

Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima

Nurlaila¹⁾, Nurhasanah^{2),*}

¹STISIP Mbojo Bima

²STKIP Bima

*nurhasanahsosiologi@gmail.com

Artikel Info

Abstrak

Tanggal Publikasi

2020-12-15

Kata Kunci

Kapasitas
pemerintah daerah
Pelayanan publik

Kapasitas sumber daya manusia aparatur pemerintah kabupaten/kota dapat diketahui dengan melihat kapasitas pengetahuan, kapasitas keterampilan serta perilaku dan etika kerja pegawai dan upaya-upaya yang dilakukan oleh pemerintah kabupaten/kota untuk meningkatkan ketiga kapasitas tersebut sumber daya manusia aparatur yang memiliki kompetensi dan memiliki pengetahuan yang cukup akan tugas dan fungsinya. Oleh karena itu pemerintah kabupaten/kota perlu memperluas dan menambah akan pengetahuan pegawai serta upaya-upaya yang sistematis untuk meningkatkan pengetahuan pegawai, baik melalui pendidikan formal, maupun dengan pelatihan-peleatihan yang dapat meningkatkan pengetahuan pegawai dalam hal memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Selain itu dari hasil wawancara dengan kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Bima menjelaskan bahwa untuk meningkatkan kapasitas pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dan memberikan pelayanan kepada masyarakat maka mereka perlu di berikan pemahaman tentang tugas dan tanggung jawabnya masing-masing

1. Pendahuluan

Reformasi birokrasi yang sedang dilaksanakan pemerintah berjalan tidak sesuai dengan harapan masyarakat, merupakan masalah pokok yang dihadapi dalam mewujudkan good governance dan peningkatan kinerja pemerintah. Dari beberapa kasus yang terjadi, termaksud jumlah kerugian keuangan negara yang ditimbulkan menunjukkan belum optimalnya kinerja birokrasi yang pada akhirnya mengakibatkan rendahnya kinerja pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Berbagai masalah lainnya dalam birokrasi yang belum terselesaikan sebagaimana uraian berikut berpengaruh besar terhadap rendahnya kapasitas birokrasi secara keseluruhan. Reformasi birokrasi yang sedang dilaksanakan pemerintah berjalan tidak sesuai dengan harapan masyarakat, merupakan masalah pokok yang dihadapi dalam mewujudkan good governance (Thoah dkk., 2011)

Upaya penataan kelembagaan pemerintah belum mencapai hasil yang maksimal. Hal itu terutama disebabkan oleh kecenderungan lembaga pemerintahan yang lebih mementingkan pendekatan struktural daripada pendekatan fungsional yang tercermin antara lain dari, (1) organisasi masih cenderung gemuk dan belum efisien; (2) masih terdapatnya tumpang tindih tugas pokok, fungsi, dan kewenangan pemerintahan daerah; (3) masih lemahnya sinkronisasi tata hubungan kerja antara instansi pemerintah daerah termaksud dalam pelaksanaan kebijakan otonomi daerah; (4) organisasi satuan kerja perangkat daerah juga belum sepenuhnya didesain secara proposional sesuai kebutuhan dan karakteristik daerah (Sankala, 2012)

Pembinaan terhadap sumber daya manusia aparatur yang belum dikelola dengan baik. Hal itu ditunjukkan, antara lain dengan, (1) masih sulitnya mengubah cara pikir (mind set) dan cara kerja aparatur, (2) masih rendahnya disiplin dan etika pegawai, (3) sistem kerja yang belum sepenuhnya berdasarkan prestasi kerja, (4) sistem remunerasi yang belum memadai untuk hidup layak, (5) penerimaan calon pegawai negeri sipil (CPNS) belum dilakukan berdasarkan kualifikasi pendidikan

yang dibutuhkan,(6) masih rendahnya kualitas sumber daya manusia aparatur secara umum, (7) penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan (diklat) yang hingga kini belum sepenuhnya dapat meningkatkan kinerja aparatur negara, (8) masih lemahnya pengawasan dan audit terhadap kinerja aparatur negara (Thoha dkk., 2010)

Menghadapi beberapa permasalahan tersebut, diperlukan pengembangan kapasitas pemerintah daerah yang meliputi individu (*individual*) dan organisasi/instansi (*entity*) untuk dapat mempercepat pelaksanaan reformasi birokrasi sebagai bagian integral dari kebijakan pembangunan nasional yang tertuang dalam propenas. Pengembangan kapasitas mengacu kepada proses dimana individu, kelompok, organisasi, kelembagaan, dan masyarakat mengembangkan kemampuannya baik secara *individual* maupun kolektif untuk melaksanakan fungsi mereka dalam menyelesaikan masalah (Lubis dkk.,2010)

Djtmiko (2010), mengatakan bahwa program pengembangan kapasitas yang disusun harus menggunakan metode yang dirancang untuk mengubah pengetahuan, keahlian, sikap dan prilaku. Hal ini mengindikasikan bahwa utama yang dilakukan dalam rangka pengembangan kapsitas organisasi ditunjukkan pada upaya untuk mengubah individu-individu yang ada dalam organisasi, sehingga akan merubah organisasi dengan dukungan oleh sumber daya lain yang ada di dalam organisasi. Pengembangan organisasi memang memegang peranan penting dalam membatu organisasi untuk mengubah dirinya sendiri melalui strategi yang sangat terencana dan dengan prediksi masalah yang memungkinkan dapat diatasi melalui solusi-solusi yang diberikan.

Sedangkan menurut Rakhmat (2010), birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara). Adapun menurut Siangian (2010), kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat Hal ini ini dicontohkan di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat tapi dalam perkembangannya ternyata tidak dibarengi dengan peningkatan berbagai sarana dan prasarana dan sumber daya manusia yang memadai sebagai pendukung pelaksanaan pekerjaan.

Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan judul pengembangan kapasitas organisasi pemerintah daerah kabupaten Bone ditulis oleh Ashar (2014), mengemukakan bahwa dari hasil penelitian ini menunjukkan pengembangan sumber daya manusia aparatur pemerintah telah membangun komitmen pegawai terhadap nilai-nilai organisasi dan kedisiplinan kerja pegawai sehingga setiap pegawai dapat memahami akan konsekuensi yang harus di tanggung jika mereka telah melakukan pelanggaran indisipliner.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif yang menjelaskan mengenai kapasitas pemerintahan daerah dalam meningkatkan kualitas layanan public di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bima yang proses penyusunannya meliputi: (1) lokasi dan rancangan penelitian; Lokasi penelitian ini dilakukan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil pemerintah kabupaten Bima. karena banyaknya satuan kerja pemerintah daerah dibawah pemerintah kabupaten Bima, yaitu dinas kependudukan dan pecacatan sipil di kabupaten Bima ini karena dianggap representif dapat memberikan informasi atas kapasitas pemerintah daerah dalam peninggkatan kualitas pekayan publik di kabupaten Bima (2) Sumber data dan pengumpulan data, Data dalam penelitian ini diperoleh dari informan yang dipandang mampu memberikan informasi secara akurat tentang pengembangan

kapasitas pemerintah daerah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dikabupaten Bima diantaranya: Masyarakat pengguna layanan, kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bima, sekretaris, kasi pengembangan SDM aparatur, kesbang umum dan kepegawaian, kasi keuangan, kasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan. yang berjumlah 18 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, dokumentasi, observasi (3) dan teknik analisis data. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model (Surakhmad, 2011), dimana data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif, yakni analisis data dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Sedangkan menurut Sugiono (2014), Rangkaian prosesnya mencakup reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data Rangkaian inilah yang digunakan dalam memaparkan hasil penelitian tentang pengembangan kapasitas pemerintah daerah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Bima.

3. Hasil Dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian ini menemukan bahwa pengembangan kapasitas sumber daya manusia aparatur pemerintah kabupaten/kota dapat diketahui dengan melihat kapasitas pengetahuan, kapasitas keterampilan serta perilaku dan etika kerja pegawai dan upaya-upaya yang dilakukan oleh pemerintah kabupaten/kota untuk meningkatkan ketiga kapasitas tersebut. Kapasitas Pengetahuan Pegawai sumber daya manusia aparatur yang memiliki kompetensi dan memiliki pengetahuan yang cukup akan tugas dan fungsinya dalam organisasi pemerintah daerah sangat penting dalam memberikan dan menyampaikan pelayanan publik yang berkualitas kepada setiap masyarakat yang melakukan pengurusan. Oleh karena itu pemerintah kabupaten/kota perlu memperluas dan menambah akan pengetahuan pegawai serta upaya-upaya yang sistematis untuk meningkatkan pengetahuan pegawai, baik melalui pendidikan formal, maupun dengan pelatihan-peletihan yang dapat meningkatkan pengetahuan pegawai dalam hal memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Selain itu dari hasil wawancara dengan kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Bima menjelaskan bahwa untuk meningkatkan kapasitas pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dan memberikan pelayanan kepada masyarakat maka mereka perlu diberikan pemahaman tentang tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Dari hasil wawancara dengan kasi pengembangan sumber daya manusia aparatur bapak arifin s, si menyatakan bahwa dalam hal pengembangan kapasitas pengetahuan pegawai dalam hal melaksanakan tugas dan fungsinya dapat ditinjau dari segi tingkat pendidikan formal yang dimiliki oleh pegawai yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Bima, dalam hal pengembangannya perlu perencanaan pengembangan SDM dapat dimulai dari menganalisis jabatan dan penempatan pegawai berdasarkan kemampuan dan dari hasil analisis jabatan yang telah dilakukan, dan apabila pada saat penempatan pegawai tersebut tidak sesuai dengan kemampuan maka dapat dilakukan mutasi atau pergeseran dari pegawai tersebut, ada apabila kemampuan dari pegawai tersebut masih kurang memadai maka akan diupayakan melalui pelatihan dan diklat yang diadakan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Bima” (hasil wawancara 17 februari 2016)

Dalam konteks pengembangan sumber daya manusia perlu dilakukan pengembangan keterampilan dan keahlian, wawasan serta bakat potensi yang dimiliki oleh pegawai guna dapat meningkatkan kualitas dari aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kapasitas pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam menjalankan roda organisasi perangkat daerah dapat dilihat melalui rutinitas kerja serta pemberian layanan kepada masyarakat dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebaliknya dari pihak pemerintah mempunyai perencanaan pengembangan sumber daya manusia yang selaras dengan kebutuhan kedepan serta disosialisasikan kepada seluruh jajaran pegawai agar pegawai dapat mengembangkan kualitas diri sesuai dengan kebutuhan. Untuk dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Bima yang pada tahun 2014 telah melakukan pelatihan pegawai bagian operator

dimana dari aparaturnya yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan aparaturnya yang diberikan pelatihan diharapkan akan mampu untuk memberikan pelayanan yang berkualitas serta memenuhi dari standar yang telah ditentukan berdasarkan dari standar operasional pelayanan.

Persyaratan penerbitan KTP baru bagi penduduk warga negara Indonesia: Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun atau sudah kawin atau pernah kawin Surat pengantar RT/RW dan kepala desa/lurah Foto kopi kk, kutipan akta nikah/akta kawin bagi penduduk yang belum berusia 17 tahun dan kutipan akta kelahiran Surat keterangan datang dari luar negeri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana bagi warga negara Indonesia yang datang dari luar negeri karena pindah. Persyaratan penerbitan KTP baru bagi orang asing yang memiliki izin tinggal tetap Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun sudah kawin atau pernah kawin Fotokopi: kk, kutipan akta nikah/akta kawin bagi penduduk yang belum 17 tahun Kutipan akta kelahiran: paspor dan izin tinggal tetap Surat keterangan cacatan Persyaratan penerbitan KTP karena hilang atau rusak bagi penduduk warga negara Indonesia atau orang asing yang memiliki ijin tinggal tetap Surat keterangan hilang dari kepolisian atau KTP rusak. Fotokopi: kk, paspor dan izin tinggal tetap bagi orang asing

Sebagai abdi negara aparat pemerintah dituntut untuk memiliki etika dan kreatifitas serta tanggung jawab yang lebih besar. Oleh karena itu kualitas sumber daya manusia yang handal jika tidak dibarengi dengan hal tersebut diatas tidak akan ada artinya aparat yang memiliki etika yang baik dalam pelaksanaan tugasnya akan selalu mendahulukan kepentingan masyarakat dari pada kepentingan pribadi aparat tersebut akan selalu mengutamakan kepuasan masyarakat diatas segalanya. Selain dari pada etika aparat pemerintah dituntut juga memiliki kreatifitas yang dalam melaksanakan tugas dan fungsi akan selalu memperhatikan kualitas pemberian pelayanan kepada masyarakat. Seperti dari hasil wawancara dengan Muhammad Arsin masyarakat adalah sebagai berikut menurutnya kemampuan aparat pemerintah yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Bima dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik dalam hal memberikan pelayanan masyarakat pada saat melakukan pengurusan Ini menunjukkan bahwa kemampuan aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih kurang dari kata kualitas pelayanan dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat aparat pemerintah selalu berusaha memberikan yang terbaik kepada masyarakat.

Ketersediaan sarana dan prasarana juga merupakan faktor yang sangat mempengaruhi dalam pencapaian dan pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi perangkat daerah secara efektif dan efisien. Dalam hal fasilitas yang memadai baik dari segi kuantitas maupun kualitas dalam hal ini turut menentukan kemampuan pemerintah daerah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya secara efektif dan efisien. Demikian pula dengan aspek ketersediaan fasilitas kerja yang sesuai dengan kebutuhan bagi tiap-tiap unit kerja yang ada di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Bima.

Prosedur pelayanan dianggap sebagai salah satu faktor yang menjadi penghambat dari kualitas pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Bima hal tersebut disebabkan karena prosedur yang berbelit-belit dan panjang yang mengakibatkan masyarakat menjadi kesulitan dalam melakukan pengurusan dalam berbagai jenis pelayanan. Dimana kecenderungan masyarakat ingin agar dalam pengurusannya cepat dan lancar atau tidak mengalami hambatan- hambatan dalam melakukan pengurusan seperti yang dikemukakan oleh beberapa informan yang melakukan pengurusan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Bima menyatakan bahwa mereka terhambat pada prosedur pelayanan yang berbelit-belit sehingga proses pelayanan tidak selesai tepat pada waktunya. Dari hasil wawancara dengan ibu Hadijah masyarakat menyatakan bahwa dalam proses pengurusan sering kali ia mengalami keterlambatan hal ini disebabkan karena masih ada saja berkas yang kurang dan harus dilengkapi oleh ibu Hadijah dan mengharuskan untuk kembali melengkapi

berkas agar bisa diproses dinasi kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Bima” (hasil wawancara 1 maret 2016)

Pembahasan

Berdasarkan data dalam penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas sumber daya manusia yang handal jika tidak dibarengi dengan hal tersebut diatas tidak akan ada artinya aparat yang memiliki etika yang baik dalam pelaksanaan tugasnya akan selalu mendahulukan kepentingan masyarakat dari pada kepentingan pribadi aparat tersebut akan selalu mengutamakan kepuasan masyarakat diatas segalanya. Selai dari pada etika aparat pemerintah dituntut juga memiliki kreatifitas yang dalam melaksanakan tugas dan fungsi akan selalu memperhatikan kualitas pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Aparat pemerintah pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Bima dituntut untuk meningkatkan kalitas pelayanan publik walaupun dengan keterbatasan fasilitas sarana dan prasarana penunjang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini agar tidak mengakibatkan kerugian dari pihak masyarakat pada saat melakukan pengurusan dan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat kepada aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Kapasitas pengetahuan pegawai dalam hal melaksanakan tugas dan fungsinya dapat di tinjau dari segi tingkat pendidikan formal yang dimiliki oleh pegawai yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bima, dalam hal pengembangannya perlu perencanaan pengembangan SDM dapat dimulai dari menganalisis jabatan dan penempatan pegawai berdasarkan kemampuan dan dari hasil analisis jabatan yang telah dikalukan, dan apabila pada saat penempatan pegawai tersebut tidak sesuai dengan kemampuan maka dapat dilakukan mutasi atau pergeseran dari pegawai tersebut, ada apabila kemampuan dari pegawai tersebut masih kurang memadai maka akan diupayakan melalui pelatihan dan diklat yang yang diadakan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Bima.

Masih relatif tingginya kekecewaan masyarakat pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah menunjukkan bahwa aparat pemerintah belum mampu sepenuhnya menjalankan salah satu fungsinya yaitu memberikan pelayanan selain itu juga aparat pemerintah belum mampu mewujudkan kinerja pemerintah yang terwujud melalui nilai-nilai akuntabilitas, responsifitas, dan efisien pelayanan. Kekecewaan yang paling dirasakan oleh masyarakat yang melakukan pelayanan adalah adanya perbedaan dalam memberikan pelayanan diskriminasi dalam memberikan pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah dimana yang memiliki hubungan dengan para aparat pemerintah cenderung dipermudahkan dalam hal pengurusan. Kualitas SDM-PNS, antara lain ditentukan oleh rekrutmen yang merupakan proses aktivitas mencari dan menemukan SDM-PNS yang memiliki motivasi, kemampuan, keahlian dan pengetahuan yang diperlukan dalam melaksanakan tugas jabatannya. Secara organisatoris rekrutmen sebagai perencanaan sumber daya manusia harus terprogram secara komprehensif untuk dapat memprediksi kebutuhan baik kuantitas maupun kualitas serta perencanaan yang profesional. Secara teoritis, banyak metode dan teknik seleksi untuk mengevaluasi pelamar sesuai jabatan yang lowong dalam organisasi Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara. Agar setiap pegawai dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, Menteri Pendayagunaan Aparatur.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengembangan kapasitas pemerintah daerah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik didinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bima adalah sebagai berikut : Proses pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan

sipil Pelaksanaan proses pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dikabupaten bima sudah dapat dikategorikan memenuhi standar yang sudah ditentukan dalam hal proses pemberian layanan kepada masyarakat yang sedang melakukan pengurusan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bima. Upaya pemerintah dalam peningkatakan sumber daya manusia Dalam upaya peningkatan kapasitas aparat pemerintah dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia telah ditempuh upaya-upaya guna meningkatkan kapsitasnya melalui pelatihan-pelatihan yang diadakan oleh depdagri ataupun yang di adakan oleh dinas kepedudukan dan pencatatan sipil kabupaten bima sumber daya manusia atau aparat pemerintah yang menjadi prioritas yang mendapatkan pelatihan-pelatihan adalah operator-operator yang menangani langsung pemberian palayanan kepada masyarakat. Upaya pemerintah daerah dalam peningkatan kualitas kelembagaan Pendelegasian kewenangan dari atasan kebawahan Pendelegasian kewenangan dari atasan kebawahan juga dilaiakukan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bima hal ini dapat dilihat dari beberapa urusan yang seharusnya berkaitan lansung dengan kepala dinas bisa diwakilkan oleh sekertaris atau aparat yang sudah ditunjuk untuk mewaliki kepala dinas. Serta urusan-urusan yang lainnya juga demikian. Kapasitas Sarana dan prasarana penunjang.

Daftar Pustaka

- ashar. (2020). *Pengembangan Kapasitas Organisasi Pemerintah Daerah Kabupaten Bone*.
- Djarmiko.(2010) *Perilaku Organisasi*. Bandung: CV. Afabeta.
- Lubis.dkk. (2010). *Teori Organisasi (Suatu Pendekatan Makro)*. Bima: Universitas Universitas Indonesia.
- Rakmat. (2010). *Teori Administrasi dan Manajemen Publik*. Jakarta: Pustaka Arif.
- Siagian. (2010). *Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: CV.Haji Masagung.
- Surakhamad.W.(2011)*Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar dan Metode dan Teknik*. Bandung: Tarsido
- Sugiono. (2014). *Memahami Penelitian Kuliitatif*. Bandung : CV. Alfabeta
- Sankala. (2012). *Dimensi-Dimensi Manajemen Publik*. Yogyakarta: Ombak
- Thoha.dkk. (2010). *Pengembangan Organisasi; Proses, Diagnosa, dan Intervensi*. Jakarta: Raja Grafindo P