



Kinerja Birokrasi Pelayanan Pencatatan Akte Perkawinan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai Tahun 2017

Sri Ka'bah

Dosen Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasifik Morotai

Email: srikabah5@gmail.com

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima: 11 November 2019

Direvisi: 13 November 2019

Dipublikasikan: 22 November

e-ISSN: 2089-5364

p-ISSN: 2622-8327

DOI: 10.5281/zenodo.3550510

Abstract:

This research was conducted based on the basis of criticism aimed at the Department of Population and Civil Registration of the Island of Morotai Regency which in serving the community is not too professional and also increasingly requires certainty of time, the number of convoluted procedures. In the service of marriage certificate registration at the Department of Population and Civil Registration, Morotai Island Regency prioritizes the management of marriage certificates that are still related to the quality of services provided. The main thing that residents often complain about is the problem of very long service times. This research method is qualitative naturalistic. Public Service Quality, Organizational Structure, Service System. waiting time with waiting time in providing services to the community. There is no computerized system online with related representatives. Determine administrative requirements, Organizational Structure that has not yet determined good conditions. In carrying out their duties, there is an unharmonious relationship between superiors and subordinates. The level of education is good, because everything has enjoyed the world of education.

Keywords: Performance, Bureaucracy, Registration of Marriage Certificate

PENDAHULUAN

Era reformasi di Indonesia ditandai dengan adanya perubahan pada berbagai bidang, termasuk bidang pemerintahan yaitu dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang

Nomor 33 Tahun 2004 tentang perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan daerah, yang intinya mengatur perubahan penyelenggaraan sistem pemerintahan yang semula bersifat

sentralistik menjadi sistem pemerintahan yang desentralistik.

Dengan adanya otonomi yang luas, keberadaan Pemerintah Daerah untuk melayani kebutuhan masyarakat (*public service*) semakin penting, dimana Pemerintah daerah dituntut untuk mengaktualisasi isi otonominya agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Disamping itu tuntutan untuk mewujudkan “*Good Governance*” dan “*Clean Government*”, Pemerintah Daerah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif, efisien dan akuntabel sebagai konsekuensi atas kewajiban masyarakat untuk membiayai pelayanan yang dituntut oleh masyarakat.

Good governance dan manajemen organisasi yang sehat merupakan prasyarat untuk dapat mencapai keberhasilan dalam melaksanakan tugas secara berkelanjutan, termasuk di dalamnya adalah usaha untuk menjamin proses organisasi yang lebih etis dan transparan. Dalam rangka meningkatkan citra, kerja dan kinerja organisasi menuju kearah profesionalisme dan menunjang terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*), perlu penyatuan arah/pandangan, perlu pedoman/nilai acuan yang menjadi pedoman arah yang dituju dalam mengemban tanggung jawab, strategi pencapaiannya dalam melaksanakan tugas baik manajerial maupun operasional di seluruh bidang tugas diseluruh unit organisasi yang secara terpadu yang dinyatakan dalam visi, misi dan strategi.

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan. Pemerintah mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat, daerah dan termasuk badan-badan usaha milik negara lainnya yang menyediakan barang atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam

rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Untuk itu pemerintah menerbitkan kebijakan lewat Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur No. PER/15/M. PAN/7/2008 tentang Pedoman Reformasi Birokrasi. Latar belakang adanya Reformasi Birokrasi adalah: Praktek korupsi, kolusi dan Nepotisme (KKN) masih berlangsung hingga saat ini. Selain itu juga Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang mana tujuan dari Undang-Undang tersebut adalah: Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik. Permasalahan yang dihadapi dalam hal pelayanan publik termuat dalam materi paparan sektor aparatur negara dalam Rakorbangpus tahun 2003 yaitu: Tingkat kepedulian (*responsiveness*) aparatur pemerintah dalam menangani berbagai keluhan masyarakat terhadap pelayanan kurang optimal, Belum dikembangkan penerapan standar prosedur pelayanan yang baku, Terbatasnya penyelenggaraan diklat-teknis fungsional di bidang pelayanan, sehingga cenderung disiplin, profesionalisme dan etika pelayanan aparatur pemerintah belum memadai; Belum adanya kebijakan sistem remunerasi yang mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik.

Penetapan standard pelayanan publik masing-masing tentunya dengan memperhatikan asas-asas penyelenggaraan pemerintah yang baik. Salah satu kebutuhan mendasar manusia adalah pelayanan administrasi dasar. Pemerintah Kabupaten Pulau Morotai membentuk Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk dapat memberikan pelayanan dasar kepada masyarakat Morotai. Memberikan pelayanan dasar dibidang pelayanan administrasi kependudukan yang

lebih mengutamakan kepuasan masyarakat dan memenuhi kebutuhan publik. Untuk era sekarang sangat dibutuhkan peningkatan kualitas layanan administrasi dasar kepada masyarakat sesuai situasi, kondisi masyarakat dan kebutuhan negara.

Semakin tingginya tuntutan yang tidak diimbangi oleh sarana dan prasarana penunjang dan etos kerja pegawai yang kurang tentu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan tidak optimal, ini tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Yang mana tugasnya adalah memberi pelayanan kepada masyarakat yang meliputi kepengurusan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, Kartu Surat Keterangan Tempat Tinggal, Kartu Identitas Penduduk Musiman dan Akta Catatan Sipil (akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian dan akta pengakuan anak).

Banyaknya pengaduan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan kurang memuaskan. Ketidakpuasaan masyarakat dalam memperoleh pelayanan, tentunya sangat mempengaruhi kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kabupaten Pulau Morotai. Salah satu ketidakpuasaan masyarakat dalam hal mengurus administrasi akta perkawinan. Kepengurusan akta perkawinan yang memakan waktu lama tentu saja menghambat urusan lain.

Dari uraian yang sudah dipaparkan sebelumnya, dapat dilihat banyaknya keluhan warga tentang pelayanan yang diberikan tentu akan mempengaruhi kualitas pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Dari uraian permasalahan tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti kualitas pelayanan administrasi akta perkawinan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kabupaten Pulau Morotai.

KAJIAN LITERATUR

Pengertian Kinerja Pegawai

Pengertian kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan visi dan misi organisasi yang di tuangkan melalui perencanaan strategi suatu organisasi. (Moeheriono dan Rosyida 2010:11) Dalam bukunya menyimpulkan pengertian kinerja pegawai atau defisi kinerja atau *performance* sebagai hasil kinerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kualitatif maupun secara kuantitatif, sesuai dengan kewewenangan, tugas dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika.

Faktor-Faktor Kinerja

Kinerja seseorang di pengaruhi oleh beberapa faktor yang mempengaruhi. menurut beberapa ahli: Kinerja seseorang di pengaruhi oleh banyak faktor yang dapat di golongan pada 3 (tiga) kelompok yaitu kompensasi individu orang yang bersangkutan, dukungan organisasi, dan dukungan manajemen. (Simanjuntak, 201:11).

a. Kompensasi individu

Kompensasi individu adalah kemampuan dan keterampilan melakukan kerja. Kompensasi setiap orang mempengaruhi oleh beberapa faktor yang dapat di kelompokkan dalam 6 (enam) golongan yaitu : (1) Kemampuan dan keterampilan kerja, (2) Keahlian kerja karyawan, (3) Kebutuhan kinerja pegawai, (4) Tanggung jawab, (5) Latar belakang kinerja pegawai, (6) Etos kerja pegawai

Faktor Dukungan Organisasi

Kondisi dan syarat kerja. setiap seseorang juga tergantung pada dukungan organisasi dalam bentuk pengorganisasian, penyediaan sarana dan prasarana kerja,

kenyamanan lingkungan kerja, serta kondisi dan syarat kerja.

Pengorganisasian yang di maksud disini adalah untuk memberi kejelasan bagi setiap unit kerja dan setiap orang tentang sasaran tersebut. Sedangkan penyediaan sarana dan alat kerja langsung mempengaruhi kinerja setiap orang, penggunaan peralatan dan teknologi maju sekarang ini bukan saja dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja, akan tetapi juga dipandang untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kerja.

Faktor Psikologis

Kinerja perusahaan dan kinerja setiap perorangan juga sangat tergantung pada kemampuan psikologis seperti persepsi, sikap dan motivasi. (dalam skripsi, Rosyidah. 2013 : 16-18) Sedangkan menurut pandangan Henry Simamira (Mangkunegara, 2010) kinerja (*performance*) di pengaruhi oleh tiga faktor: (1) faktor individual yang terdiri dari kemampuan dan keahlian, latar belakang, demografi. (2) faktor psikologis, terdiri dari persepsi *attitude* (sikap), *personality*, pembelajaran, motivasi. (3) faktor organisasi, terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, pengkargaan, struktur *job design* (Mangkunegara. 2010 : 14).

Penilaian Kinerja.

Kinerja dapat di ukur dan di ketahui jika individu atau sekelompok pegawai telah mempunyai kriteria atau standart keberhasilan tolak ukur yang telah di tetapkan oleh organisasi. keberhasilan Pengukuran atau penilaian kinerja (*performance measurement*) mempunyai pengertian suatu proses penilaian tentang suatu kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran dalam pengelolaan sumber daya manusia untuk menghasilkan barang dan jasa termasuk informasi atas efisiensi serta efektifitas tindakan dalam mencapai tujuan organisasi. (Moehariato, 2012 : 95).

Organisasi dalam penilaian kerja biasanya menggunakan dua peran yang memiliki potensi konflik. *Peran pertama* untuk mengukur kinerja dalam memberikan

imbalan kerja atau keputusan administratif mengenai pegawai. Peran kedua berfokus pada pengembangan individu. Dalam peran ini manajer berperan lebih sebagai seseorang penasehat dibandingkan seorang hakim yang akan mengubah atmosfer hubungan. Peran kedua tersebut akan menekankan dalam mengidentifikasi potensi dan merencanakan kesempatan pertumbuhan dan arah pegawai.

Pengertian Birokrasi

Birokrasi menunjuk pada empat pengertian, yaitu: *Pertama*, menunjuk pada kelompok pranata atau lembaga tertentu. Pengertian ini menyamakan birokrasi dengan biro. *Kedua*, menunjuk pada metode khusus untuk pengalokasian sumberdaya dalam suatu organisasi besar. Pengertian ini berpadanan dengan istilah pengambilan keputusan birokratis. *Ketiga*, menunjuk pada “kebiroan” atau mutu yang membedakan antara biro-biro dengan jenis-jenis organisasi lain. *Keempat*, sebagai kelompok orang, yakni orang-orang yang digaji yang berfungsi dalam pemerintahan (Castle, Suyatno, dan Nurhadiantomo, 1983).

Pengertian Perkawinan

Perkataan nikah menurut bahasa Arab mempunyai dua pengertian, yakni dalam arti sebenarnya (hakikat) dan dalam arti kiasan (*majaaz*). Pengertian yang sebenarnya nikah adalah *dham* yang berarti “menghimpit”, “menindih” atau “berkumpul”; sedangkan dalam pengertian kiasannya ialah *wathaa* yang berarti “setubuh”. Perkawinan dilihat dari segi bahasa berasal dari kata “kawin” yang merupakan terjemahan dari bahasa Arab “nikah” dan perkataan *ziwaaj* (Rachmadi Usman, 2006: 268). Perkawinan merupakan suatu ikatan lahir batin antara laki-laki dan perempuan yang terinstitusi dalam satu lembaga yang kokoh dan diakui baik secara agama maupun secara hukum (Ajat Sudrajat, 2008: 185).

Ketentuan perkawinan dalam Undang-Undang No. 1 Tahun 1974 adalah

ikatan lahir batin antara seorang pria dan seorang wanita sebagai seorang suami istri dengan tujuan membentuk keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa. Undang-Undang No.1 Tahun 1974 (UU Perkawinan) tersebut menyatakan bahwa sahnya suatu perkawinan adalah apabila dilakukan menurut hukum masing-masing agamanya dan kepercayaannya itu dan tiap-tiap perkawinan dicatat menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pengertian perkawinan ialah ikatan lahir batin antara seorang pria dengan seorang wanita sebagai suami istri, sedangkan tujuannya membentuk keluarga atau rumah tangga yang bahagia dan kekal yang didasarkan kepada Ketuhanan yang Maha Esa. Pengertian perkawinan menurut Kompilasi Hukum Islam adalah pernikahan, yaitu akad yang sangat kuat atau *mitsaaqahaliizhan* untuk menaati perintah Allah dan melaksanakannya merupakan ibadah (Moh. Idris, 1996: 4).

Pengertian pernikahan secara garis besar, yaitu ikatan lahir batin antara pria dan wanita yang terinstitusi menjadi sebuah lembaga yang bertujuan untuk membentuk keluarga yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa. Pernikahan merupakan proses yang sakral dan sangat penting bagi manusia.

1) Persyaratan Perkawinan

Persyaratan perkawinan, meliputi:

a) Persyaratan orangnya:

(1) Berlaku bagi semua perkawinan:

- (a) Adanya persetujuan dari kedua calon mempelai;
- (b) Calon mempelai sudah berumur 19 (sembilan belas) tahun bagi pria dan 16 (enam belas) tahun bagi wanita;
- (c) Tidak terikat tali perkawinan dengan orang lain, kecuali bagi seorang laki-laki yang beristri lebih dari seorang;
- (d) Bagi wanita tidak sedang berada dalam jangka waktu tunggu atau masa iddah.

(2) Berlaku khusus bagi perkawinan orang tertentu:

- (a) Tidak terkena larangan/halangan melakukan perkawinan, baik menurut Undang-Undang maupun hukum masing-masing agamanya dan kepercayaan itu;
 - (b) Tidak terkena larangan kawin kembali untuk ketiga kalinya setelah kawin dan bercerai lagi untuk kedua kalinya berdasarkan hukum masing-masing agamanya dan kepercayaan itu.
- b) Izin yang harus diperoleh:
- (1) Izin orang tua/wali calon mempelai;
 - (2) Izin pengadilan bagi mereka yang hendak beristri lebih dari seorang (berpoligami).

2) Asas-Asas Hukum Perkawinan Nasional

Prinsip atau asas-asas yang tercantum dalam UUP adalah sebagai berikut:

- a) Asas perkawinan kekal.
- b) Asas perkawinan menurut hukum agama atau kepercayaan agamanya.
- c) Asas perkawinan terdaftar.
- d) Asas perkawinan monogami.
- e) Poligami sebagai pengecualian.
- f) Asas tidak mengenal perkawinan poliandri.
- g) Perkawinan didasarkan pada kesukarelaan atau kebebasan berkehendak.
- h) Keseimbangan hak dan kedudukan suami istri.
- i) Asas mempersukar perceraian.

Perkawinan seperti yang telah disebutkan diatas. Prinsip atau asas-asas tersebut telah disesuaikan dengan perkembangan dan tuntutan zaman.

3) Pencatatan Perkawinan

Pasal 2 ayat (2) UUP dinyatakan: "Tiap-tiap perkawinan harus dicatat menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku." Angka 4 huruf b Penjelasan Umum UUP antara lain

menyatakan: “ Pencatatan tiap-tiap perkawinan adalah sama halnya dengan pencatatan peristiwa-peristiwa penting dalam kehidupan seseorang, misalnya kelahiran, kematian, yang dinyatakan dalam surat-surat keterangan, suatu akta resmi yang juga dimuat dalam daftar pencatatan. Sedangkan penduduk beragama kresten percatatan perkawinan diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pasal 34 ayat 1,2 dan

Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa perkawinan harus dilangsungkan di hadapan dan di bawah pengawasan Pegawai Pencatat Nikah, sebab perkawinan yang dilakukan di luar pengawasan Pegawai Pencatat Nikah tidak mempunyai kekuatan hukum

Definisi Pelayanan

menurut kamus bahasa indonesia. Karya (WJS Poerwadarminta. 1985:511), pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan menurut (Hardiyansyah .2011:10) memiliki tiga makna (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pelayanan (*service*) menurut *American marketing Association*, bahwa pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain.

Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut (Sinambela 2005:5) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut (Hardiyansyah 2011: 11) pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah. Menurut (Agung Kurniawan.2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Kepmen PAN Nomor 38 Tahun 2002 mengelompokkan 3 jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD.

Asas Pelayanan Publik

Berdasarkan keputusan MENPAN nomor 63 Tahun 2003, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

- a. Transparansi Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional Sesuai dengan kondisi dan kemampuan memberi dan menerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d. Partisipatif Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan

- memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Prinsip Pelayanan Publik

Di dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan : Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan : Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
 - 1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - 2. Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan / sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - 3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu : Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi : Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan : Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab : Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana : Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya

- yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah di jangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan : Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, rumah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi: (a) Prosedur Pelayanan, (b) Waktu Penyelesaian, (c) Biaya Pelayanan, (d) Produk Pelayanan, (e) Sarana dan prasarana, (f) Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dalam kaitannya dengan pola pelayanan, keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menyatakan adanya empat pola pelayanan, yaitu:

- a. Fungsional
Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
- b. Terpusat
Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan

wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

c. Terpadu

Pola penyelenggaraan pelayanan publik terpadu dibedakan menjadi dua, yaitu: Terpadu Satu Atap dan Terpadu Satu Pintu

d. Gugus tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberi pelayanan tertentu.

Jenis Jenis Pelayanan Publik

Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negaranya ataupun memberikan pelayanan kepada warga negara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Kewajiban pemerintah maupun hak setiap warga negara pada umumnya disebutkan dalam konstitusi suatu negara. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan kedalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

- a. Pelayanan Pemerintahan Adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan KTP (Kartu Tanda Penduduk), SIM (Surat Izin Mengemudi), pajak, dan keimigrasian.
- b. Pelayanan Pembangunan Suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
- c. Pelayanan Utilitas Jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat, seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi massal.
- d. Pelayanan Sandang, Pangan, dan Papan Merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan,

seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan murah.

- e. Pelayanan Kemasyarakatan Yaitu jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Kualitas Pelayanan Publik

Berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. (Atep Adya Barata 2006:38). kualitas berarti: 1) Kesesuaian dengan persyaratan/ tuntutan, 2) Kecocokan untuk pemakai, 3) Perbaikan/ penyempurnaan berkelanjutan, 4) Bebas dari kerusakan/ cacat, 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat. 6) Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, 7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Definisi Pelayanan Yang Berkualitas

Pelayanan yang berkualitas menurut Osborne dan Gebler (1995), serta Bloom (1981), antara lain memiliki ciri-ciri seperti: tidak prosedural (birokratis), terdistribusi dan terdesentralisasi, serta berorientasi kepada pelanggan. (Sinambela dkk.2006:6), mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari:

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah mengerti
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan memberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas,
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat 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 Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

(Kasmir 2005:31), mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Menurut (Zethaml dan Haywood Farmerdalam Warella 1997:17),

METODE PENELITIAN

Metode penelitian naturalistik kualitatif, karena penelitian ini berlangsung dalam latar alami dimana peneliti merupakan instrumen utama, data-data yang dikumpulkan berupa data deskriptif lebih mementingkan proses daripada hasil. Dikatakan pendekatan naturalistik kualitatif karena penelitian dalam situasi yang wajar “natural setting“, sebagaimana adanya tanpa dimanipulasi, dan tidak menggunakan alat pengukur (Nasution 1996 :18).

Sumber Data

Data yang dikumpulkan di pilih dan benar-benar dapat menjawab rumusan permasalahan yang akan di tetapkan. Adapun sumber data yaitu terdiri atas:

- a) Data primer adalah data yang di peroleh melalui observasi dan wawancara langsung kepada pihak-pihak yang

tergabung atau merasakan bagaimana kinerja birokrasi pelayanan pencetakan Akta Perkawinan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai.

- b) Data sekunder yaitu data yang di peroleh oleh informasi, dokumen atau data-data yang di tentukan oleh peneliti pada kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai serta dokumen pendukung yang di lakukan oleh peneliti.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data menurut (Moleong,2004:280) yang dipakai oleh peneliti adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung di lapangan secara sistematis terhadap gejala-gejala yang di teliti pada objek penelitian.

b. Wawancara

Wawancara yaitu dengan melakukan percakapan atau tanya jawab yang kaitanya dengan masalah yang di telah serta wawancara secara mendalam setiap pihak yang tergabung di dalam yang dapat di tentukan oleh peneliti sebagai informen atau narasumber dalam penelitian ini.

c. Dokumen

Dokumen yaitu pengumpulan data dengan cara mencatat atau mengutip dari dokumen atau arsip yang di perlukan untuk melengkapi data primer yang di bentuk langsung oleh responden serta bentuk dokumen yang di lakukan oleh peneliti di lokasi penelitian.

Teknik Analisa Data

Dalam penelitian ini teknik yang dipakai oleh peneliti dalam analisis data menurut (Nasution 1998:129) adalah sebagai berikut:

1) Reduksi Data

Kegiatan yang dilakukan sebagai proses pemilihan adalah data yang masuk di

periksa untuk di pilih dan di pilah berdasarkan sub-sub pokok bahasan yang dirumusan masalah.

2) Penyajian Data

Setelah memeriksa data yang terkumpul kegiatan selanjutnya adalah menganalisis data atau menyajikan data berdasarkan data yang di peroleh dari objek yang di teliti.

3) Verifikasi Data

Mengumpulkan data- data yang di dapat dari seluruh proses penelitian sehingga memudahkan penulis untuk membuat pemaknaan penuturan yang dapat di mengerti berkenaan masalah yang di teliti.

HASIL PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Agar penelitian ini lebih terarah serta sesuai dengan tujuan yang diinginkan berdasarkan konsep yang diajukan, maka pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif yaitu mencari data/informasi dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian konsep atau teori yang digunakan. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan.

Lokasi penelitian

Lokasi penelitian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai, berkaitan dengan Kinerja birokrasi Pelayanan Administrasi Akta Perkawinan.

Visi-Misi

Adapun Visi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai yaitu.

Visi

Terdepan Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Menjamin Kepuasan Masyarakat

Misi

Sebagaimana Visi diatas maka Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai menjabarkan dalam Misi sebagai berikut.

- 1) Meningkatkan Pelayanan Di Bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Cepat, Akurat, Mudah, Transparan dan Akuntabel.
- 2) Meningkatkan Pengelolaan Database Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui optimalisasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SI AK).
- 3) Meningkatkan Kesadaran Masyarakat akan pentingnya kepemilikan Dokumen Kependudukan melalui sosialisasi kebijakan kependudukan.

Responden dan Sample

Penelitian ini mengambil responden yaitu dari masyarakat di Kabupaten Pulau Morotai yang berkepentingan dengan adanya Pelayanan Administrasi Akta Perkawinan dan aparat yang memegang kunci (*key informan*) di wilayah penelitian, yaitu di Dinas Catatan Sipil Pulau Morotai. Penentuan responden dilakukan dengan mengambil responden kunci (*key respondent*). Dari pengambilan responden dan sampel, hal ini menunjukkan jumlah semua sampel yang diperoleh sama dengan jumlah respondennya.

Adapun yang dijadikan *key person* adalah sebagai berikut :

1. Kepala Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai;
Pelayanan Administrasi Akta Perkawinan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai Dengan demikian, banyaknya responden yang akan diteliti sangat tergantung pada operasionalisasi pelaksanaan penelitian di lapangan.

Definisi Konsep dan Operasional Definisi Konsep

Dalam penelitian ini yang menjadi *dependent variabel* adalah kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai, sedangkan yang menjadi *independent variabel* adalah : struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan.

Untuk memudahkan dan agar dapat memberikan arah yang lebih jelas dalam pencapaian tujuan penelitian, maka perlu dilakukan pendefinisian secara konseptual terhadap variabel-variabel dalam penelitian ini. Adapun definisi konseptual tersebut adalah :

Kualitas pelayanan publik adalah penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai dapat memuaskan masyarakat yang menerima pelayanan.

Struktur organisasi adalah susunan bagian-bagian yang mempunyai tugas dan fungsi, yang saling berhubungan serta mempunyai tanggung jawab dan wewenang dalam pemberian pelayanan publik.

Kemampuan aparat adalah suatu keadaan yang menunjukkan pengetahuan, kemampuan dan kemauan dari aparat untuk melaksanakan tugas dalam rangka memperlancar tujuan organisasi.

Sistem pelayanan adalah rangkaian yang kait mengkait secara utuh membentuk kebulatan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sesuai tujuan organisasi.

Definisi Operasional Merupakan langkah lebih lanjut dari definisi konseptual yang berbentuk indikator-indikator dari variabel yang dijadikan acuan dalam melakukan penelitian. Adapun definisi operasional dari penelitian ini adalah :

1. Kualitas pelayanan publik akan diukur dari tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, diukur dari :
 - a. Ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses;
 - b. Kemudahan dalam pengajuan permohonan dan kelengkapan administrasi;
 - c. Akurasi pelayanan yang berkaitan dengan apakah pelayanan tersebut bebas dari kesalahan;
 - d. Kesesuaian biaya pelayanan.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

- a. Struktur organisasi akan diukur dari :
 1. Tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi;
 2. Kejelasan pelaksanaan tugas antar instansi;
 3. Tingkat hubungan antara atasan dan bawahan.
- b. Kemampuan aparat akan diukur dari :
 1. Tingkat pendidikan aparat;
 2. Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal;
 3. Kemampuan melakukan kerja sama;
 4. Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi;
 5. Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan;
 6. Kecepatan dalam melaksanakan tugas;
 7. Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik;
 8. Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan;
 9. Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya.
- c. Sistem pelayanan akan diukur dari :
 1. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkait dengan lokasi tempat pelayanan;
 2. Kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan;
 3. Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara pengamatan secara intensif (*observation*), wawancara yang dilakukan secara mendalam (*in depth interview*) dan teknik dokumentasi serta telaah kepustakaan. Dalam penelitian ini juga menggunakan data sekunder.

Dalam melakukan *observation*, penulis berada di lokasi penelitian di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai dan mengamati secara teliti dan seksama keadaan yang sesungguhnya di lapangan serta mengamati gejala-gejala yang ada dan timbul untuk dijadikan bahan penelitian.

Dalam melakukan *in depth interview*, penulis melakukan *interview* langsung baik kepada aparat yang bertanggung jawab melaksanakan pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai, masyarakat pengguna jasa dan beberapa pihak lain yang berhubungan dengan keberadaan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai, untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dan mendalam tentang berbagai hal yang diperlukan, yang berhubungan dengan masalah penelitian.

Teknik dokumentasi, pengumpulan data sekunder yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik Perekaman Dan Pencetakan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (KTP-el) pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai seperti laporan tahunan dan bulanan tentang pelaksanaan pelayanan dan laporan lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

Telaah kepustakaan dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dengan konsep dan teori yang berkaitan secara langsung.

Keempat metode tersebut diatas digunakan dilapangan untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan, yakni untuk memperoleh data primer dan data-data sekunder.

Teknik Analisis Data

Analisis data dapat dilakukan bersamaan dengan proses pengamatan. Jadi selama proses penelitian berlangsung data yang diperoleh dapat langsung di analisis.

Sesuai dengan metode penelitian dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, maka untuk

menganalisis data yang telah dikumpulkan dari lapangan, teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif. Melalui teknik ini, akan digambarkan seluruh data atau fakta yang diperoleh dengan mengembangkan kategori-kategori yang relevan dengan tujuan penelitian dan penafsiran terhadap hasil analisis deskriptif dengan berpedoman pada teori-teori yang sesuai.

Selanjutnya analisis data ini akan dilakukan secara induktif, yakni penganalisaan dengan cara menarik kesimpulan atas data yang berhasil dikumpulkan dari yang berbentuk khusus ke bentuk umum, atau penalaran untuk mencapai suatu kesimpulan mengenai semua unsur-unsur penelitian yang tidak diperiksa atau diteliti dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai.

ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA

Pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah dalam suatu birokrasi pemerintahan sudah menjadi rahasia umum bahwa kualitasnya rendah. Namaun hal ini tidak menjadikan alasan utama untuk tetap pesimistik atas perubahan yang mungkin terjadi dalam paradigma pelayanan yang selama ini menempatkan aparat dengan birokrasinya pada posisi yang harus dilayani, tetapi harus berubah kepada paradigma yang menempatkan pengguna jasa (konsumen) pada posisi yang lebih tinggi.

Kualitas Pelayanan Publik

Salah satu indikator dalam memperoleh kualitas pelayanan publik yang baik maka yang perlu untuk diperhatikan adalah ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses. Semakin cepat dan tepat waktu dalam proses pelayanan, maka akan membuat pengguna jasa semakin puas.

Pelaksanaan pelayanan publik yang sangat diharapkan oleh masyarakat sebagai konsumen yaitu penggunaan waktu

penyelesaian yang cepat. Dengan semakin cepat pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan masyarakat sebagai konsumen akan tinggi.

Dalam kaitannya dengan indikator ketepatan waktu, yang dilakukan oleh Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas adalah melalui percepatan waktu tunggu pada setiap jenis pelayanan.

Namun demikian, pada kenyataannya masih ditemukan tidak konsistennya antara waktu tunggu dengan waktu penyelesaiannya yang dilaksanakan di Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai, berikut ini akan disajikan fenomenanya :

...selama 3 (tiga) hari berturut-turut ini saya bolak-balik kesini mau ambil akta Perkawinan Anak saya, Tapi ternyata belum jadi-jadi. Padahal sudah lebih dari 2 (dua) minggu sejak mengurusnya masih belum selesai juga. Malah, dijanjikan oleh petugasnya...besok...besok, nyatanya...mana? (hasil wawancara dengan responden, 2017).

Selain itu terlihat masih ada keluhan dari sebagian masyarakat sebagai konsumen terhadap Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai tentang pelayanan publik, yaitu :

Urus Akta Perkawinan saja sampai harus sebulan lamanya, tapi tetap saja tidak beres-beres. Memang kerja petugas disana bikin apa saja (hasil wawancara dengan responden, 2017).

Dari gambaran tersebut diatas terlihat jelas bahwa masih banyak dari masyarakat yang mengeluhkan tentang ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses yang dilaksanakan di Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai.

Masyarakat Kabupaten Pulau Morotai yang mayoritas sebagai petani dan nelayan yang terkenal dengan watak kerasnya, akan sangat kecewa apabila segala urusan tidak bisa terselesaikan secara tepat waktu. Hal ini disadari oleh

Kepala Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai:

Kami menyadari kekurangan kami, tetapi kami akan berusaha melayani masyarakat sebaik-baiknya semampu kami. Untuk itu, kami mohon pengertian dari masyarakat bahwa dalam setiap urusan pelayanan telah ditetapkan standard waktu dalam penyelesaiannya (hasil wawancara dengan responden, 2017).

Dari hasil wawancara, apabila diperhatikan dengan seksama, masyarakat Kabupaten Pulau Morotai yang merasa tidak puas dengan ketepatan waktu pelayanan di Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai adalah masyarakat yang mengalami keterlambatan penyelesaian maksimal lebih dari 1 (satu) minggu.

Berbicara mengenai ketepatan waktu pelayanan, sudah waktunya apabila setiap permohonan di Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai diproses melalui komputerisasi. Dengan memanfaatkan komputer selain dapat menghemat waktu juga dapat *on-line* antar instansi terkait. Hal ini terungkap dari hasil wawancara sebagai berikut :

Zaman sudah modern, tapi di kantor tidak ada Jaringan internet dengan alasan jaringan tra konek, tong Heran Sampe... (hasil wawancara dengan responden, 2017).

Memang, disini kita sudah waktunya memberi pelayanan dengan sistem komputerisasi. Hal ini tentu akan semakin mempercepat waktu pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, tapi petugas yang ada apa mampu...? (hasil wawancara dengan responden, 2017).

Hal ini menunjukkan bahwa dalam menjalankan pelayanan publik kepada masyarakat, Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai belum mengadopsi sistem komputerisasi sebagai penunjang kelancaran pelaksanaan pelayanan publik.

Indikator berikutnya yang menentukan kualitas pelayanan publik adalah kemudahan dalam pengajuan

permohonan dan kelengkapan administrasi yang menyangkut prosedur atau tata cara, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan. Kelengkapan administrasi akan mempermudah dalam proses penyelesaian setiap urusan pelayanan dan diperoleh data yang benar.

Setiap permohonan harus dilengkapi dengan persyaratan yang lengkap dan harus diisi dengan benar. Kami tidak segan-segan untuk menolak permohonan apabila persyaratan yang diajukan masih kurang lengkap (hasil wawancara dengan responden, 2017).

Dari hasil wawancara tersebut Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai secara tegas mensyaratkan kelengkapan administrasi dalam pengajuan permohonan, tetapi hal ini justru sering menyulitkan masyarakat yang masih kurang paham akan kelengkapan administrasi dalam pengajuan permohonan.

Heran saya, mau urus Akte Perkawinan saja kase susa pa torang. Dorang bilang kurang surat pengantar dari Desa Domisili (hasil wawancara dengan responden, 2017).

.dengan kelengkapan administrasi sebenarnya akan sangat membantu dalam mempermudah pengajuan permohonan. Tidak usah bingung, nanti...di formulir permohonan sudah tertera kelengkapan administrasi yang harus dilengkapi (hasil wawancara dengan responden, 2017).

Uraian tadi semakin menjelaskan bahwa dalam pengajuan permohonan dan kelengkapan administrasi di Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai mensyaratkan adanya kelengkapan administrasi, hal ini didukung dengan adanya petunjuk yang jelas dalam setiap formulir pengajuan permohonan.

Kalau sudah kenal dengan orang dalam, mau urus apa saja pasti selesainya cepat (hasil wawancara dengan responden, 2017).

Tolong ini dikerjakan dulu. Ini punya Pak D, urus Akte Perkawinan pemohon belum melengkapi administrasi tapi sudah jadi, Pak Kadis sudah tanda tangan. Enak,

hasilnya cepat dan mudah, sehari jadi (hasil wawancara dengan responden, 2017).

Indikator berikutnya akurasi pelayanan yang berkaitan dengan apakah pelayanan tersebut bebas dari kesalahan, menunjukkan dalam setiap permohonan pelayanan masih ditemukan kesalahan-kesalahan yang berkaitan dengan hal-hal teknis, misalnya kesalahan dalam proses mencetak dokumen. Demikian harapan dari sebagian besar masyarakat selaku pengguna jasa, berikut fenomenanya :

Selaku manusia pasti pernah berbuat kesalahan, tetapi sekarang zaman sudah canggih. Mama, kalau bikin Akte Perkawinan buat anaknya itu tulis namanya jangan salah, kalau tidak alamatnya yang salah atau kadang-kadang tulis tanggal lahir saja salah (hasil wawancara dengan responden, 2017).

Dari pihak Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai, menyadari bahwa setiap kesalahan seperti salah cetak, ada yang salah ketik merupakan murni kesalahan petugas Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai asal kelengkapan formulir administrasinya telah diisi dengan benar dan pihaknya siap untuk memperbaiki dan mengganti setiap kesalahan tersebut dan masyarakat tidak dipungut biaya tambahan. Seperti yang terungkap sebagai berikut :

Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai siap mengganti setiap kesalahan dan memperbaikinya secara gratis, karena itu merupakan tanggung jawab kami untuk melayani masyarakat. Masyarakat puas kami senang... (hasil wawancara dengan responden, 2017).

Mengenai apakah setiap pelayanan di Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai bebas dari kesalahan? Setiap manusia pastilah pernah berbuat kesalahan baik itu disengaja maupun tidak. Untuk itu setiap kesalahan dalam pelayanan di Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai akan diperbaiki dan diganti tanpa dipungut biaya lagi. Hal ini menunjukkan adanya

komitmen dalam tanggung jawab kepada konsumen.

Struktur Organisasi

Struktur organisasi yang ideal pada saat ini adalah struktur organisasi yang ramping (tidak banyak rantai birokrasi) namun mempunyai banyak fungsi. keberadaan Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai ini masih juga terjadi penambahan rantai birokrasi karena di Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai hanya merupakan “loket” penerimaan saja, sedangkan tempat prosesnya di instansi yang berwenang.

Untuk menghindari kesan yang negatif ini, maka mau tidak mau Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai harus dapat bekerja secara profesional.

Berdasar dari hal tersebut apabila dilihat keberadaan Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai dalam hal struktur organisasi dari segi tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi sudah terlihat adanya pembagian tugas pokok dan fungsi yang jelas.

Banyak sekali fenomena yang dapat dipetik dari hubungan antara atasan dengan bawahan yang terjadi Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai ini. Inilah fenomenanya :

Di Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai ini, untuk pemohon yang persyaratannya kurang tetapi butuh cepat, biasanya disuruh menghadap atasan langsung (hasil wawancara dengan responden, 2017).

Sebenarnya disini tidak pernah ada yang berani mengingatkan pimpinan, sebab dianggap tidak sopan dan takut dimarah (hasil wawancara dengan responden, 2017).

Selama ini dianggap tabu dan tidak etis kalau bawahan membicarakan persoalan mengenai atasan, kalau atasan salah ya...diam saja (hasil wawancara dengan responden, 2017).

Pimpinan disini kurang tanggap dan menghargai stafnya. Masa, pegawai yang malas dan rajin sama saja jadi kalau mau

berprestasi itu sia-sia saja (hasil wawancara dengan responden, 2017).

Kerja saya disini hanya sebagai pelaksana. Jadi, ya tidak punya wewenang apa-apa. Semua keputusan diserahkan sama atasan. Beliau kan yang paling tahu aturan yang berlaku. Jadi, kalau kita minta petunjuk atasan itu, supaya nantinya tidak disalahkan, misalnya kalau ada apa-apa. Soalnya kalau dipecahkan sendiri, nanti dikiranya penguasa (hasil wawancara dengan responden, 2017).

Dari fenomena yang terjadi diatas, jelas terlihat bahwa hubungan antara atasan dengan bawahannya di Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai kurang terjalin begitu harmonis. Hal ini apabila dibiarkan secara terus-menerus akan mempengaruhi dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, yang berdampak pada kualitas pelayanan akan menurun.

Apabila pimpinan mempercayai pegawai bawahan untuk mengambil keputusan penting, artinya pimpinan menghargai pegawainya.

Kemampuan Aparat

Kemampuan aparat yang bertugas dalam hal pelayanan menjadi sangat penting. Demikian juga halnya dengan kemampuan aparat di Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai, aparat dalam hal ini petugas di Unit Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai merupakan ujung tombak dalam bidang pelayanan.

Tetapi dari hasil wawancara di dapatkan bahwa kadang-kadang mereka merasa jenuh dan bosan dalam hal melayani masyarakat. Berikut ini hasil wawancaranya :

Saya ini sarjana ya...tapi saya kerjanya cuma begini, cuma jaga loket. Percuma saja saya sekolah tinggi, keahlian dan kemampuan saya tidak dimanfaatkan sama sekali (hasil wawancara dengan responden, 2017).

Keluh kesah dari salah satu petugas loket di Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai ini sebenarnya dapat untuk dipahami. Hal ini patut disayangkan karena

kemampuan yang ada tidak dapat dimanfaatkan seoptimal mungkin. Tetapi, memang dalam hal ini tidak ada yang dapat untuk disalahkan. Apabila diteliti lebih dalam lagi bahwa status kepegawaiannya adalah masih berstatus tenaga honorer. Sehingga sulit bagi petugas tersebut untuk menuntut lebih banyak lagi, apabila nanti Pemda mengadakan penerimaan pegawai baru atau ada pengangkatan sebagai pegawai negeri sipil, ilmu dan kemampuannya dapat lebih dimanfaatkan.

Indikator lain dalam variabel kemampuan aparat adalah kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal. Disini yang dimaksud adalah dalam hal penyelesaian urusan pelayanan publik, Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai berusaha untuk menyelesaikan setiap permohonan secara tepat waktu dengan segenap kemampuan yang ada.

Masalah kemampuan melakukan kerja sama di Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai, terlihat masih menjadi kendala dan kerja sama antara atasan dan bawahan kurang tercipta dengan baik. Bawahan hanya minta petunjuk atasan kalau merasa bingung dalam memutuskan sesuatu.

sebagai bawahan saya hanya bertugas sebagai pelaksana saja. Jadi tidak punya wewenang apa-apa. Semua keputusan diserahkan ke atasan. Beliau kan yang paling tahu aturan yang berlaku. Jadi, kalau kita minta petunjuk atasan itu, supaya nantinya kalau ada apa-apa tidak disalahkan. Soalnya, kalau dipecahkan sendiri nanti dikiranya penguasa (hasil wawancara dengan responden, 2017).

Masyarakat pengguna jasa pelayanan di Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai tidak tahu-menahu akan apa dan bagaimana yang terjadi dengan proses hubungan antara atasan dan bawahan dalam hal kemampuan kerja sama.

Saya kesini mau mengurus Akta Perkawinan yang habis masa berlakunya, kalau ditanya tentang hal yang berkaitan dengan tugasnya...saya tidak tahu (hasil wawancara dengan responden, 2017).

Karyawan disini baik-baik saja. Mereka kelihatan kompak tapi tidak tahu ya yang sebenarnya (hasil wawancara dengan responden, 2017).

Di setiap organisasi menuntut harus selalu mengevaluasi setiap hasil kegiatannya secara berkala, agar dapat diketahui perkembangan organisasinya tersebut, apakah organisasi tersebut perlu untuk dilanjutkan atau tidak.

Setiap ada perubahan dalam organisasi yang bertujuan untuk memperbaiki kekurangan dalam hal pelayanan dan keluhan-keluhan dari masyarakat, maka setiap aparat harus tanggap dengan perubahan tersebut.

Kecepatan dalam melaksanakan tugas, petugas Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai dapat bekerja secara cepat dalam artian setiap ada masyarakat yang ingin membutuhkan pelayanan, dengan cekatan petugas segera tanggap melayani.

Saya merasa puas dengan cara kerja petugas di Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai, begitu saya datang ke loket, langsung ada petugas yang menanyakan, Ada yang bisa dibantu...? (hasil wawancara dengan responden, 2017).

Dari hasil wawancara tersebut, menunjukkan adanya ketimpangan antara petugas yang mampu bekerja secara cepat tetapi mempunyai kebiasaan bila tidak ada kerjaan mereka santai-santai sambil ngobrol.

Sebagai pelayan masyarakat memang harus bekerja secara cepat dalam melayani masyarakat, tetapi di lain pihak saya masih dapat mentolerir bila ada bawahan saya yang ngobrol di waktu jam dinas, asalkan pada waktu itu tidak ada masyarakat yang mengajukan pelayanan (hasil wawancara dengan responden, 2017).

Dari jawaban Kepala Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai ini maka terjawablah ketimpangan yang terjadi, sebagai atasan masih mentolerir bawahannya asalkan tugas pokoknya sebagai pelayan masyarakat tidak terabaikan.

Petugas di Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai tidak dituntut untuk mengambil keputusannya sendiri karena selama ini pekerjaan yang dihasilkan seolah-olah tidak ada yang menilainya. Hal ini ternyata sangat sesuai dengan jawaban petugas tentang hubungan antara atasan dengan bawahan.

Keberhasilan dalam hal pelayanan publik di Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai tidak dapat terlepas dari tingkat keikutsertaan dalam pelatihan atau kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya. Sebab peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) perlu mendapatkan prioritas sebagai bagian dari peningkatan komitmen pengembangan pegawai.

Sistem Pelayanan

Sistem pelayanan adalah suatu rangkaian yang saling kait-mengkait secara utuh membentuk kebulatan dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik..

Sesuai tujuan organisasi Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai dalam menentukan keberhasilan kualitas pelayanan publik maka salah satu syarat yang sangat *significant* untuk diperhatikan adalah adanya kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan lokasi tempat pelayanan.

Kenyataan yang ada di Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai menunjukkan bahwa faktor kenyamanan bagi masyarakat kurang diperhatikan. Hal ini terlihat dari kondisi ruang pelayanan yang tidak memperhatikan faktor kenyamanan seperti yang distandarkan.

Dalam mendukung sistem pelayanan, pihak Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai juga memberikan kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan berkaitan dengan pelayanan publik yang diberikan.

Hal tersebut dilakukan sebagai upaya dalam rangka menjalin hubungan dengan masyarakat sebagai pihak yang harus

dilayani dengan baik. Apabila ada keluhan dari masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan publik, masyarakat dapat mengadukan keluhan tersebut melalui media massa.

Selain itu, pihak Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai juga memberikan informasi Kepada masyarakat melalui pemasangan spanduk-spanduk yang dipasang di jalan-jalan protokol. Berkaitan dengan perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan, Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa pihak Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai menjamin dan memberikan perlindungan terhadap konsumen apabila ada.

Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai siap mengganti setiap kesalahan dan memperbaikinya secara gratis, karena itu merupakan tanggung jawab kami untuk melayani masyarakat. Masyarakat puas kami senang.(hasil wawancara dengan responden, 2017).

Untuk menjamin perlindungan konsumen, Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai melakukan evaluasi secara berkala. Dimaksudkan untuk memberikan penilaian secara menyeluruh. Selain itu, masyarakat juga perlu dilibatkan dalam memberikan penilaian dengan jalan menggunakan temu pengguna jasa untuk menjangkau keluhan, saran dan kritik dari masyarakat.

Berdasarkan kesemuanya, maka dalam membentuk sistem pelayanan terbaik maka yang harus ditempuh adalah menjalankan cara terbaik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

KESIMPULAN

Dari uraian di atas dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan publik di Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai dapat dikatakan masih rendah, hal ini disebabkan antara lain :

- a. Masih tidak konsistennya antara waktu tunggu dengan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai konsumen.
 - b. Belum adanya sistem komputerisasi yang *online* dengan instansi terkait.
 - c. Dalam hal menetapkan persyaratan administrasi, Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai tidak terlalu kaku asalkan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, walaupun masih ditemukan adanya diskriminasi dalam pemberian pelayanan publik.
 - d. Biaya pelayanan yang ditetapkan tergolong wajar dan sesuai dengan kemampuan masyarakat.
2. Struktur organisasi di Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai belum dapat berjalan sesuai yang diharapkan, disebabkan karena :
 - a. Struktur organisasi yang ada belum menunjukkan kondisi yang baik.
 - b. Dalam menjalankan tugasnya, terdapat hubungan yang kurang harmonis antara atasan dan bawahan.
 - c. Kepala Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai dalam hal ini bertindak sebagai atasan kurang memberikan pendelegasian wewenang kepada bawahan.
 3. Kemampuan aparat di Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai dinilai cukup baik, hal ini disebabkan karena :
 - a. Tingkat pendidikan aparat sudah baik, karena semuanya pernah mengenyam dunia pendidikan.
 - b. Pelayanan kepada masyarakat dilayani dengan tanggap dan cepat, namun daya inisiatif dan kreativitas masih kurang, terlalu prosedural.
 - c. Pihak atasan kurang tanggap terhadap bawahan.
 - d. Dalam mengembangkan keahliannya, aparat di Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai sering mengikuti diklat teknis fungsional.
 4. Dalam hal sistem pelayanan di Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai masih rendah dikarenakan :
 - a. Kondisi ruang pelayanan masih kotor dan kenyamanan dari masyarakat kurang diperhatikan.
 - b. Dalam pemberian perlindungan terhadap hasil pelayanan, adanya kesanggupan penggantian setiap hasil pelayanan yang mengalami kesalahan.

Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai, adapun hal-hal perlu disarankan untuk mendapatkan perhatian dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut :

1. Ditinjau dari stuktur organisasi yang ada sudah waktunya pemberlakuan Pelayanan seperti konsep aslinya.
2. Dilihat dari kemampuan aparat, harus melaksanakan prinsip *'The right man in the right place'* maka dalam pendelegasian tugas dan wewenang serta pemberian kesempatan kepada pegawai untuk memegang tanggung jawab sesuai tugas dan fungsinya.
3. Mengikuti arus informasi yang semakin cepat, dalam penggunaan sistem komputerisasi *online* yang dapat diakses langsung oleh masyarakat langsung.
4. Dalam pelayanan publik harus semakin mengembangkan kualitas sumber daya manusia dan demokratisasi, model kepemimpinan harus bergeser dari kekuasaan ke pendekatan keahlian (*from macho to maestro*) dan berjiwa demokratis, dekat dengan bawahan dan menerapkan model birokrasi humanistik yaitu menempatkan manusia pada proporsinya.

REFERENSI

A.Batinggi & Badu
Amad.2013.*Manajemen*

- Pelayanan Publik*. Yogyakarta : CV Andi Offset
- Barata, Atep Adya.2003. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta : PT. Elex MediaKomputindo
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- J. Supranto, 2001. Statistik Teori dan Aplikasi, Cetakan Kedua. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Kurniawan Agung. 2006. Transformasi Pelayanan Publik.Yogyakarta: Pembaruan
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Lupiyadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: PT. Salemba Empat
- Moeleong,J.Lexy.2002.*Metode penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya
- Moenir,M.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, PT BumiAksara, Jakarta
- Nasution.1996.*Metode Penelitian Naturalis Kualitatif*. Tarsito.Bandung
- Nasution, M.N. 2005. Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management).Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nawawi, Juanda. 2012. *Desentralisasi dan Kinerja Pealayanan Publik*
- Pamudji. 1994. Profesionalisme Aparatur Negara Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik, Widyapraja, Jakarta.
- Pasolong, Harbani.2007.*Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Ratminto & Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk.2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : BumiAksara
- Singarimbun. Masri dan Sofian Effendy. 1995. Metode Penelitian Survey. Jakarta: LP3ES
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan metodeR&D*. Bandung : Alfabeta
- Tjiptono, Fandi. 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta 2001. Total Quality Management. Yogyakarta 2008. *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset
- Widjono. 1999. Analisis Manajemen Pelayanan, Jakarta. Ghalia Indonesia
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan
- Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 pasal 63 tentang AdministrasiKependudukan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang PelayananPublik.
- Peraturan Presiden RI Momor 25 tahun 2008 Tentang Syarat dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk