

KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KOTA BIMA MENGENAI PELAKSANAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

Nuranisa¹, Nurul Umi Ati², Hirshi Anadza³

*Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia*

E-mail: nuranissa2912@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini hendak mengkaji secara empiris tentang kinerja Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil serta kendala yang dihadapi dalam pelanar Administrasi Kependudukan di Kota Bima. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori kinerja, penilaian dan indikator kinerja, Kriteria Pedoman Penilaian Kinerja, dan Manfaat Kerugian dan dampak Kinerja Dispendukcapil Kota Bima di Masa Pandemi Covid 19. yang selanjutnya dikembangkan menjadi lima indikator yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas dan akuntabilitas. Hasil penelitian ini menunjukkan hasil yang cukup baik. Kendala yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengenai Pelayanan Administrasi Kependudukan kepada masyarakat di Kota Bima secara keseluruhan masih dapat diatasi dengan berbagai cara, kecuali kendala eksternal yang berupa letak geografis dan kondisi lingkungan Kota Bima.

Kata Kunci: Birokrasi, Kinerja, Kependudukan

Pendahuluan

Dalam era Globalisasi saat ini, pemerintahan banyak dihadapkan dengan masalah-masalah yang begitu kompleks dalam penyelesaian baik dalam segi sosial, politik dan ekonomi. Tekanan mulai bermunculan dari berbagai macam organisasi pemerintahan pusat dan daerah dalam peningkatan milik pemerintahan. Kinerja pemerintah daerah dalam peningkatan pelayanan masyarakat untuk meningkatkan tata kehidupan masyarakat yang lebih sejahtera menyikapi masalah demikian, kini pemerintah daerah melakukan peningkatan kinerja birokrasi untuk mewujudkan kehidupan masyarakat yang lebih berkualitas.

Pelayanan publik sendiri merupakan kegiatan atau tanggungjawab yang dimiliki oleh birokrasi pemerintahan yang harus dilaksanakan oleh instansi-instansi tertentu, baik itu pemerintahan yang berada di pusat maupun pemerintah yang menaungi dari setiap daerah. Dalam rangka menyempurnakan standar pelayanan dan usaha kerja optimal tergantung pada sumber daya manusia, peralatan dan prosedur kerja serta teknologi informasi yang tepat. Sumber daya manusia pada suatu organisasi merancang, menghasilkan dan meneruskan pelayanan tersebut.

Untuk mencapai tujuan organisasi dalam pengembangan pembangunan sekarang ini

pemerintah daerah mempunyai tugas yang sangat penting dalam pelayanan. Pelayanan kepada masyarakat, posisi yang sangat penting pula demi tercapainya tujuan nasional. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa birokrasi pemerintah dalam melaksanakan proses-proses pemerintahan dan pembangunan serta pembinaan pemerintahan dan pembangunan serta pembinaan masyarakat. (Supriatna 1997 : 102).

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pengertian pelayanan menurut Hardianingsih (2011:10) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak di kaitkan dengan suatu produksi fisik.

Oleh sebab itu, instansi Administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai suatu tujuan, berkaitan dengan tugas yang harus dilaksanakan, maka penyediaan pelayanan oleh pemerintah itu sendiri harus difokuskan pada

memenuhi kebutuhan masyarakat, baik secara kualitas maupun secara kuantitas.

Dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai wujud dari penciptaan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang efektifitas dan terbaik oleh pemerintah karena sistem demokrasi yang ada juga kembali pada rakyatnya, selain itu karena masyarakat juga telah memberikan dananya dalam bentuk pungutan pajak, retribusi serta berbagai pungutan yang lainnya, namun saat ini pelayanan yang seharusnya ditunjukan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikan.

Pelayanan publik sendiri sudah diatur dalam undang-undang 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu bagian dari tugas dan tanggungjawab yang dimiliki oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik berupa barang maupun jasa publik. Pelayanan publik pada intinya melayani masyarakat dengan standar pelayanan yang telah ditentukan agar penerima merasa puas, pelayanan ini disebut berhasil manakala pemerintah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah seperti pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kota bima.

Undang-undang dasar 1945 mengamatkan kepada untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu proses yang menunjukkan bagaimana fungsi pemerintah dijalankan. Berdasarkan dalam keputusan Menti PAN Nomor :63/KEP/PAN/72003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik sebagai berikut : Kesederhanaan pelayanan, Kejelasan dan kepastian pelayanan, Keamanan dan pelayanan, Keterbukaan dalam pelayanan, Keadilan yang merata dalam pelayanan, Ekonomi dalam pelayanan, Keadilan yang merata dalam pelayanan, dan Ketepatan waktu dalam pelayanan.

Rendahnya kualitas pelayanan publik yang terjadi akhir-akhir ini merupakan salah satu sorotan yang diarahkan pada pemerintah dalam memberikan kepada masyarakat. Hal initerlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti: prosedur yang berbelat belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan,

sikap petugas yang kurang responsive, dan lain-lain. Sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah. Seperti kebanyakan terjadi, bahwa tingkat kemudahan layanan khususnya bagi masyarakat menengah ke bawah masih sangat rendah. Salah satunya pelayanan yang sering dikeluhkan masyarakat pelayanan adminstrasi kependudukan.

Administrasi kependudukan yang dimaksud dalam undang-undang Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependuduknya serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Jumlah penduduk yang besar tetap akan berarti bila sebagian besar dari mereka mampu berkarya dan berpartisipasi dalam pembangunan, bila tidak dapat diberdayakan.

Oleh karena itu dalam mengurus semua hal yang berhubungan dengan kependudukan ditangani oleh suatu dinas dimana dinas tersebut memberikan semua bentuk pelayanan mengenai kependudukan itu sendiri, dinas tersebut yaitu Dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil merupakan salah satu instansi pemerintah yang bertugas melayani masyarakat dalam hal pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengesahan anak, dan pengakuan anak. Seperti yang tertuang dalam PP Nomor 37 tahun 2007 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan pasal 27 ayat (1) dalam menyelenggarakan urusan Administrasi kependudukan di kabupaten/kota, dibentuk Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai Instansi pelaksana yang diatur dalam peraturan Daerah.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana gambaran Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima?
2. Apa saja faktor pendukung yang mempengaruhi Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima?
3. Apa saja faktor penghambat kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bima ?

Tinjauan Pustaka

Pengertian Kinerja

Kata Kinerja berasal dari pengertian *performance*. Ada pula yang memberikan pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja.

Namun sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi pada ekonomi.

Administrasi Kependudukan

Kependudukan erat hubungannya dengan demografi, sehingga seringkali sebagian orang menganggap istilah tersebut memiliki arti yang sama. Ilmu kependudukan dan demografi, keduanya sama mempelajari tentang penduduk hanya titik beratnya yang berbeda.

Pendemi Covid 19

Mewabahnya virus corona (Covid 19) yang melanda sebagian besar negara di dunia membuat umat manusia berada dalam kesedihan dan kecemasan mendalam. *Social distancing* atau biasa pula disebut dengan pembatasan jarak sosial maupun *Physical distancing* atau pembatasan jarak fisik telah sedemikian rupa dirancang demi mengurangi interaksi langsung antara masyarakat luas, karena setiap individu berpotensi sebagai *carrier* atau yang menularkan virus bahkan menjadi pasien tertular tanpa gejala-gejala.

Hal ini sangatlah berbahaya mengikat penularan virus tersebut tergolong mudah yaitu dengan berbagai macam kontak fisik. Namun hal ini masih diupayakan pencegahannya. Salah satunya adalah yang diterapkan oleh Indonesia yaitu himbuan untuk bekerja dari rumah, belajar dari rumah, dan juga tidak meremehkan tempat peribadatan. Pada masa pandemi Covid 19.

Manfaat kerugian dan dampak Kinerja Dispendukcapil Kota Bima di Masa Pandemi Covid 19

1. Keseimbangan antara bekerja dan kehidupan keluarga.
2. Mengurangkan waktu perjalanan ke kantor dan penghematan bahan bakar.
3. Dapat mengendalikan jadwal kerja dan suasana kerja
4. Dapat memilah bekerja ketika suasana hati sedang baik.

Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, agar lebih memudahkan pembaca mengetahui definisi pendekatan langsung dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan tafsiran dengan dunia sekitar. (Sugiyono, 2007:145) penelitian kualitatif adalah

penelitian yang bermaksud untuk memahami tentang fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, tindakan dan lain-lain. Secara keseluruhan dengan menggunakan cara atau metode deskriptif menggunakan bahasa dan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. (Meleong 2006:6). Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, maka data yang diperoleh lebih lengkap, lebih mendalam dan bermakna, sehingga tujuan penelitian ini dapat dicapai.

Fokus penelitian menggunakan sebagai dasar dalam penggunaan data yang dimana fokus penelitian dalam bentuk konsentrasi yang menjadi pedoman dalam melakukan penelitian untuk mencari informasi yang menggunakan sebagai pembahasan. Dalam penelitian kualitatif batasan kualitatif batasan masalah di sebut fokus yang berisi pokok masalah yang bersifat umum, mengutip Spradly "*A focused refer to a single cultural domain or a few related domain*" maksudnya adalah bahwa, fokus merupakan domain yang terkait dari situasi sosial Spradly dalam Sugiyono (2012:209 dalam buku Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D) mengemukakan alternatif untuk menerapkan fokus yaitu:

Berdasarkan fakta atau realita yang terjadi di lapangan, maka peneliti memfokuskan penelitiannya sebagai berikut :

- 1 Bagaimana bentuk Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima
- 2 Bagaimana pelaksanaan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima
- 3 Bagaimanakah Hasil Penerbitan Administrasi Dokumen Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima
- 4 Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian, guna untuk memperoleh data atau informasi yang dibutuhkan, tidak terlepas dari data atau informasi yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Upaya dalam menentukan lokasi dan situs penelitian merupakan kegiatan yang sangat berpengaruh terhadap pelaksanaannya suatu penelitian, adapun lokasi yang dimaksud disini yaitu Kota Bima dan situs penelitiannya dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima.
- 5 Penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima NTB dengan alamat Kantor Lintas Sumbawa Dusun Godo desa pena pali Kecamatan Woha. Pemilihan

lokasi tersebut didasarkan alasan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima NTB merupakan instansi pemerintah yang berperan dalam menentukan kebijakan dan penyelenggaraan pelayanan di bidang Administrasi Kependudukan. Karena pentingnya pelaksanaan program ini maka peranan Dispendukcapil juga sangat penting, dalam proses penyelenggaraan pemerintah.

Kemudahan procedure. Administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif. Kaitannya administrasi publik dengan peningkatan pelayanan yaitu administrasi publik dalam melaksanakan tugas pemerintahan seperti peningkatan pelayanan publik yang dilakukan perlu memperhatikan kebutuhan publik dengan mengidentifikasi lingkungan pelayanan.

Pembahasan

1. Memberikan Pelayanan Reguler yang Maksimal
Pelayanan publik atau instansi tertentu memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk mendapatkan bantuan dan memudahkan masyarakat untuk mencapai tujuan. (Toha, 1991: Sedermayanti, 2013). Dalam setiap kebutuhan masyarakat sudah terpenuhi oleh pelayanan yang diberikan oleh instansi atau sekelompok orang untuk kepentingan masyarakat dengan tujuan untuk memberikan kemudahan, dan kenyamanan sehingga masyarakat benar-benar merasa diayomi. Hal ini juga para birokrat perlu memperhatikan pelayanan sesuai dengan undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan semaksimal mungkin.
2. Melakukan Kerjasama Terhadap Aparatur Desa.
Kehidupan bersosial masyarakat tidak bisa hidup sendiri karna pada dasarnya manusia adalah saling membutuhkan antara satu sama lain. Manusia perlu adanya hidup berdampingan dengan orang-orang disekitarnya dan pasti akan memerlukan orang lain. Manusia pasti memiliki kebebasan dalam menjalani hidup untuk itu setiap individu harus menggunakan kebebasan dalam meraih tujuan yang di inginkan.
3. Kemampuan Sumberdaya Manusia
Sumber daya manusia memang sangat penting bagi manusia. Bahkan faktor penting bagi manusia untuk membantu jalannya roda organisasi yang dijalani. Sumber daya manusia adalah kebutuhan yang perlu kita maksimalkan.

Karena sumber daya manusia sangat diperlukan oleh manusia ataupun pekerja karna dengan adanya sumber daya manusia semua pekerjaan akan dapat terlaksana dengan baik dan benar. MTE Hariandja (202, H 2).

4. Kemampuan Teknologi Informasi yang Memadai
TI bidang yang mencakup berbagai bidang yang termaksud dan tidak memiliki batasan pada hal-hal seperti informasi secara umum studi perancangan, implementasi, pengembangan, computer, informasi adalah fasilitas-fasilitas yang terdiri dari perangkat lunak, bahasa program perangkat kertas computer, dan data kontruksi dalam mendukung dan meningkatkan kualitas informasi untuk setiap lapisan masyarakat secara cepat dan berkualitas.
5. Menyiapkan Anggaran Yang Relevan
Tugas dan tanggung jawab terhadap sesama manusia karna jika sudah berbicara tentang anggaran begitu sangat urgen bagi masyarakat yang tidak mampu. Untuk itu DISPENDUKCAPIL perlu menyediakan anggaran yang benar-benar kongkrit untuk terkait alur kegiatan bermasyarakat dalam mensejahterakan masyarakat atau rakyat melalui pembuatan Kartu Identitas.
6. Sarana Dan Prasarana Pelayanan Administrasi Kependudukan Yang Bisa Di Manfaatkan
Menurut kamus Bahasa Indonesia terkait sarana dan prasarana, KBBI menyatakan bahwa sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. dan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Terkait perbedaan yang terdapat pada sarana dan prasarana ini tidak terlalu memiliki perbedaan yang begitu jauh terkait itu karna mereka saling berkesinambungan.

Kesimpulan

Dilihat dari penelitian diatas yang sudah di bahas bisa peneliti simpulkan bahwa kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima Dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan Di masa Pandemi Covid-19 sudah memberikan pelayanan yang sangat memuaskan apalagi dalam masalah pembuatan KTP masyarakat sudah tidak harus menunggu lama untuk mendapatkan KTP, KK Akte dan alain sebagainya. akan tetapi masyarakat hanya membutuhkan waktu hanya menghitung Menit Saja.

Daftar Pustaka

- Adi Rosidi. Indikator Kinerja Utama Instansi Pemerintah. Rajawali Press. Jakarta 2010.
- Agus Dwiyanto. Manajemen Pelayanan Publik: *Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. UGM-Press.
- Jauhari, Heri, 2009, *Panduan Penulisan Skripsi Teori dan Aplikasi*, Bandung : Pustaka setia.
- Pasolong, Harbani, 2008, *Teori Administrasi Publik*, Makasar : Alfabeta.
- Fitra, Milsa. (2017). *Analisis Kinerja pegawai dalam pembuatan kartu keluarga di kecamatan luropong kabupaten luwu*. Skripsi: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanudin Makasar.
- Katrina, (2017). *Efektifitas pelayanan pembuatan Akte Kelahiran Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Tanah Toraja*. Skripsi : Ilmu Administrasi publik Fakultas Ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Hasanunddin Makasar.
- Rosmiati, (2017). *Akuntabilitas pelayanan publik Dalam Prmbuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kataran*.skripsi: ilmu administrasi publik Fakulsts illmu sosial dan ilmu politik Universitas Mulawarman.
- Saxenaa, Samitra dann Mokhtarian, Patricia L. 1997. *The Impact of Telecommuting on the Activity Space of Paticipants*. Georahical Analysia, Vol.29, No. , April 1997, The Ohio State University Press.
- Siha, S.M., & Monroe, R. W.. (2006) *Telecommuting's past and future: a literature review and research agenda*. Business Process Management Journal, 12(4), 455-482.
<http://doi.org/10.1108/14637150610678078>
- Walls, M. and E. Safirova, 2004. "*A Review of the Literature on Telecommuting and Its Implication for Vehicle and Emission*". Discussion Papers DP-04-44, Resources for the Future.
- Agus Dwiyanto. 2006. *Reformasi Birokrasi di Indonesia*. Yogyakarta : Gadjah Muda Uversity Press.
- David Lucas, Peter McDonald,dll, 1982. *Pengantar Kependudukan*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- H.B.Sutopo. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif Dasar Teori dan Penerapannya Dalam Penelitian*. Surakarta : UNS Press.