

MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MAKASAR

Muhammad Taufiq
Universitas mbojo bima
Taufik irfadat
Universitas mbojo bima
taufikirfadat@gmail.com

Abstract.

This research is descriptive qualitative. The results showed that the services organized by the Makassar City Population and Civil Registration Office were quite effective and efficient, online, accurate, and systematized. The services provided have accommodated the needs of the community regarding legal formal population documents in accordance with legislation number 23 of 2006 concerning population administration, Law number 25 of 2009 concerning public services, Regional Regulation number 9 of 2009 concerning the administration of population administration, and Fitzsimmons' theory in Sinambela et al, McCormick and Tiffin in Dewi Ariani. By applying computer-based technology that has been integrated throughout the territory of Indonesia, coupled with qualified employee competence so that they are able to operate computers to support service and organizational performance to provide services to the community. Through sufficient motivation and work ethic, innovations such as: issuance of population and civil registration cards that are fast, free or free of charge, websites, buss or Mobile Population Registration and Civil Registration Units (UP3SK), technology-based supporting instruments and so on.

Keywords: Management, Service, and the Public

Abstrak.

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar sudah cukup efektif dan efisien, *online*, akurat, dan tersistematis. Pelayanan yang diberikan sudah mengakomodir kebutuhan masyarakat tentang dokumen kependudukan secara legal formal sesuai dengan peraturan perundang-undangan nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, Peraturan Daerah nomor 9 tahun 2009 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan, dan teori Fitzsimmons dalam Sinambela dkk, McCormick dan Tiffin dalam Dewi Ariani. Dengan mengaplikasikan teknologi berbasis *computer* yang telah terintegrasi diseluruh teritorial Indonesia, ditambah dengan kompetensi pegawai mumpuni sehingga mampu mengoperasikan komputer untuk mendukung pelayanan dan kinerja organisasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Melalui motivasi dan etos kerja yang cukup maka tercipta inovasi seperti: penerbitan kartu kependudukan dan pencatatan sipil yang cepat, gratis atau bebas biaya, *website*, *buss* atau Unit Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Keliling (UP3SK), *instrument* pendukung berbasis teknologi dan lain sebagainya.

Kata Kunci: Manajemen, Pelayanan, Dan Publik.

LATAR BELAKANG

Received April 30, 2022; Revised Mei 2, 2022; Juni 22, 2022

*Corresponding author, e-mail address

Dinamika pelayanan public di Indonesia memang menjadi buah bibir ketika selesai berurusan dengan birokrasi, carut marut yang begitu dinamis merupakan warna dan identitas tersendiri pada tubuh birokrasi. Menurut **UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik Pasal 1 Ayat 1**, “pelayanan public adalah kegiatan atau rangkaian pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan public”. Banyak isu dan peristiwa yang menerpa tubuh birokrasi yang merepresentasikan bahwa ada ketidakberesan dalam organ birokrasi dengan berbagai patologi, ironis memang tetapi realita memvisualisasikan pada public bahwa itulah yang sedang terjadi pada organ birokrasi. “Birokrasi yang ideal adalah birokrasi yang berdasarkan pada system dan peraturan yang rasional, dan tidak berdasarkan pada paternalisme kekuasaan dan charisma” (**Max Weber**, 1922).

Fungsi pemerintah dalam pelayanan sangat komprehensif **Leach & Davis (1996)** memisahkannya dalam tiga fungsi yaitu: “*Pertama, public protection functions*, merupakan pelayanan yang terkait dengan kebutuhan dasar manusia untuk merespon suatu kejadian yang sangat penting; *kedua, strategic infrastructure functions*, merupakan pelayanan yang diberikan pemerintah yang berkaitan dengan kebutuhan-infrastruktur; *ketiga, personal and local environmental functions*, adalah pelayanan untuk memenuhi kebutuhan individu dalam suatu masyarakat dalam bentuk pelayanan sosial, lingkungan yang bersifat local, pengumpulan sampah, pendidikan, kesehatan, perumahan, dan pertamanan”. Ditingkat Pemerintahan Daerah upaya untuk melakukan peningkatan pelayanan public di akomodasi oleh pemerintah dan status legal formal dalam suatu daerah terpenuhi sesuai dengan peraturan perundang-undangan seperti **Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2009 BAB III Pasal 3 Ayat 1** “Setiap Penduduk mempunyai hak untuk memperoleh dokumen kependudukan serta memperoleh pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan kepastian hukum atas kepemilikan dokumen yang dimiliki”.

Lukman (1999) menyebut salah satu ukuran keberhasilan menjanjikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani”. Berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang

pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik bahwa esensi pelayanan publik adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Sedangkan Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (Kepmenpan Nomor 81 Tahun 1993). Kemudian Publik Menurut **Jhon Stewart** (1988:59) mengatakan “publik sebagai *citizens* adalah masyarakat yang dapat berperan aktif dalam pelayanan”. Sementara itu **Skelcher** (1992:11) “Publik sebagai publik diidentifikasi sebagai kelompok umum yang memiliki keterbatasan kekuasaan, sehingga asumsi pelayanannya bersifat paternalistik.

Dalam arti yang luas, “konsep pelayanan public (*public service*) identik dengan *public administration* yaitu berkorban atas nama orang lain dalam mencapai kepentingan public” (**J.L. Perry, 1989 : 625**). Sementara **Osborne dan Gaebler** menyatakan bahwa “tugas pelayanan publik adalah persoalan *rowing*, yang lebih cocok dilaksanakan oleh swasta dan tugas pemerintah adalah *steering*”. Menurut **Allen (1990:249)** adalah : (a) **Menginspirasi**, dengan memasukkan semangat kedalam diri orang kesediaan berbuat dengan efektif, orang diinspirasi melalui keperibadian pemimpin, keteladanannya, dan pekerjaan yang dilakukannya secara sadar atau tidak sadar; (b) **Mendorong**, dengan merangsang orang untuk melakukan apa yang harus dilakukan melalui pujian, persetujuan, dan bantuan; (c) **Mendesak**, Membuat orang merasa harus melakukan apa yang harus dilakukan, dengan sesuatu yang cara yang perlu, termasuk paksaan, kekerasan, dan ancaman jika perlu.

Rumusan masalah, bagaimana bentuk pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar, dan bagaimana Motivasi kerja pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Dengan tujuan untuk mengetahui: Bentuk pelayanan public pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar, dan Motivasi kerja pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

METODE PENELITIAN

Waktu penelitian dilakukan antara bulan Januari dan Februari, lokasi penelitian berdasarkan *problem* yang dialami pada lokasi penelitian yakni di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Adapun metode pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keandalan Pegawai dalam memberikan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar

Keandalan yang direpresentasikan oleh pegawai dalam memproses kepengurusan dokumen sangat dirasakan oleh masyarakat, sehingga waktu yang dibutuhkan untuk memproses pengajuan/permohonan masyarakat untuk diterbitkan dokumen tidak terlalu lama dan itu tidak langsung untuk terbitkan melainkan untuk memproses karena harus mengikuti prosedur dan mekanisme yang berlaku dan penerbitan dokumen bervariasi sepanjang tidak terdapat kendala teknis yang dialami oleh provider.

Responsivitas yang diberikan oleh pegawai begitu cepat sehingga masyarakat yang sedang menikmati layanan merasa nyaman dan aman. Keandalan atau kecakapan pegawai merupakan hal yang substansial dan esensial dalam meningkatkan kinerja, ihwal ini harus di internalisasi oleh seluruh pegawai agar dijadikan sebagai patron dan parameter untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga tidak terdapat pelayanan yang diskriminatif.

Berwujud (Fasilitas) sarana dan prasarana yang disediakan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar

Pengaplikasian teknologi berupa *computer*, mesin pencetak nomor antrian, *air conditioner* (ac), televisi dan lain sebagainya merupakan fasilitas yang mendukung kinerja pegawai dalam pemrosesan dokumen masyarakat, ihwal itu direpresentasikan dari semua loket yang tersedia terdapat *computer* dan itu sangat membantu pekerjaan sehingga kinerja pegawai jauh lebih efektif dan efisien dalam hal waktu. Namun terdapat beberapa potret yang “diabaikan” oleh penyelenggara layanan yaitu terdapatnya beberapa kursi yang sudah rusak dan tidak diperbaiki sehingga masyarakat

masih memanfaatkannya, ini merupakan potret yang ironis mengingat kenyamanan dan keamanan pengguna layanan menjadi prioritas.

Tidak hanya itu minimnya meja yang disediakan menjadikan masyarakat lebih memilih menulis formulir beralaskan kursi, tembok, buku dan lain sebagainya. Kendala inilah yang harus direvitalisasi sedini mungkin untuk meningkatkan kenyamanan masyarakat. Optimalisasi fasilitas yang dilakukan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar merupakan bagian yang esensial untuk meningkatkan kenyamanan dan keamanan dalam penyelenggaraan layanan. Keterbatasan fasilitas dialami oleh Kantor tersebut tidak menciutkan etos dalam menyelenggarakan pelayanan yang egaliter tanpa diskriminatif.

Tingkat kemauan pegawai dalam melayani kepengurusan dokumen di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar

Tingkat kemauan pegawai untuk melayani masyarakat yang terdapat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar cukup baik namun harus direvitalisasi karena masih nampak aktivitas yang skeptis untuk melayani. Revitalisasi harus dilakukan secara berkelanjutan (*sustainable*) sebagai konfigurasi konkret bahwa layanan yang diberikan harus sesuai dengan direktif dan eskalasi kemauan yang signifikan. Suntikan motivasi dan penghargaan dari atasan atau pimpinan sangat berguna bagi bawahan untuk meningkatkan kinerja pegawai sebagai manifestasi akuntabilitas yang diemban.

Kemauan yang dimiliki oleh pegawai secara komprehensif masih kurang sehingga perlu digenjot dan adanya penetrasi untuk mengikuti pendidikan dan latihan. Selain itu kemauan pegawai Kemauan itu termaktub dalam *motto* yang terdapat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar yakni melayani dengan hati, sepenuh hati, dengan hati-hati. Dengan *motto* tersebut maka pegawai dapat mengakomodir kemauan itu dengan mengarahkan masyarakat.

Asuransi atau jaminan dari Dinas/Pegawai tentang kepastian waktu untuk penerbitan dokumen kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar

Kepastian waktu dalam penerbitan dokumen menjadi senjata utama dalam arena untuk meningkatkan kepercayaan public (*public trust*). Layanan yang dilakukan oleh

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar untuk menerbitkan dokumen tertentu dapat diterbitkan 3 (tiga) hari kerja bahkan 1 (satu) hari kerja jika tidak mengalami kendala teknis maupun kendala persyaratan dokumen, ihwal itu diapresiasi oleh masyarakat sehingga efektif dan efisien pelayanan dapat diciptakan.

Jaringan merupakan amunisi yang sangat berharga dari *system* yang telah terintegrasi diseluruh teritorial Indonesia sehingga jika jaringannya lelet atau terganggu karena berbagai *factor* determinan bahkan listrikpun menjadi faktor yang berdampak pada akselerasi penerbitan dokumen kependudukan. Asuransi atau jaminan kepastian penerbitan dokumen menjadi prioritas utama yang harus diberikan kepada masyarakat, dan itu adalah bagian dari inovasi yang harus terpelihara setiap saat untuk menjaga integritas, kapabilitas dan kredibilitas instansi sehingga kepastian waktu merupakan hal yang mutlak adanya.

Empati pegawai dari dinas/pegawai tentang kepastian waktu untuk penerbitan dokumen kependudukan di Kantor Dinas

Sifat dan sikap dari pegawai merepresentasikan bahwa masyarakat sangat ditempatkan pada *owner* sehingga layanan semakin di improvisasi menuju kenyamanan dan efektivitas. Dinamika kehidupan dengan berbagai problematika yang kompleksitas semakin menambah nomenklatur kebutuhan terlebih pada sifat empati yang telah diinternalisasi oleh pimpinan lewat pendidikan dan pelatihan internal yang semata-mata meningkatkan rasionalisasi pegawai agar selalu kognitif dan beradaptatif pada situasi dan kondisi saat berkonfrontasi dengan masyarakat yang menerima layanan.

Nilai empati telah diinternalisasi dengan baik dan benar oleh pegawai, namun pegawai tidak boleh langsung puas melainkan menjadi sebuah tantangan tersendiri saat harus mempertahankan dan meningkatkan nilai-nilai empati tersebut. Mengingat kompleksitas yang dihadapi setiap waktu dan kondisi lingkungan yang dinamis merupakan dinamika tersendiri dalam kehidupan yang semakin instan.

Lingkungan jabatan atau teknologi, manajemen (mengelola) yang digunakan oleh Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar

Untuk meningkatkan pelayanan yang optimal maka harus didukung oleh berbagai komponen sebagai *instrument* untuk mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi secara khusus dan negara secara umum. Sentuhan dan arsitektur seperti pengaplikasian

teknologi mutlak adanya dengan untuk mendukung pekerjaan pegawai agar lebih efektif dan efisien jika dikomparasi dengan tradisional atau manual yang tidak efektif, aplikasi teknologi seperti *computer* merupakan *instrument* yang dijadikan sebagai prosesor. Manajemen yang dilakukan telah mentransformasi wajah pelayanan sehingga lebih berbasis pada teknologi dengan sentuhan manajemen yang sesuai hingga pada akhirnya menciptakan iklim layanan yang berkualitas, adaptasi dengan kemajuan teknologi dan manajemen yang dirasakan oleh pegawai telah memberikan dampak positif bagi terciptanya efektivitas dan efisiensi.

Namun kendala yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar yaitu sempitnya kantor sehingga manajemen untuk mengoptimalkan layanan tersendat dan hanya dapat dilakukan sesuai dengan kemampuan serta kondisi fisik kantor yang kecil, sehingga sangat dikeluhkan oleh pimpinan dan secara *factual* tidak mampu menampung kuantitas masyarakat yang hadir, terlebih harus membagi ruang saat sebagian yang duduk dan sebagian yang jalan. Secara *factual* pelayanan yang dilakukan dengan aplikasi teknologi eskalasi efektivitasnya mampu memuaskan masyarakat, ditambah dengan konektivitas yang terintegrasi seluruh Indonesia merupakan metode untuk mengintegrasikan data-data kependudukan dan pencatatan sipil..

Kompetensi (individual) Pegawai dalam memberikan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar

Kompetensi yang mumpuni merupakan kriterium yang patut dimiliki oleh aparatur birokrat yang dapat diperoleh baik melalui pendidikan dan pelatihan maupun pengalaman. Kompetensi pegawai yang mumpuni dapat menjalankan pekerjaan sesuai dengan *job description* sehingga tidak terjadi tumpang tindih otorita masing-masing, pimpinan harus memiliki inisiasi agar mengadaptasikan berbagai macam teknologi kepada bawahan agar semakin memantik inisitif untuk mempelajari sehingga mampu mengoperasionalkannya melalui pendidikan dan pelatihan.

Kompetensi yang dimiliki oleh pegawai terlihat perlu ditingkatkan, sangat ironis ketika saat jam-jam sibuk ada beberapa pegawai yang lebih memilih bermain *game* di *handphone*, membaca Koran, dan mengangkat kaki diatas kursi tempat duduk. Ikhwal itu secara kontras nampak terjadi dan sangat ironis jika terus dilakukan dan dapat

mengkulturasikan perilaku yang amoral. Tindakan dan perilaku seperti inilah secara spesifik akan dapat menurunkan kompetensi pegawai atau resesinya sebuah organisasi

KESIMPULAN DAN SARAN

Pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar cukup baik dengan keandalan pegawai yang mumpuni sehingga tercipta iklim pelayanan yang dapat dinikmati oleh masyarakat secara komprehensif tanpa diskriminatif, keandalan pegawai yang mumpuni memberikan kontribusi positif bagi organisasi penyelenggara layanan. Pegawai perlu terlibat dalam pendidikan dan pelatihan secara *sustainable* untuk meningkatkan dan mengembangkan keandalan pegawai.

Fasilitas masih kurang memadai untuk mendukung pelayanan yang prima sehingga berdampak pada efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, optimalisasi sumber daya yang dilakukan untuk mendukung kinerja dan pelayanan yang optimal. Terdapat beberapa kendala yang terdapat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar sehingga berdampak pada efektifitas layanan. Fasilitas berupa perangkat *computer* dan *server* untuk sebagai prosesor data didrop dari pusat sehingga terbatas untuk mengembangkan secara mandiri, tidak hanya itu, faktor determinannya yaitu listrik dan jaringan *internet* yang telah terintegrasi diseluruh *territorial* Indonesia terkadang sering mengalami gangguan dan menjadi kendala yang utama. Fasilitas berupa *buss* Unit Pelayanan Pencatatan dan Pendudukan Sipil Keliling (UP3SK) menjadi alternatif untuk menjangkau Daerah terjauh sehingga pelayanan untuk masyarakat semakin dekat.

Kemauan pegawai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup baik dengan mengarahkan masyarakat ke loket-loket yang telah tersedia setelah memperoleh nomor antrian dan ketika masyarakat merasa kebingungan secara eksklusif pegawai memberikan informasi yang relevan terkait pengajuan penerbitan dokumen.

DAFTAR REFERENSI

Ali, Faried, 1997, *Metodologi Penelitian Sosial Dalam Bidang Ilmu Administrasi dan Pemerintahan*, RajaGrafindo Persada, Jakarta.

Allen, Louis A., (1990), *Profesi Manajemen*, Erlangga, Jakarta.

Gerson, Richard F. (2002) *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Terjemahan. Jakarta: PPM

Jhon Stewart., (1988). *Managing Local Environment, Understanding The Management Of Local Government*, Longman

Lukman, Sampara, (2000). *Manajemen kualitas pelayanan*, Jakarta: STIA LAN pres

Mulkhan, Munir Abd., (1989)., *Perubahan Perilaku Politik dan Polarisasi Ummat Islam 1965-1987 Dalam Perspektif Sosiologi*, Rajawali Pers, Jakarta.

Mulyadi Dedy, Gedeona T. Hendriknus, Affandi Nur Muhammad, (2016)., *Adminstrasi Public Untuk Pelayanan Public (Konsep dan Praktik Administrasi Dalam Penyusunan Sop, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi Untuk Kinerja Organisasi)*, Alfabeta, Bandung.

Profil kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota makassar tahun 2016

Steve Leach, *the dimensions of analysis: governance, markets and community*, dalam leach, s., et al. (1996), *enabling or disabling local government, chiose for the future*: Bruckingham-phiadelphia: open university press, 1996: 3.

Sugiyono, (2015). *Metode Penelitian Tindakan Komprehensif*. Cetakan ke-1, 17 Agustus 2015; Alfabeta, Bandung

Sugiyono, (2013)., *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Cetakan ke-19, Oktober 2013: Alfabeta, Bandung

Sugiyono, (1997)., *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.

Weber, M. (1922). “*Bureaucracy*” dalam Gerth H. and Mills, C. W. (eds) *Max Weber: essay in sociology*. Oxford UK. Oxford University press.

Kepmenpan Nomor 81 Tahun 1993

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat 1

Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan dan catatan sipil di kota makassar BAB III Pasal 3 Ayat 1

Undang-undang nomor 23 tahun 2004 tentang otonomi daerah