

Performance of Public Service Apparatus at the Population and Civil Registration Office of Ogan Ilir Regency

Kinerja Pelayanan Publik Aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir

Masayu Adiah¹⁾ Nymy Nadira Sayba²⁾

^{1,2)} Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tamansiswa Palembang

Email: ¹⁾ Masayu_adiah@unitaspalembang.ac.id

How to Cite :

Adiah, M., Sayba, N. N. (2021). Performance of Public Service Apparatus at the Population and Civil Registration Office of Ogan Ilir Regency. *Jurnal ISO*, 1(2). DOI: <https://doi.org/10.53697/iso.v1i2>.

ARTICLE HISTORY

Received [29 Oktober 2021]

Revised [02 November 2021]

Accepted [02 November 2021]

KEYWORDS

Apparatus, Performance, Public Service.

This is an open access article
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana urusan pemerintah dibidang pencatatan sipil, yang didalamnya terdapat manajemen dalam proses menjalankan suatu pekerjaan dengan serangkaian tindakan yang secara berjenjang, berlanjut yang berkait dilakukan untuk menggapai sesuatu yang telah ditetapkan. Sesuai dengan misi Kabupaten Ogan Ilir diantaranya yaitu mewujudkan dan meningkatkan kinerja aparatur pemerintah daerah yang dapat melayani masyarakat secara prima, menjadikan pemerintahan yang baik (Good Governance), jujur, bebas dari praktek korupsi, kolusi dan nepotisme. Penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir dengan judul Kinerja Pelayanan Publik Aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir. Permasalahan penelitian ini dibatasi terhadap hal-hal yang berkaitan dengan peran pelayanan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian terfokus terhadap kinerja pelayanan aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis dan mendeskripsikan tentang kinerja pelayanan publik aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir, faktor pendukung dan penghambat pada pelayanan publik aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Lexy J. Moleong (2013) penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur analisis cara kualifikasi lainnya. Dalam menentukan operasional variable penelitian kualitatif pada awalnya masalah yang diteliti masih umum. Penelitian akan bertambah jelas disaat peneliti berada dilapangan. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa kinerja pelayanan publik aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir secara keseluruhan sudah baik. Namun masih terdapat kelemahan dalam hal ketepatan waktu pelayanan, kemudahan dalam pelayanan dan akurasi dalam pelayanan. Saran yang disampaikan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir sebaiknya berkoordinasi dengan pihak terkait. Dengan demikian, maka keterlambatan pelayanan dapat diatasi.

ABSTRACT

The Department of Population and Civil Registration is the implementing element of government affairs in the field of civil registration, in which there is management in the process of carrying out a job with a series of sequential, continuous actions that are carried out to achieve something that has been determined. In accordance with the mission of Ogan Ilir Regency, among others, namely realizing and improving the performance of local government officials who can serve the community excellently, making good governance (Good Governance), honest, free from corruption, collusion and nepotism practices. The author is interested in conducting research at the Office of Population and Civil Registration of Ogan Ilir Regency with the title Public Service Apparatus Performance at the Population and Civil Registration Office of Ogan Ilir Regency. The problem of this research is limited to matters relating to the role of the service apparatus in providing services to the community. The research focuses on the performance of the service apparatus in the Population and Civil Registration Office of Ogan Ilir Regency. The purpose of this study is to analyze and describe the performance of public service apparatus in the Department of Population and Civil Registration of Ogan Ilir Regency, supporting and inhibiting factors in the public service of the apparatus at the Department of Population and Civil Registration of Ogan Ilir Regency. This study uses a qualitative approach. According to Lexy J. Moleong (2013) qualitative research is research that produces analytical procedures that do not use other qualification analysis procedures. In determining the operational variables of qualitative research, initially the problems studied were still general. Research will become clearer when researchers are in the field. Based on the results of the study, it was concluded that the public service performance of the apparatus at

the Population and Civil Registration Office of Ogan Ilir Regency was overall good. However, there are still weaknesses in terms of timeliness of service, ease of service and accuracy in service. The suggestion submitted is that the Population and Civil Registration Office of Ogan Ilir Regency should coordinate with related parties. Thus, service delays can be overcome.

PENDAHULUAN

Informasi mengenai kinerja aparatur dan faktor-faktor yang ikut berpengaruh terhadap kinerja aparatur sangat penting untuk diketahui, sehingga pengukuran kinerja aparat hendaknya dapat diterjemahkan sebagai suatu kegiatan evaluasi untuk menilai atau melihat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan tugas dan fungsi yang dibebankan kepadanya. Organisasi birokratik adalah salah satu bentuk organisasi yang digunakan oleh pemerintah untuk melaksanakan pelayanan publik. Mengapa demikian. Bermula ketika Weber mengenalkan pengamatannya tentang bureaucracy, yang melihat sosok birokrasi sebagai alat yang bermanfaat bagi pelaksanaan rasionalitas terhadap tugas-tugas administrasi sehingga bisa mencapai efisiensi, sungguhpun Weber tidak pernah mendefinisikan birokrasi yang dimaksud secara jelas akan tetapi, hasil pengamatan Weber tersebut kemudian dikukuhkan Hegel yang memandang birokrasi tersebut dapat dijadikan sebagai alat penghubung antara negara dan masyarakat. Sehingga sampai dengan dewasa ini birokrasi pemerintah menjadi alat yang sangat utama dan paling dominan peranannya dalam pelaksanaan tugas-tugas negara. (Hardiansyah, 2014: 72).

Penyediaan pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban di setiap unit kerja pada Instansi Pemerintah. Sebab pelayanan menjadi tanggung jawab pemerintah dan diselenggarakan oleh instansi pemerintah di pusat maupun di daerah yang ditujukan dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Hal ini terkait dengan besarnya tuntutan masyarakat terhadap pemerintah untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas yakni pelayanan yang dinilai baik, memuaskan dan memberikan kemudahan dalam mendapatkannya dan Kelancaraan penyelenggaraan pemerintah sangat tergantung pada kesempurnaan aparatur dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir melalui OPD terkait tentunya dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Pelayanan yang diberikan dimaksudkan untuk memfasilitasi urusan pemberdayaan masyarakat desa. Akan tetapi, pelayanan yang diharapkan di lapangan dalam pelaksanaannya ditemukan indikasi masalah pertama, jumlah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir yang masih kurang. Permasalahan kedua, dalam pelayanan, indikasi yang ditemukan terkait masalah sarana dan prasarana yang belum memadai, Indikasi ke tiga, yaitu jarak tempat pelayanan yang diberikan sulit terjangkau oleh masyarakat luas. Penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir dengan judul Kinerja Pelayanan Publik Aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir. Permasalahan yang dapat diidentifikasi di lokasi penelitian ini adalah proses pelayanan publik masih mengalami hambatan, petugas tidak dapat mengaplikasikan visi dan misi yang ada, lambannya proses dalam setiap urusan administrasi, kurangnya sumber daya manusia yang kompeten dan sulitnya akses untuk masyarakat yang tinggal jauh dari perkotaan. Permasalahan penelitian ini dibatasi terhadap hal-hal yang berkaitan dengan peran pelayanan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian peneliti melakukan penelitian yang terfokus terhadap kinerja pelayanan aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir. Permasalahan penelitian ini adalah bagaimanakah kinerja pelayanan publik aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir, Apakah faktor pendukung dan penghambat pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir. Penelitian ini bertujuan menganalisis dan mendeskripsikan tentang kinerja pelayanan publik aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir, faktor pendukung dan penghambat pada pelayanan publik aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir.

LANDASAN TEORI

Pelayanan Publik

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang tersaji sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan (Gronross, 2015: 27).

Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aktor pemerintahan sebagai abdi masyarakat untuk mensejahterakan masyarakat dari satu Negara Kesejahteraan (*Welfare state*). Menurut pendapat yang dikemukakan oleh Rasyid dalam Sakti (2013: 32) bahwa pelayanan berkenaan dengan

usaha pemerintah yang bertujuan untuk menciptakan kondisi yang menjamin bahwa warga masyarakat dapat melaksanakan kehidupan mereka secara wajar, dan ditujukan juga untuk membangun dan memelihara keadilan dalam masyarakat. Berdasarkan uraian di atas, maka diketahui bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum merupakan segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah dan swasta dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.

Pelayanan jasa tidak berwujud barang sehingga tidak nampak. Meskipun wujudnya tidak nampak, proses penyelenggaraannya bisa diamati dan dirasakan, misalnya layanan dapat dinilai cepat, lambat, menyenangkan, menyulitkan, murah, atau mahal. Kemudian dilihat dari prosesnya, proses produksi, distribusi, dan konsumsi dalam penyediaan layanan jasa. Indikator Pelayanan Publik antara lain adalah sebagai berikut:

1. Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Kegiatan pelayanan mempunyai peranan penting bagi kehidupan manusia, karena dalam memenuhi kebutuhannya memerlukan pelayanan dari orang lain. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Pelayanan bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Menurut Hardiyansyah (2014: 11).

Ukuran kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan customer, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Terdapat beberapa cara untuk mengukur kepuasan customer antara lain diukur dari: (1) tingkat kepentingan pelayanan yang diberikan, dan (2) kinerja pemberi pelayanan didalam memberikan setiap pelayanannya. Menurut Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1: (Ayat 1), Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Ayat 2), Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. (Ayat 4), Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana (dalam arti lugas, bukan dengan cara yang tradisional), terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itulah menurut Amin Ibrahim (2018: 19) setidaknya-tidaknya mengandung unsur-unsur dasar (asas-asas) antara lain sebagai berikut:

- a. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.

- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya.
- c. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- d. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi/Lembaga Pemerintah/Pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka Instansi/Lembaga Pemerintah/Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Maka dari itu setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini berfungsi agar berbagai struktur birokrasi di pusat maupun di daerah mampu memberikan kualitas pelayanan yang sama. Menurut Nina Rahmayanty (2015: 89) standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan, biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Negara berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara. Menurut Badu Ahmad (2013: 30) bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi beberapa jenis pelayanan, yaitu Pelayanan pemerintah, adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait tugas-tugas umum pemerintah seperti pelayanan KTP, SIM, pajak dan keimigrasian. Pelayanan pembangunan, yaitu suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan utilitas, yaitu jenis pelayanan yang terkait utilitas bagi masyarakat. Pelayanan sandang, pangan, dan papan, merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan. Pelayanan kemasyarakatan, yaitu jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan.

Kinerja

Kinerja birokrasi merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi/Lembaga dalam mencapai misinya. Untuk organisasi pemerintahan, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi itu memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja, maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan lebih terarah dan sistematis. Informasi mengenai kinerja penting juga untuk menciptakan tekanan bagi para pejabat penyelenggara pemerintahan untuk melakukan perubahan-perubahan dalam Organisasi. Dengan adanya mengenai penilaian kinerja Organisasi Birokrasi publik maka dengan mudah bisa dilakukan dan dorongan untuk melakukan perbaikan kinerja (Dwiyanto, 2016: 235). Selanjutnya, Dwiyanto (2016: 236) menyebutkan bahwa kinerja pelayanan publik terdiri dari:

- a. Ketepatan Waktu.
- b. Kemudahan Dalam Pengajuan.
- c. Akurasi Pelayanan Bebas Dari Kesalahan.

Namun penilaian kinerja birokrasi masih amat jarang dilakukan, berbeda dengan organisasi bisnis yang kinerjanya dengan mudah bisa dilihat dari Profitabilitas, yang diantaranya tercermin dari indeks harga saham. Terbatasnya informasi mengenai kinerja birokrasi terjadi karena kinerja belum dianggap suatu hal yang penting oleh pemerintah untuk menjadikan agenda kebijakan publik adalah suatu hal yang penting, daftar penilai pekerjaan sangat jauh relevansinya dengan indikator-indikator kinerja yang sebenarnya akibatnya, pejabat birokrasi tidak memiliki isentif untuk menunjukkan kinerja sehingga kinerja birokrasi cenderung menjadi amat rendah.

Karena anggaran sering menjadi *driving force* dari perilaku birokrasi dan para penjabatnya, mengaitkan anggaran yang diterima oleh sebuah birokrasi publik dengan hasil dengan kinerja bisa menjadi salah satu faktor yang memengaruhi perbaikan kinerja birokrasi publik. Para pekerja birokrasi yang memperoleh anggaran yang besar menjadi terdorong untuk menunjukkan kinerjanya yang baik. Jika ini dapat dilakukan, dan data informasi mengenai kinerja birokrasi publik niscaya akan tersedia sehingga penilaian kinerja birokrasi publik juga menjadi lebih mudah dilakukan.

Faktor lain yang menyebabkan terbatasnya informasi mengenai kinerja birokrasi adalah kompleksitas indikator kinerja, yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik. Berbeda dengan swasta yang indikator kinerjanya relatif sederhana dan tersedia di pasar, indikator kinerja birokrasi sering sangat kompleks. Hal ini terjadi karena birokrasi publik memiliki *stakeholders* yang sangat banyak dan memiliki kepentingan utama konsumen dalam menilai kinerja aparatur birokrasi muncul karena tujuan dan misi birokrasi publik sering kali hanya sangat kabur, tetapi juga multidimensional. Kenyataan bahwa birokrasi memiliki *stakeholders* yang banyak dan memiliki kepentingan yang sering berbenturan satu dengan lainnya membuat birokrasi publik mengalami kesulitan untuk merumuskan misi yang jelas. Akibatnya, ukuran kinerja organisasi publik di mata para *stakeholders* juga berbeda-beda.

Reformasi Birokrasi

Reformasi menjadi jalan pengubah atau membuat sesuatu menjadi lebih baik daripada yang sudah ada. Reformasi ini diarahkan pada perubahan masyarakat yang termasuk didalamnya masyarakat birokrasi, dalam pengertian perubahan ke arah kemajuan. Dalam pengertian ini perubahan masyarakat diarahkan pada development (Susanto, 2014: 180). Karl Mannheim sebagaimana disitir oleh Susanto menjelaskan bahwa perubahan masyarakat adalah berkaitan dengan norma-normanya. Development adalah perkembangan yang tertuju pada kemajuan keadaan dan hidup anggota masyarakat, dimana kemajuan kehidupan ini akhirnya juga dinikmati oleh masyarakat. Reformasi birokrasi pada hakikatnya merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan dan sumber daya manusia aparatur. Sangat menarik membicarakan tentang birokrasi, karena dalam realita kehidupan birokrasi terkesan negatif dan menyulitkan dalam melayani masyarakat, padahal para pegawai birokrasi itu dibayar dari uang masyarakat. Dan terkadang wewenang yang diberikan kepada pegawai dari birokrasi disalahgunakan. Karenanya hal itu sangat diperlukan adanya reformasi birokrasi. Dengan demikian maka perubahan masyarakat dijadikan sebagai peningkatan martabat manusia, sehingga hakekatnya perubahan masyarakat berkait erat dengan kemajuan masyarakat. Dilihat dari aspek perkembangan masyarakat tersebut maka terjadilah keseimbangan antara tuntutan ekonomi, politik, sosial dan hukum, keseimbangan antara hak dan kewajiban, serta konsensus antara prinsip-prinsip dalam masyarakat (Susanto, 2014: 185-186).

Pelaksanaan reformasi birokrasi sebagai suatu usaha perubahan pokok dalam suatu sistem birokrasi yang bertujuan mengubah struktur, tingkah laku, dan keberadaan atau kebiasaan yang telah lama. Sedangkan Sinambela (2017) mendefinisikan reformasi sebagai suatu proses untuk mengubah proses, prosedur birokrasi publik dan sikap serta tingkah laku birokrat untuk mencapai efektivitas birokrasi dan tujuan pembangunan nasional.

Berbagai permasalahan/hambatan yang mengakibatkan sistem penyelenggaraan pemerintahan tidak berjalan atau diperkirakan tidak akan berjalan dengan baik harus ditata ulang atau diperharui. Reformasi birokrasi dilaksanakan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dengan kata lain, reformasi birokrasi adalah langkah strategis untuk membangun aparatur negara agar lebih berdaya guna dan berhasil guna dalam mengemban tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional. Selain itu dengan sangat pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi informasi dan komunikasi serta perubahan lingkungan strategis menuntut birokrasi pemerintahan untuk direformasi dan disesuaikan dengan dinamika tuntutan masyarakat. Oleh karena itu harus segera diambil langkah-langkah yang bersifat mendasar, komprehensif, dan sistematis, sehingga tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dapat dicapai dengan efektif dan efisien. Reformasi di sini merupakan proses pembaharuan yang dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan, sehingga tidak termasuk upaya dan/atau tindakan yang bersifat radikal dan revolusioner.

Reformasi Birokrasi dan tata kelola menjadi prioritas utama pemerintah saat ini, dan kedepannya, diharapkan reformasi birokrasi dan perbaikan tatakelola pemerintahan dapat menunjang strategi dan arah kebijakan pembangunan dalam melahirkan pemantapan pelaksanaan reformasi birokrasi. Birokrasi yang dimaksud pada bahasan ini adalah aparatur pemerintahan sebagai penyelenggara fungsi negara, sistem negara kebijakan negara dan mekanisme kerja yang dijalankan oleh segenap penyelenggara pemerintahan negara. karena bukan lagi rahasia umum dikalangan masyarakat tentang bagaimana kualitas tatakelola pemerintahan yang ada saat ini birokrasi yang sering terdengar kurang baik sehingga

banyak memunculkan citra negatif dikalangan penyelenggara pemerintahan.

Terkait dengan tujuan reformasi birokrasi, visi reformasi Birokrasi adalah pandangan ke depan untuk mewujudkan aparatur pemerintah yang profesional dan bertanggung jawab untuk menuju ke pemerintahan yang baik (*good governance*) pada semua hirarki pemerintahan mulai dari level pusat sampai kepada level terendah yaitu daerah. Hal ini dapat terlihat dalam kerja pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti yang dikemukakan bahwa *Good governance* dapat terpenuhi dari pelayanan publik yang prima dan bebas dari praktik KKN.

Grand Design Reformasi Birokrasi (GDRB) 2010-2025 menjadi pedoman dalam penyusunan Road Map Reformasi Birokrasi (RMRB) 2010-2014. Selanjutnya, GDRB 2010-2025 dan RMRB 2010-2014, RMRB 2015-2019, RMRB 2020-2024, menjadi pedoman bagi K/L dan Pemda dalam menyusun *road map* masing-masing dalam pelaksanaan reformasi birokrasi (Permepan Nomor 81 Tahun 2010). Berdasarkan tujuan, visi dan misi reformasi birokrasi, maka sasaran reformasi birokrasi adalah mewujudkan/membentuk (Mustafa: 2014).

Strategi Reformasi Birokrasi menjadi kunci dalam pola implementasinya Menurut Peraturan Presiden Nomor 81 tahun 2010, strategi Pelaksanaan Langkah-langkah strategi Reformasi Birokrasi meliputi Tingkat Pelaksanaan, Pelaksana, Program, Metode pelaksana. Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Orientasi pelayanan yang diberikan organisasi birokrasi pemerintahan yang lebih menekankan pada setatus diakui atau tidak telah mengantar pada pelayanan yang bernuansa feodalisme dan secara tidak langsung telah menciptakan kelas atau kasta dalam pergaulan masyarakat. Berikut ruang lingkup reformasi Birokrasi:

1. Organisasi birokrasi pemerintah harus mampu membedakan manakah sesuatu yang harus diikuti dengan cara seremonial dan mana pula yang berorientasi pada hasil.
2. Organisasi Birokrasi Pemerintah, harus dibebaskan dari silogisme dari kerja yang berorientasi pada jargon-jargon bombastis tanpa usaha realisasi nyata.
3. Moral dan etika harus menjadi pertimbangan utama jika organisasi birokrasi mengambil keputusan (policy) atau bertindak melaksanakan policy. sesuai dengan tuntutan jaman yang sedang berkembang dan berlangsung.
4. Desentralisasi perlu dikembangkan dan dibiasakan dalam organisasi birokrasi pemerintah. Pemberian otonomi pada birokrat papan bawah perlu didorong.
5. Profilerasi organisasi birokrasi perlu dihindari. Keinginan untuk selalu menambah jenis Organisasi dan jabatan baru tanpa mau menganalisa jenis organisasi dan jabatan yang telah ada perlu dikendalikan.
6. keahlian dalam organisasi birokrasi pemerintah perlu disebarkan ke berbagai papan birokrasi (*hierachical level*). Rekrutmen pegawai perlu di desentralisasi (Mustafa, 2014: 168).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Lexy J. Moleong (2013) penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur analisis cara kualifikasi lainnya. Pendekatan kualitatif yang dilakukan peneliti untuk mengetahui dengan tepat mengenai Pelaksanaan Kinerja aparatur yang ada didalam tatakelola pemerintahan. Dalam menentukan operasional variable penelitian kualitatif pada awalnya masalah yang diteliti masih umum. Penelitian akan bertambah jelas disaat peneliti berada dilapangan. Dengan perumusan variable penelitian yang baik maka penulis akan terhindar dari pengumpulan data yang tidak relevan dan tidak terjebak pada bidang umum dan luas. Fokus penelitian ini adalah kinerja pelayanan publik aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir. Dengan demikian, maka operasional variabel penelitian ini sebagai berikut:

1. Kinerja pelayanan publik aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir, terdiri dari:
 - d. Ketepatan Waktu.
 - e. Kemudahan dalam Pelayanan.
 - f. Akurasi Pelayanan Bebas Dari Kesalahan.
2. Faktor pendukung dan penghambat pada pelayanan publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir.

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder yang dikumpulkan dengan menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Wawancara Mendalam (indepth interview).

Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. (Lexy J. Moleong. 2013). Data penelitian didapat dari sumber utama yaitu penyelenggara Kinerja sumberdaya Manusia Aparatur di

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir. Dalam menetapkan informan menggunakan metode *snowball sampling*. *Snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan bantuan *key-informan*, dan dari *key informan* inilah akan berkembang sesuai petunjuknya. Dalam hal ini peneliti hanya mengungkapkan kriteria sebagai persyaratan untuk dijadikan sampel. (Sugiyono, 2016).

b. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini Data sekunder diperoleh dari kajian dokumentasi baik dari laporan penyelenggaraan Pelayanan Publik, foto-foto, dokumen maupun ekspos media massa kaitannya dengan penyelenggaraan Kinerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir.

c. Observasi

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis, mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencatatan (Sugiyono, 2016). Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan secara langsung sehingga dapat mendukung dan bermanfaat untuk melengkapi data primer dan sekunder. Observasi dilakukan untuk mengkonstruksi data dengan lembaga independen serta masyarakat melalui metode *semi structured group dan deep interview*.

Dalam penelitian kualitatif, obyektivikasi data akan didapatkan dengan memberikan kesempatan yang luas kepada obyek untuk bertutur tentang sesuatu. Artinya peneliti tidak memiliki otoritas untuk melakukan *treatment*, baik mengarahkan agar responden memilih jawaban tertentu ataupun menginterpretasikan makna keluar dari obyek yang diteliti. Pekerjaan analisis lebih pada upaya mengorganisasikan temuan, dan kemudian mengkonstruksikan temuan tersebut dalam bingkai obyek yang diteliti. Dengan demikian, maka dapat dianalisis dan dideskripsikan dengan jelas tentang permasalahan yang diteliti.

Metode penelitian berisi bahan-bahan utama yang digunakan dalam penelitian dan metode yang digunakan dalam pemecahan permasalahan termasuk metode analisis. Metode Penelitian mengungkapkan cara-cara yang digunakan dalam proses penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Pelayanan Publik Ketepatan Waktu

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana telah diuraikan mengenai pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan yang diselenggarakan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir ini memang sudah cukup baik dan tepat waktu dan tidak berbelat belit dalam menyelesaikan suatu pelayanan yang diberikan. Hanya saja masih ada yang mengeluh karena harus menunggu hari agar dapat melanjutkan urusannya.

Dalam hal ketepatan waktu melayani, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Waktu yang tepat berarti pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan. Pelayanan dengan waktu yang tepat yang dimaksud disini adalah pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan atau tidak mengulur-ngulur waktu dalam melayani.

Berdasarkan uraian dan penjelasan mengenai ketepatan waktu masuk kerja dan pulang kerja serta ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir sebagaimana telah diuraikan di atas, maka kinerja pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir dapat dikatakan cukup baik. Kinerja pegawai dilihat dari aspek ketepatan waktu masuk kerja, pulang kerja dan pelaksanaan pekerjaan secara tepat waktu inilah yang mengindikasikan bahwa kinerja pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir terbukti baik. Kinerja tersebut ternyata sangat erat kaitannya dengan jurnal harian yang harus dibuat oleh setiap pegawai mengenai kegiatan dan pelayanan yang dilakukannya selama hari kerja tersebut. Jurnal inilah yang kemudian dijadikan sebagai dasar penilaian kinerja oleh atasannya. Jika jurnal tersebut dinilai tidak tepat atau tidak cocok, maka akan berimbas pada pemberian tunjangan kinerja bagi pegawai tersebut. Oleh karena itu, tentu saja pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir harus bekerja secara tepat waktu dan memberikan pelayanan dengan baik. Jika tidak, maka bisa saja tunjangan kinerja bagi pegawai tersebut akan dipotong atau bahkan tidak mendapatkan tunjangan kinerja sama sekali.

Kemudahan Dalam Pelayanan

Kemudahan dalam pelayanan oleh pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir sangat erat kaitannya dengan ketanggapan dan kehandalan pelayanan kepada

perangkat desa, kelurahan, kelembagaan dan pelayanan lainnya yang diselenggarakan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Ogan Ilir. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Ogan Ilir memiliki standar pelayanan yang jelas, yaitu menggunakan Standard Operating Procedure (SOP) dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kemudahan dalam pelayanan yang diberikan oleh para pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir sebagaimana dikemukakan di atas, maka dapat diketahui bahwa pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir telah memberikan kemudahan pelayanan kepada pihak-pihak yang membutuhkan pelayanan. Dengan demikian, dilihat dari kriteria kemudahan dalam pelayanan ini maka dapat dikatakan bahwa pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir berkinerja baik. Hal ini terbukti dari adanya berbagai kemudahan dalam pelayanan yang diberikan oleh para pegawai tersebut kepada pihak-pihak yang membutuhkan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir.

Akurasi Dalam Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir sudah tepat sesuai dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan. Berdasarkan pada hasil penelitian yang ada dan wawancara dengan sumber data tersebut diatas dapat diketahui bahwa ketepatan pelayanan yang diberikan pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir sesuai dengan SOP yang berlaku.

Dari hasil penelitian tentang akurasi dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir sebagaimana telah ditegaskan diatas, maka dapat diketahui dengan jelas bahwa pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir telah memberikan pelayanan yang akurat kepada pihak-pihak yang membutuhkan pelayanan di Kantor ini. Dengan demikian, berdasarkan kriteria akurasi dalam pemberian pelayanan oleh pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir, maka kinerja pegawai di kantor ini dapat dikatakan sudah baik.

Faktor Pendukung dan Penghambat

1. Faktor Pendukung dalam peningkatan kinerja pelayanan publik aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir adalah faktor kesadaran aparatur, faktor aturan dalam pelaksanaan pelayanan publik, Faktor organisasi, faktor kemampuan dan keterampilan dan faktor sarana dan prasarana
2. Faktor Penghambat dalam peningkatan kinerja pelayanan publik aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir adalah faktor kemampuan pelaksanaan pelayanan, faktor kualitas sumber daya aparatur dan faktor kondisi kerja.

Faktor pendukung dalam peningkatan kinerja pelayanan publik aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir, secara keseluruhan belum dapat dijadikan sebagai alat untuk mengatasi faktor penghambat yang muncul, karena faktor pendukung tersebut pada prinsipnya bersifat normatif. Di lain pihak, faktor penghambat yang muncul lebih bersifat teknis, dimana cara untuk mengatasinya bersifat teknis pula seperti upaya kemampuan pelaksanaan pelayanan, peningkatan kualitas sumber daya aparatur, peningkatan dan perbaikan kondisi kerja.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Kinerja pelayanan publik aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir secara keseluruhan sudah baik. Namun masih terdapat kelemahan dalam hal:
 - a. Ketepatan waktu pelayanan yang tergantung kepada ketersediaan listrik dan jaringan internet. Hal ini menyebabkan keterlambatan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir.
 - b. Kemudahan dalam pelayanan yang kadang-kadang tidak memperhatikan SOP yang ada. Walaupun tujuannya untuk memudahkan pelayanan, pelanggaran SOP tidak dapat dibenarkan.
 - c. Akurasi dalam pelayanan, masih sangat tergantung kepada unsur atasan langsung, sehingga walaupun pelayanan yang diberikan sudah akurat, sering harus menunggu persetujuan dari unsur atasan.
2. Faktor pendukung peningkatan kinerja pelayanan publik aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir bersifat normatif seperti kesadaran, dedikasi, peraturan pendukung, SOP dan sebagainya. Di lain pihak, faktor penghambat lebih bersifat teknis dan membutuhkan penanganan yang berbeda.

Saran

1. Kinerja Pelayanan Publik

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir sebaiknya melakukan langkah-langkah sebagai berikut secara keseluruhan sudah baik. Namun masih terdapat kelemahan dalam hal:

- a. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir sebaiknya berkoordinasi dengan pihak terkait mengenai ketersediaan listrik dan jaringan internet. Dengan demikian, maka keterlambatan pelayanan karena tidak adanya listrik dan jaringan internet tersebut dapat diatasi.
 - b. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir harus berpedoman kepada SOP dalam memberikan pelayanan. Kemudahan dalam pelayanan yang diberikan bukan menjadi alasan untuk melanggar SOP yang ada.
 - c. Akurasi dalam pelayanan, unsur atasan langsung sebaiknya melimpahkan kewenangan yang bersifat teknis dalam pemberian pelayanan sesuai dengan hirarki organisasi yang ada. Dengan demikian, maka akurasi dalam pelayanan publik tersebut dapat diwujudkan.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir sebaiknya melakukan langkah-langkah peningkatan sumber daya manusia melalui berbagai bentuk pendidikan dan pelatihan kepada pegawainya. Dengan demikian, maka akan ada peningkatan pelayanan yang diberikan oleh para pegawai. Selain itu, peningkatan dan perbaikan kondisi kerja perlu dilakukan untuk mendukung pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Badu. (2013). *Pelayanan Publik: Teori dan Praktik*. Bandung: Manggu Makmur Tanjung Lestari.
- Christian Gronroos, Christian. (2015). A service quality model and its marketing implications. *European journal of marketing*, 18 (2), 14-21.
- Dewobroto, Wisnu Sakti. (2013). Penggunaan Business Model Canvas Sebagai Dasar Untuk Menciptakan Alternatif Strategi Bisnis Dan Kelayakan Usaha. *Jurnal Teknik Industri Universitas Trisakti*, 2 (1) 23-28.
- Dwiyanto, Agus. (2016). *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. (2014). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin. (2018). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Moleong, Lexy J. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mustafa, Delly. (2014). *Birokrasi Pemerintahan*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Poltak Sinambella, Litjan dkk. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implimentasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Rahmayanti, Nina. (2015). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, Ahmad. (2014). *Perkembangan Birokrasi*. Jakarta: Kencana. Prenada Media Group.