama di keluarkan atau dicetak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Humbang Hasundutan, untuk itu akan di teliti mengenai kelemahan yang dimiliki oleh pelayanan administrasi kependudukan karena Pelayanan publik yang mudah didapatkan di daerah masing-masing, harus benar-benar mengenal potensi masyarakat dan potensi sumber daya lain di daerah tersebut sehingga pelayanan publik dapat terus dirasakan masyarakat dengan mudah dan merakyat.

Pemerintah daerah dapat mengambil segala bentuk keputusan dalam menentukan standart pelayanan sehingga pemerataan pelayanan dapat dirasakan seluruh lapisan sosial didalam masyarakat daerah tersebut. Karena tujuan pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah guna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu dari penyelenggaraan layanan publik ialah instansi pemerintahan. Bentuk layanan dari instansi pemerintahan ini, diantaranya yaitu

pada bidang administrasi kependudukan. Dalam pasal 1 UU No. 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan diartikan sebagai rangkaian penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Pada undang-undang pelayanan publik Nomor 25 tahun 2009 yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri, dimana pemerintahan Daerah secara terus menerus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Beberapa uraian pada undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang penelitian ini. Pasal 1 ayat (1) menyebutkan “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.” Selanjutnya pada Pasal 1 ayat (3) mengemukakan “Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.” Terakhir, pada Pasal 1 ayat (4) ditekankan bahwa “Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada dilingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, Lembaga independen yang di bentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.”

Kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkeadilan, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintahan daerah diberikan keleluasaan untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan kebijakan ini, pemerintah daerah diharapkan mampu memberikan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat setempat untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan lokal.

Kualitas pelayanan prima yang dimaksud yaitu pelayanan yang mendekatkan pemerintahan kepada masyarakat. Hal ini diwujudkan dengan cara mengetahui dan menganalisis berbagai persoalan yang dihadapi oleh masyarakat, untuk kemudian menciptakan strategi pelayanan yang efisien. Menurut Lewis dan Gilman (2005:21) bahwa "pelayanan publik adalah kepercayaan publik pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada". Dan menurut Mahmudin (2007;128) Mengatakan bahwa "pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan".

Pelayanan publik berdasarkan surat keputusan Menteri pendayagunaan aparatur negara no 63/KEP/M.PAN/7/2003 sebagai berikut: pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara perundang-undangan. pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) pelayanan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (e-KTP), Surat pindah, dan Kartu Identitas Anak (KIA), sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta perceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, dan pencatatan perubahan kewarganegaraan. Salah satu pelaksanaan pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan ini diukur menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yaitu, *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Proses pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tersebut masih menemui permasalahan-permasalahan dalam penerapannya. Hal tersebut dapat dilihat dari keluhan warga masyarakat mengenai berbelit-belitnya prosedur layanan dan persyaratan yang tidak jelas dalam pengurusan surat-surat. Kasus pelayanan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran yang dilakukan oleh Pengawai Negeri Sipil di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Humbang Hasundutan.

Permasalahan yang sering terkait dengan aspek pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu belum memuaskannya kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Humbang Hasundutan dilihat dari adanya keluhan dari masyarakat tentang proses pembuatan produk layanan, seperti Akta kelahiran, KK dan KTP elektronika.

Permasalahan lain yang ditemui yaitu masih adanya masyarakat yang belum mengetahui persyaratan apa saja yang harus dibawa untuk mengajukan permohonan pembuatan produk layanan. Disamping itu belum banyak masyarakat yang mengetahui bahwa dengan sedikitnya jumlah pertanyaan masyarakat yang masuk dan terjawab oleh petugas. Tidak optimalnya informasi yang diterima oleh masyarakat tentang produk, syarat dan lama pembuatannya memperlihatkan petugas administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum memberikan informasi yang jelas dan menyeluruh kepada masyarakat.

Rendahnya kinerja pegawai disebabkan disebabkan oleh motivasi pegawai dalam bekerja, motivasi memegang peranan penting didalam pencapaian kinerja pegawai. Dalam mencapai kinerja pegawai yang optimal, pimpinan harus memberikan kesempatan kepada bawahanya untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan serta keterampilannya. Dengan diberi kesempatan tersebut, maka kelancaran pelaksanaan tugas dan tujuan organisasi akan tercapai sebagaimana yang diharapkan. Kinerja pegawai DISDUKCAPIL merupakan upaya pelaksanaan kegiatan yang berhubungan dengan pemberian pelayanan yang berlangsung dalam proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Humbang Hasundutan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Humbang Hasundutan merupakan salah satu instansi pemerintahan yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam rangka mencapai tujuan nasional dan tujuan pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab diperlukan adanya suatu peraturan dan kebijakan yang digunakan untuk mengatur proses kegiatan dalam instansi tersebut.

Dengan demikian bertolak dari latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih jauh mengenai **“Analisis kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah tersebut, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: bagaimana kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat Humbang Hasundutan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Humbang Hasundutan.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan di atas, maka diharapkan penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Bagi mahasiswa ilmu sosial dan ilmu politik Universitas HKBP Nommensen dapat memperbanyak bahan referensi penelitian di bidang ilmu sosial dan ilmu politik. Terkhusus bagi program studi administrasi publik dapat menjadi acuan atau bahan pertimbangan bagi mahasiswa melakukan penelitian.

2. Manfaat praktis

Bagi penulis berguna sebagai suatu sarana untuk melatih dan membangun kemampuan berpikir ilmiah dalam menganalisis masalah di lapangan kerja. Peneliti ini diharapkan memberikan masukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Humbang Hasundutan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teoritis

2.1.1 Pengertian pelayanan publik

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi kepada kepentingan masyarakat. Setiap lembaga publik pastinya bersentuhan dengan aspek pelayanan publik atau berhubungan langsung dengan masyarakat, sebagai bagian yang utama dalam penyelenggaraan pemerintahan, selain pihak swasta.

Sementara itu, dalam konteks pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Menurut Lewis dan Gilman (2005), “bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik, pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada”.

Nilai akuntabilitas pelayanan yang di berikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang di berikan. Pertanggung jawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap

pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat yang adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik. Optimalisasi pelayanan publik menurut pendapat Inri dan Hayat (2015), adalah ”memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat. Profesionalitas pelayanan ditunjang oleh sikap dan perilaku dalam pemberian layana. Sumber daya manusia menjadi indikator penting dalam pelayanan publik”.

Maka pelayanan publik dapat disimpulkan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan keutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang,jasa,dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggaraan negara, dan badan hukum yang dibentuk semata mata untuk kegiatan pelayanan publik

2.1.2 Prinsip Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik diberikan pedoman untuk dapat menjalankan pelayanan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh publik dan dapat menarik pengguna layanan untuk terus memberikan kepercayaan terhadap pelayanan tersebut.

Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut: Sumber; Devi yanti (2017;24,25) jurnal ilmiah:

1. Kesederhanaan prosedur

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memeberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarn.

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 penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjukkan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksana pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersediannya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan.

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruangan tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain lain.

2.1.3 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen. Dalam kualitas pelayanan dapat dinilai dari kedisiplinan aparatur dengan baik, keramah tamahan aparatur, kecekatan dan kesigapan aparatur, maka dapat dikategorikan menjadi sebuah kualitas pelayanan yang memuaskan untuk masyarakat yang menggunakannya. Dari segi kualitaslah dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya secara teoritis, tujuan pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan dan mensejahterakan masyarakat untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilita, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

2.1.3 Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik

Bentuk pelayanan publik adalah suatu kewajiban kegiatan yang dapat memberikan kemudahan bagi setiap masyarakatnya sendiri dalam memperoleh kepuasan dari kinerja aparatur Negara. Bentuk pelayanan publik dapat dibedakan kedalam beberapa jenis yaitu:

1. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status

kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.

2. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jenis atau barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
3. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan, kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan lain sebagainya.

2.1.5 Kinerja Pelayanan Publik

a. Pengertian Kinerja Pelayanan Publik

Bentuk pemberian yang dilakukan oleh aparatur pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan adalah bagian dari pelayanan publik. Penerimaan oleh masyarakat menjadi penilaian tersendiri atas apa yang telah diberikan oleh aparatur pelayanan melalui pelayanannya. Setiap pelayanan yang diberikan adalah bagian dari tugas dan tanggung jawabnya serta sudah menjadi kewajiban penyelenggara pelayanan untuk memberikan pelayanan secara baik. Baik atau buruknya penilaian terhadap pelayanan publik tergantung sejauh mana pelayanan itu diberikan. Sedangkan, Wibawa (2010) mengungkapkan bahwa "kinerja adalah hasil kerja dari suatu individu atau organisasi dibandingkan dengan apa yang seharusnya dicapai oleh yang bersangkutan".

Prawirosentono (1992,2 sinambela,2012) "kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi,sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang melekat dalam diri

masing-masing, dalam rangka untuk mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika yang ada”.

2.1.6 Bentuk Kinerja Pelayanan Publik

Bentuk kinerja pelayanan publik didasari pada ruang lingkup pelayanan publik, bahwa ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif, Kemudian pelayanan publik tersebut antara lain pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. Sementara itu disebutkan bahwa pelayanan publik harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai penyelenggara pelayanan publik.

2.1.7 Kualitas Kinerja Pelayanan Publik.

Kualitas pelayanan publik merupakan inti dari sebuah kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan menjadi point penting dalam penyelenggara pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan pelayanan publik yang diberikan. Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi barometer bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Jika kualitas pelayanan publik baik, maka dapat dipastikan bahwa kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pelayanan juga maksimal. Kualitas kinerja bergerak seiring dengan kompetensi yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan yang disertai dengan perilaku dan sikap yang menjunjung tinggi nilai

moralitas dan etika pelayanan, serta mempunyai tanggung jawab dan profesionalitas yang tinggi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab.

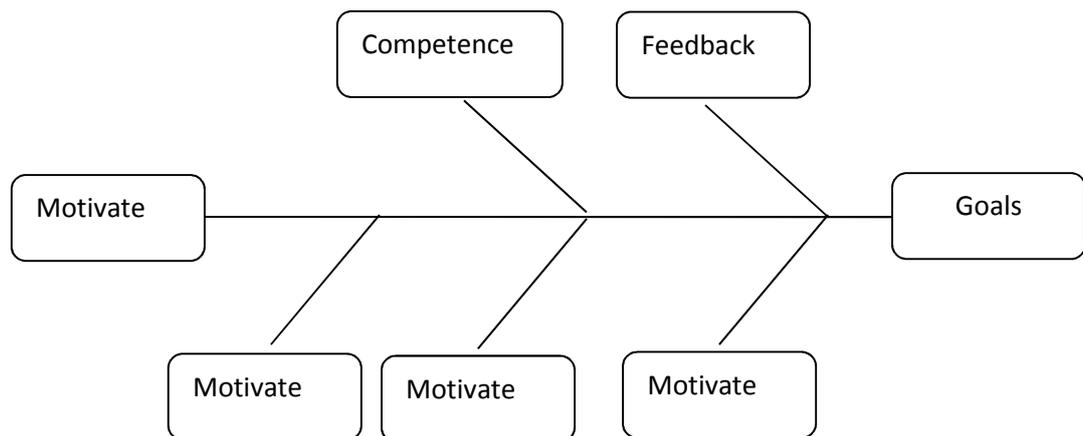
2.1.8 Indikator Kinerja Pelayanan Publik

Indikator kinerja menjadi bagian dari suatu kontrol terhadap kinerja yang dilakukan oleh aparatur. Untuk memenuhi standar pelayanan publik, indikator kinerja pelayanan harus memenuhi ketentuan dan persyaratan yang baik. Menurut Bastian (2006), syarat yang harus dipenuhi dalam penentuan indikator kinerja pelayanan publik adalah:

1. Spesifik, jelas, dan tidak ada kemungkinan kesalahan interpretasi. Spesifikasi menjadi penting dalam kinerja pelayanan publik. Untuk menentukan indikator apa yang akan diuraikan dalam komponen pelayanan publik. Spesifikasi memberikan ruang yang maksimal dalam kinerja pelayanan.
2. Pengukuran dilakukan secara objektif. Sifatnya bisa kuantitatif maupun kualitatif, yaitu dua atau lebih yang mengukur indikator kinerja mempunyai kesimpulan yang sama. Objektivitas pengukuran menjadi dasar penilaian yang baik.
3. Relevan, indikator kinerja harus menangani aspek objektif yang relevan. Indikator yang akan di nilai harus mempunyai nilai relevansi dengan objek yang akan dinilai.
4. Dapat dicapai, penting, dan harus berguna untuk menunjukkan keberhasilan masukan, proses keluaran, hasil, manfaat, serta dampak yang di timbulkan. Sebagai persyaratan dalam merancang indikator kinerja pencapaian terhadap

tujuan kinerja harus jelas dan kompeherensif serta ada aspek kemanfaatan yang didapatkan dari indikator tersebut.

5. Fleksibel dan sensitif terhadap perubahan atau penyesuaian pelaksanaan dan hasil pelaksanaan kegiatan. Untuk meningkatkan kinerja, kepekaan terhadap keadaan dan lingkungan kerja serta terhadap perkembangan zaman harus menjadi poin penting dalam menangkap kesempatan dan prospek yang ada.
6. Efektif. Efektivitas menjadi keharusan yang diprioritaskan dalam membuat indikator kinerja. Nilai efektivitas menjadi pertimbangan utama dalam rangka meningkatkan kualitas kinerja.



Gambar 3.1 indikator kerja

Gambar diatas memberikan pemahaman bahwa, indikator kinerja melakukan proses perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan dalam rangka meningkatkan kinerja dari pegawai. Ketuju indikator kinerja tersebut memiliki masing-masing memberikan implikasi yang positif bagi aparatur sebagai upaya membangun komitmen, konsisten, dan kebersamaan dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Penjelasan tentang indikator-indikator di atas, seperti dijelaskan oleh

Hersey, Setiap individu yang bekerja dan organisasi yang beroperasi pasti memiliki visi, tujuan dan sasaran tertentu. Organisasi pasti mengetahui apa yang diharapkan para klien selama waktu tertentu sebagaimana tergambar dalam visi organisasinya, dan individu juga seharusnya tau apa yang menjadi sasaran atau target dari kerjanya selama kurun waktu tertentu. Pengukuran kinerja harus dilihat sebagai suatu upaya yang sangat berharga bagi profesionalisasi di instansi pelayanan publik. Dengan mengetahui kelemahan dan kelebihan, hambatan dan dorongan atau berbagai faktor sukses bagi kinerja seseorang atau institusi, maka terbukalah jalan menuju profesionalisasi, yaitu memperbaiki kesalahan yang dilakukan selama proses kinerja layanan publik.

Blanchard, dan Johnson yang dikutip Wibowo (2013) dalam bukunya, *manajemen kinerja* adalah sebagai berikut :

1. Tujuan

Tujuan adalah konsekuensi logis yang didapatkan atau di terima oleh suatu proses yang dilakukan melalui kinerja, baik oleh individu maupun organisasi yang bekerja sama dalam suatu prinsip dan komitmen yang kuat dalam pencapaiannya. Suatu lembaga instansi pemerintahan atau lembaga negara juga mempunyai tujuan yang diharapkan. Untuk mencapai tujuan, tentunya harus melibatkan seluruh tujuan yang ada dengan berbagai instrumen yang digunakan dan sumber dana yang memadai, baik sumber daya manusia, sumber daya infrastruktur, maupun sumber daya dana atau sumber daya lainnya yang mendukung dalam pencapaian tujuan tersebut. Tujuan bisa bersifat pendek, menengah, panjang sesuai dengan strategi dan perencanaan yang digunakan dalam

organisasi . termasuk dalam pelayanan publik tujuan adalah kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik harus diikuti oleh kualitas kinerja aparatur pelayanan publik. Tidak hanya berfokus pada aspek tujuan belakang tapi berfokus pada kompetensi kualitas pelayanan kerjanya.

2. Standar

Standar merupakan ukuran pencapaian terhadap suatu tujuan yang ingin dicapai. Setiap tujuan harus mempunyai standar yang ingin dicapai untuk memastikan apakah kinerja berjalan dengan baik atau tidak. Standar tujuan sangat penting bagi organisasi untuk mengembangkan kinerja yang lebih baik. Standar menunjukkan barometer terselesainya sebuah pekerjaan, tercapainya sebagai tujuan, atau menjadi indikator bahwa kinerja yang dilakukan sesuai dengan standar yang ditentukan. Standar bersifat fleksibel dan dinamis, standar juga digunakan dalam perencanaan, pelaksanaan, maupun pada evaluasi.

3. Umpan balik

Umpan balik adalah hasil yang ditimbulkan yang berbalik mengenai tujuan yang sudah dilakukan dan sebagai suatu kinerja untuk bertindak lebih lanjut. Dapat pula berarti sebagai bahan yang diperoleh kembali dari penerapan suatu unsur-unsur perbaikan dalam tindak lanjut. Umpan balik berperan sangat penting bagi meningkatkan kinerja pelayanan publik. Sebagai bahan pertimbangan dari tujuan yang sudah dilakukan dengan standar kinerja yang sudah berjalan untuk mengambil kebijakan lebih lanjut terhadap peningkatan kualitas kinerja pelayanan publik.

4. Alat atau saran

Salah satu syarat dalam organisasi ialah adanya alat atau sarana prasarana yang memadai. Organisasi tidak akan mencapai tujuan yang diharapkan dengan mengabaikan aspek infrastruktur sarana yang cukup. Alat atau sarana prasarana adalah instrumen bagi seseorang untuk melakukan tugas dan tanggung jawab dalam mencapai tujuan yang sudah ditentukan. Tanpa alat atau saran kinerja tidak maksimal. Pada masa sekarang sarana dan prasarana sangat penting untuk menunjang kualitas kinerja pelayanan.

5. Kompetensi

Kompetensi menjadi syarat utama dalam kinerja, kompetensi adalah kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan. Pada bidang pelayanan publik kompetensi aparatur pelayanan harus menjadi dasar dalam rekrutmen. Kompetensi menjadi hal utama dalam kinerja aparatur pelayanan publik. Terutama aparatur pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan masyarakat, kompetensi kinerja menjadi aspek yang paling berpengaruh terhadap kinerja yang dilakukan. Namun dengan begitu kompetensi perlu juga didukung oleh keterampilan yang cukup sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Keterampilan sebagai pendorong bagi kompetensi pegawai dalam meningkatkan kualitas kinerja pelayanan publik, misalnya menciptakan inovasi baru kreativitas baru yang berdampak baik untuk pelayanan publik.

6. Peluang

Bagi aparatur pelayanan publik, ada peluang yang dapat dikembangkan melalui prestasi dan promosi. Peluang dalam kajian administrasi publik adalah

kesempatan yang diberikan kepada setiap aparatur dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai aparatur negara.

7. Motif

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

Indikator kinerja diatas menunjukkan bahwa kualitas kinerja aparatur membutuhkan dorongan secara langsung atau tidak langsung baik dari internal maupun eksternal. Pola kerja dari ketuju indikator tersebut dapat berjalan secara berkesinambungan dan mempunyai integrasi yang saling berhubungan dan berkaitan satu sama lainnya. Di instansi pemerintahan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, peningkatan kualitas kinerja pelayanan publik dilakukan dengan regulasi dan peraturan yang mengikat. Menjadi keniscayaan bahwa kualitas kinerja pelayanan publik adalah harapan seluruh lapisan masyarakat. Manajemen kinerja “Setiap individu yang bekerja dan organisasi yang beroperasi pasti memiliki visi, tujuan dan sasaran tertentu.

Organisasi pasti mengetahui apa yang diharapkan para customer atau klien selama waktu tertentu sebagaimana tergambar dalam visi organisasi dan individu juga seharusnya tahu apa yang menjadi sasaran atau target dan pekerjaannya selama kurun waktu tertentu. Pengukuran kinerja harus dilihat sebagai suatu upaya yang sangat berharga bagi profesionalisasi di identitas pelayanan publik. Dengan mengetahui kelemahan dan kelebihan, hambatan dan dorongan maka terbukalah jalan menuju profesionalisasi untuk memperbaiki kesalahan-kesalahan yang dilakukan. “

2.1.9 Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan berfungsi sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi. Pelayanan publik yang mudah didapatkan di daerah masing-masing harus benar-benar mengenal potensi masyarakat dan potensi sumber daya lain di daerah tersebut sehingga pelayanan publik dapat terus dirasakan masyarakat dengan mudah dan merakyat. Pemerintah daerah dapat mengambil segala bentuk keputusan dalam menentukan standar pelayanan sehingga pemerataan pelayanan dapat dirasakan seluruh lapisan sosial di dalam masyarakat daerah tersebut.

Rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Dan pengertian secara sempit berasal dari kata *administratie* yang meliputi kegiatan catat mencatat, surat

menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, agenda dan lain sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. Administrasi juga merupakan suatu proses yang dinamis dan berkelanjutan, yang digerakkan dalam mencapai tujuan dengan cara memanfaatkan secara bersama orang dan material melalui kordinasi dan kerjasama.

Dalam arti luas adalah kegiatan kerjasama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana dituntut dalam struktur dengan mendayagunakan sumber daya-sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Otonomi daerah bermakna kemauan masyarakat tersebut untuk memecahkan berbagai macam masalah yang terjadi oleh masyarakat untuk mencapai kesejahteraan mereka. Namun pada saat sekarang ini kenyataanya penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh pemerintah daerah masih belum efisien serta kualitas pelayanan yang belum baik, sehingga masyarakat mengeluh atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan karena tidak sesuai dengan harapan mereka.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting, hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan yang terjadi selama ini masih berbeli belit dan melelahkan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Humbang Hasundutan bergerak di Bidang Pelayanan Masyarakat, dimana pelayanan yang dimiliki oleh lembaga Instansi Pemerintahan ini membantu masyarakat guna mengurus surat menyurat, menyusun rencana kegiatan kerja. Melakukan pendaftaran dan pencatatan, memeriksa dan meneliti berkas pencatatan mengelolah data serta penerbitan surat antara lain:

1. Kartu Keluarga (KK);
2. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL);
3. Akta Perkawinan;
4. Akta Kelahiran;
5. Akta Perceraian;
6. Akta Kematian;
7. Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI);
8. Kartu Identitas Anak (KIA).

Adapun yang ingin di teliti adalah Akta Kelahiran, dimana pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih terbilang jauh di bawah ekspektasi masyarakat, pelayanan yang lama sehingga berkas menumpuk perhari sehingga akta kelahiran lama di cetak atau di keluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupateh Humbang Hasundutan.

2.2 Penelitian Terdahulu

NO	NAMA PENELITI (tahun)	JUDUL PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
1.	Ahmad putra utama, 2018.	Analisi kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil lampung barat	Diketahui bahwa kualitas pekerjaan yang dihasilkan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab lampung barat belum maksimal, walaupun sudah tidak ditemukan antrian panjang di loket. Kuantitas pekerjaan pegawai belum bisa dimaksimalkan kinerjanya karena terkendala oleh peralatan yang kurang dan tidak adanya batasan minimal pekerjaan yang diberikan kepada pegawai dalam sehari.
2.	Risma, 2018.	Analisi kinerja pelayanan administrasi pada kantor dinas kependudukan dan	Diketahui kualitas pelayanan cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja

		catatan sipil kota makassar	<p>organisasi pelayanan publik dilingkungan disdukcapil kota makassar. Banyaknya juga pandangan negatif terhadap kualitas pelayanan publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Di Dinas kependudukan dan catatan sipil kota makassar kualitas pelayanan bisa dikatakan sudah baik. Dilihat dari proses pelayanannya yang sudah terstruktur dan tidak berbelit-belit. Hal lainnya juga dibuktikan dari tingkat kepuasan dari masyarakat yang baik.</p>
3.	Endah, 2016.	Analisi pemberdayaan aparatur pemerintahan daerah dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Dinas	<p>Diketahui hambatan yang dihadapi adalah yaitu rendahnya kualitas kerja pegawai yang disebabkan oleh masih rendahnya kompetensi dan</p>

		kependudukan dan Pencatatansipil kabupaten ciamis	keterampilan pegawai, masih belum memadainnya sarana dan prasarana serta fasilitas penunjang dan belum optimalnya pimpinan dalam melakukan pendelegasian wewenang pada bawahannya. Upaya yang dilakukan adalah meningkatkan kualitas kerja pegawai meningkatkan keterampilan dalam melakukan inovasi. Keterampilan dalam mengatasi hambatan dalam pekerjaan, keterampilan dalam mengoperasikan peralatan kerja, keterampilan dalam memberikan pelayanan dalam melaksanakan tugas pekerjaan.
--	--	---	--

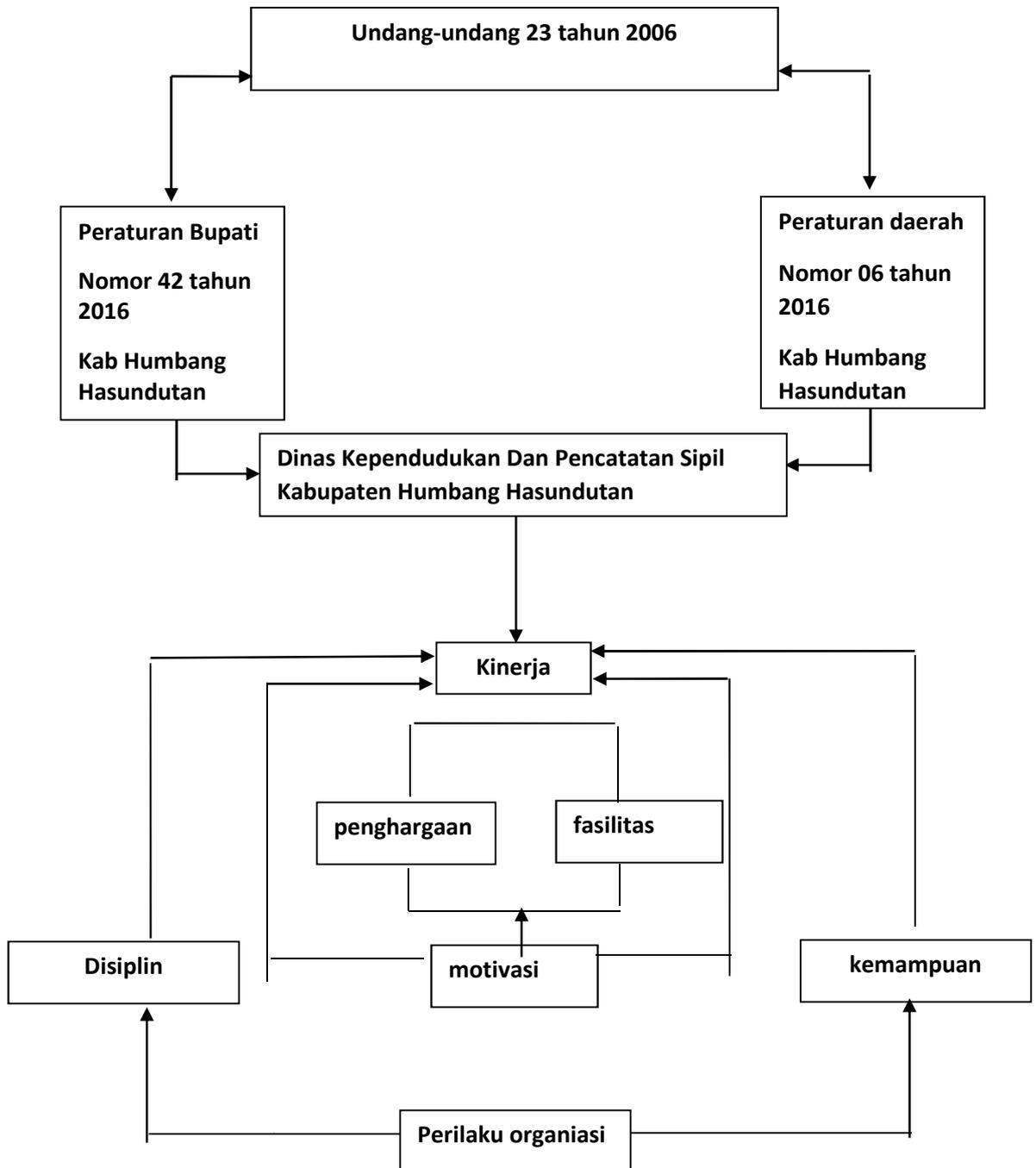
Yang membedakan penelitian terdahulu dengan penelitian yang di tulis sekarang yaitu dimana penelitian terdahulu tidak jauh bedanya dengan penelitian sekarang karena sama sama meneliti bagaimana kinerja pegawai di bidang pelayanan administrasi di dinas kependudukan, bedanya hanya saja penelitian

yang sekarang di tulis bahwa sipeneliti merangkap dimana kelemahan dan kelebihan yang ada pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Humbang Hasundutan agar penelitian ini menghasilkan data-data yang valid.

2.3 Kerangka Pikir Penelitian

Administrasi kependudukan tentang rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk pencatatan sipil dan pengelolaan administrasi kependudukan.

Kepala dinas berperan aktif mengkoordinasi pelaksanaan tugas yang telah diberikan kepada setiap pegawai administrasi. Dalam memberikan pelayanan yang baik seluruh pegawai dituntut untuk memberikan pelayanan dengan pola penyelenggaraan yang sesuai dengan aturan dan peraturan.



Gambar 2.2 kerangka konseptual penelitian

Masyarakat setiap waktu menuntut untuk diberi pelayanan publik yang baik dan berkualitas dari pegawai Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara langsung masyarakat merasakan pelayanan yang berbelit-belit lambat dan melelahkan. Masyarakat berharap kinerja yang didapat oleh pegawai dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang atau tanggung jawab masing masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan tersebut maka sesuai dengan moral dan etika indikatornya adalah dapat dilihat dari cara pegawai disiplin kerja, motivasi yang kuat untuk mencapai suatu tujuan, dan pegawai harus mampu mencapai kinerja yang baik dan dapat diterima masyarakat dan pegawai dapat menerima penghargaan dan fasilitas kerja untuk upah pegawai yang mampu mmencapai tujuan dengan menanamkan indikator tersebut dalam diri masing-masing pegawai sehingga tercapainya suatu tanggung jawab pelayanan yang baik dari Dinas kependudukan kepada masyarakat.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian memegang peran penting dalam sebuah penelitian, hal ini karena semua kegiatan yang dilaksanakan dalam penelitian sangat tergantung pada metode yang digunakan. Adapun metodologi yang akan di gunakan dalam penelitian ini adalah berbentuk kualitatif dan di harapkan dapat membantu untuk menganalisa data dan fakta yang di peroleh di lapangan. Pendekatan ini digunakan karena sesuai dengan objek dan pokok permasalahan yang akan diteliti yang memerlukan suatu pengamatan dan pemahaman yang cermat dan seksama terhadap objek peneliti sesuai dengan pendapat.

Dengan metode yang digunakan ialah metode penelitian kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif diartikan sebagai pendekatan yang menghasilkan data tulisan dan tingkah laku yang dapat diamati. Penelitian deskriptif ini digunakan untuk menggambarkan apa yang akan diteliti untuk memberikan gambaran yang jelas tentang apa yang sedang menjadi pokok permasalahan.

3.2 Tempat dan waktu penelitian

Lokasi penelitian adalah suatu tempat dimana dilaksanakannya penelitian tersebut. Penelitian ini dilakukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Humbang Hasundutan. Penelitian ini dilaksanakan mulai tanggal 05 juli 2021 s/d 16 juli 2021.

3.3 Informan penelitian

Populasi keseluruhan dari subjek penelitian dan sampel sebagian dari populasi dan dimana diamati dan diwawancarai yang ditentukan dengan sengaja dan menjadi informan yang akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan sesuai apa yang akan diteliti.

Yang menjadi populasi dan sampel dalam penelitian tersebut adalah:

1. Informan kunci, mengetahui secara mendalam permasalahan yang sedang diteliti yang diperlukan peneliti. Dalam hal ini yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini yaitu Kepala bidang pelayanan administrasi kependudukan.
2. Informan utama, merujuk pada peran seseorang dalam memberikan penjelasan terkait topik penelitian atau yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Dalam hal ini informan utama penelitian ini adalah Masyarakat yang menerima pelayanan dari Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Humbang Hasundutan.
3. Informan tambahan, dibutuhkan dalam proses penelitian untuk tambahan data yang diperlukan atau dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial. Informan tambahan ini adalah Kepala subbagian umum dan kepegawaian.

3.4 Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah interview (wawancara), observasi, dan dokumentasi. Teknik tersebut digunakan peneliti, karena suatu

fenomena itu akan dimengerti maknanya secara baik, apabila peneliti melakukan interaksi dengan subyek penelitian dimana fenomena tersebut berlangsung.

1. Teknik Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah responden sedikit/kecil, Wawancara dilakukan untuk mengumpulkan data dengan mengajukan beberapa pertanyaan mengenai sumber-sumber data yang berkaitan dengan pelayanan administrasi dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Humbang Hasundutan

2. Teknik Observasi

Teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian serta mencatat apa yang terjadi dilapangan yang berkaitan dengan permasalahanyang sedang diteliti. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

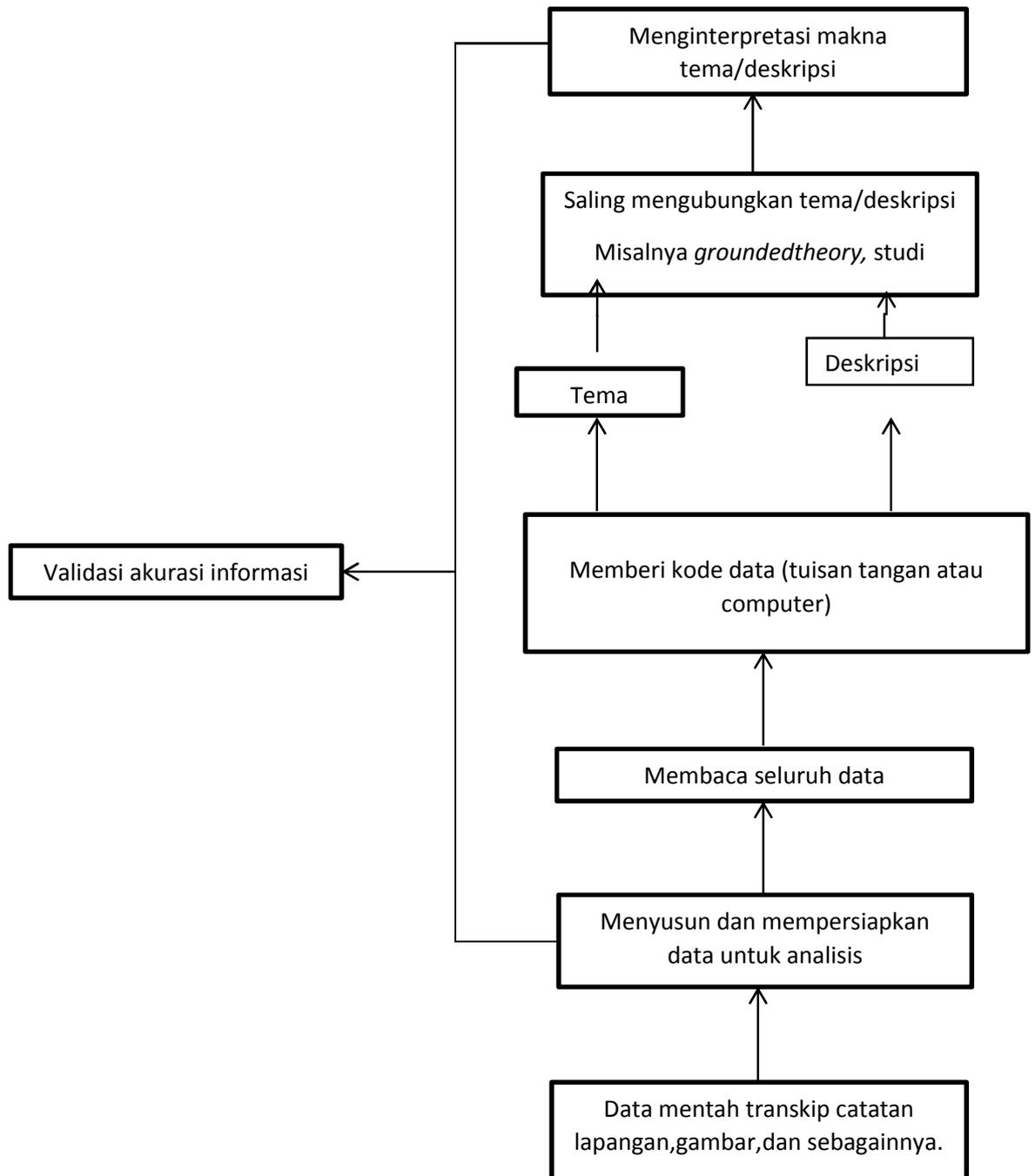
3. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi sengaja digunakan dalam penelitian ini, sebab: Pertama, sumber ini selalu tersedia dan murah terutama ditinjau dari waktu. Kedua, merupakan sumber informasi yang stabil, baik keakuratannya dalam merefleksikan situasi yang terjadi dimasa lampau, maupun dapat dan dianalisis kembali tanpa mengalami perubahan. Ketiga, rekaman dan

dokumen merupakan sumber informasi yang kaya, secara kontekstual, relevan dan mendasar dalam konteksnya. Keempat, sumber ini merupakan pernyataan legal yang dapat memenuhi akuntabilitas. Hasil pengumpulan data melalui cara dokumentasi ini, dicatat dalam format rekaman dokumentasi.

3.5 Teknik Analisi Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain. Sesuai dengan metode penelitian teknik analisa data yang digunakan adalah metode deskriptif dan pendekatan kualitatif. Dari penelitian ini diperoleh gambaran tentang Analisis Implementasi Program.



Sumber; Jhon W. Cresweel (2016;263) gambar teknik analisis data

