

Analisis Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kota Medan.

Tri Gustiawan, S.AP
(Universitas Dharmawangsa Medan)

ABSTRAK

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan merupakan unit pelaksana yang ditunjuk pemerintah daerah untuk melaksanakan tugas pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan, salah satunya adalah pelayanan di bidang Kartu keluarga dan kartu tanda penduduk. Untuk itulah perlu dianalisis tingkat kinerja dinas tersebut dalam melakukan pelayanan ke masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kinerja dinas kependudukan dan catatan sipil kota medan dalam pelayanan KK dan KTP yang dianalisis dengan menggunakan 5 indikator yakni, produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dari penelitian yang dilakukan ini diperoleh kesimpulan bahwa tingkat kinerja Dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Medan dalam pelayanan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk sudah cukup baik, dimana dari lima indikator yang digunakan untuk menganalisis kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kota medan menunjukkan hasil yang cukup baik.

Pendahuluan

Administrasi kependudukan merupakan tanggung jawab pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah yang memiliki tugas dan kewenangannya masing-masing. Penyelenggaraan administrasi kependudukan bertujuan akan pemenuhan hak asasi setiap orang di bidang pelayanan administrasi kependudukan, pemenuhan data statistik kependudukan secara nasional, regional, dan lokal serta menjadi dukungan terhadap pembangunan sistem administrasi kependudukan. Penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan diwujudkan dalam tertib administrasi kependudukan guna meningkatkan pemberian pelayanan publik yang optimal dan berkelanjutan.

Dikarenakan tujuan dari manfaat dan penggunaannya yang sangat luas, maka, negara dalam tertib administrasi kependudukan menuntut tersedianya data yang akurat didukung oleh pemberian

pelayanan yang tepat dan cepat sebagai tuntutan dari pelayanan itu sendiri. Ketersediaan data-data yang lengkap dan akurat tentang kependudukan menjadi poin penting dalam pembangunan di berbagai bidang di Negara ini. Tentunya hal ini menuntut kinerja para pelayan publik mulai dari tingkat pusat sampai ke tingkat yang paling bawah di dalam melayani publik guna mengumpulkan dan menjamin ketersediaan data penduduk yang dibutuhkan dalam rangka dukungan informasi mengenai kependudukan bagi pihak yang berwenang dalam merumuskan suatu kebijakan di negeri ini.

Mengingat begitu pentingnya informasi kependudukan, maka dalam pelaksanaannya dibutuhkan unit pelayan publik guna mengatur dan menjalankan tugas-tugas tersebut di daerah demi terciptanya keadaan masyarakat yang tertib dan teratur. Unit pelayanan publik pada dasarnya adalah tempat atau wadah dimana orang-orang berkumpul, bekerjasama secara rasional dan sistematis, terencana, terorganisasi, terpimpin dan terkendali, dalam memanfaatkan sumber daya (uang, material, mesin, metode, lingkungan), sarana-prasarana, data, dan lain sebagainya yang digunakan secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan organisasi.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan. Pelayanan publik juga merupakan 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. Sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang bertujuan mewujudkan batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik serta peraturan-peraturan perundang-undangan yang ada sebagai perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat.

Salah satu jenis pelayanan publik yang sangat mendasar adalah pelayanan di bidang administrasi kependudukan, dimana pelayanan tersebut berkaitan dengan eksistensi seseorang sebagai warga negara Indonesia. Kepemilikan dokumen kependudukan seperti kartu keluarga dan kartu tanda penduduk menjadi bukti keabsahan identitas seseorang sebagai warga negara yang diakui secara hukum terhadap penentuan status pribadi setiap penduduk. Guna memenuhi dokumen tersebut masyarakat membutuhkan pelayanan publik yang berkualitas dari aparatur

pemerintah, dimana pada hakikatnya pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik harus bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dengan baik.

Telah diketahui bahwasanya pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik menjadi salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan. Oleh sebab itu perlu ada manajemen yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah, maka Pemerintah Daerah diberi kewenangan yang luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat. Namun berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri. Isu-isu tersebut beredar dikarenakan rendahnya kualitas kinerja birokrasi publik itu sendiri. Maka, masyarakat banyak sangat berharap pemerintah melakukan inovasi guna meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan mempunyai implikasi yang luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Sedangkan kurang baiknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Selama ini pelayanan yang diterima masyarakat dari aparaturnegara pelayanan publik diketahui cenderung rumit baik dari tata cara pelayanannya, rendahnya kualitas dan keterampilan yang dimiliki aparaturnya, rendahnya etos dan disiplin kerjanya, birokrasi yang rumit dan berbelit-belit, cenderung korup, dan lainnya. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kinerja aparaturnegara pelayanan publik serta kualitas dari pelayanan itu sendiri. Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut masih banyak yang belum membuahkan hasil.

Berdasarkan Sensus Penduduk Indonesia tahun 2010, penduduk Medan berjumlah 2.109.339 jiwa. Penduduk Medan terdiri atas 1.040.680 laki-laki dan 1.068.659 perempuan. Dengan

demikian Medan merupakan kota dengan jumlah penduduk terbesar di Sumatera dan keempat di Indonesia. Sebagian besar penduduk Medan berasal dari kelompok umur 0-19 dan 20-39 tahun (masing-masing 41% dan 37,8% dari total penduduk). Dilihat dari struktur umur penduduk, Medan dihuni lebih kurang 1.377.751 jiwa berusia produktif, (15-59 tahun). Laju pertumbuhan penduduk Medan cenderung mengalami peningkatan, dimana tingkat pertumbuhan penduduk pada tahun 2000 adalah sebesar 0,09% dan menjadi 0,63% pada tahun 2004. Dan terus mengalami peningkatan jumlah penduduk tiap tahunnya. Melihat kondisi tersebut tentu permintaan penduduk akan pengurusan KK dan KTP sangat tinggi, apalagi jika ditambah dengan penduduk yang melakukan migrasi. Dari hal inilah pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai instansi pelaksana tugas di bidang administrasi kependudukan berkewajiban dan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan urusan pencatatan sipil di Kota Medan. Instansi pelaksana berkewajiban : a) menyusun dan menetapkan standar pelayanan, b) menyusun, menetapkan dan mempublikasikan maklumat pelayanan, c) menempatkan pelaksana yang kompeten, d) menyediakan sarana dan prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai, e) memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, dan lainnya. Dengan memahami kondisi diatas, maka diharapkan pihak yang bersangkutan bisa memberikan pelayanan maksimal dengan kinerja yang tinggi (optimal). Keberhasilan dalam mewujudkan pelayanan yang prima tentunya tidak lepas dari perbaikan dan peningkatan kinerja birokrasi pelayanan publik. Kinerja yang baik dan bersinergi tinggi dalam sebuah organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai penyelenggara pelayanan publik yang bertanggung jawab di daerah dalam pelaksanaan administrasi kependudukan di Kota Medan, harus memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Pelaksanaan tugas dan fungsi instansi terkait seyogianya sesuai dengan tertib administrasi kependudukan. Upaya pembenahan penyelenggaraan pelayanan publik dengan meningkatkan kinerja instansi terkait harus terus ditata, untuk memenuhi tuntutan dan harapan masyarakat akan pemenuhan kebutuhan hidupnya.

Pengertian Manajemen Kinerja

Kata Manajemen Kinerja merupakan penggabungan dari kata manajemen dan kinerja. Manajemen berasal dari kata *to manage* yang berarti mengatur. Menurut *George R Terry* dalam

bukunya *Principles of Management*, Manajemen merupakan suatu proses yang menggunakan metode ilmu dan seni untuk menerapkan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian pada kegiatan-kegiatan dari sekelompok manusia yang dilengkapi dengan sumber daya/faktor produksi untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan lebih dahulu, secara efektif dan efisien. Sedangkan menurut *John R Schermerhorn Jr* dalam bukunya *Management*, manajemen adalah proses yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian terhadap penggunaan sumber daya yang dimiliki, baik manusia dan material untuk mencapai tujuan. Dari beberapa definisi manajemen yang diberikan oleh para ahli, dapat disimpulkan manajemen mencakup tiga aspek, yaitu: Pertama: manajemen sebagai proses, Kedua: adanya tujuan yang telah ditetapkan, Ketiga: mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Kata kinerja dalam bahasa Indonesia adalah terjemahan dari kata bahasa Inggris “*performance*” yang berarti: (1) pekerjaan perbuatan (2) penampilan atau pertunjukan, sedangkan kinerja dalam ilmu administrasi/manajemen memiliki pengertian sebagai tingkat pencapaian hasil / penyelesaian terhadap tujuan organisasi (*the degree of accomplishment*) (Nurlaila, 2010). Menurut Sulistiyani, (2003) kinerja merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya. Hasil kombinasi tersebut terlihat dalam bentuk catatan outcome dalam periode waktu tertentu. Sedangkan menurut Rivai dan Basri, (2005) kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawab dengan hasil seperti yang diharapkan. Dengan demikian, kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Dari kedua kata manajemen dan kinerja, jika digabungkan menjadi satu kata baru yaitu Manajemen Kinerja (*Performance Management*). Menurut Bacal, (2001), Manajemen kinerja merupakan proses komunikasi yang dilakukan secara terus menerus dalam kemitraan antara karyawan dengan atasan langsungnya. Proses komunikasi ini meliputi kegiatan membangun harapan yang jelas serta pemahaman mengenai pekerjaan yang akan dilakukan, untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dari organisasi, tim dan individu dengan cara memahami dan mengelola kinerja dalam suatu kerangka tujuan, standar, dan persyaratan-persyaratan atribut yang disepakati.

Dari beberapa definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya manajemen kinerja merupakan gaya manajemen dalam mengelola sumberdaya yang berorientasi pada kinerja yang melakukan proses komunikasi secara terbuka dan berkelanjutan dengan menciptakan visi bersama dan pendekatan strategis serta terpadu sebagai kekuatan pendorong untuk mencapai tujuan organisasi.

Proses manajemen kinerja oleh Armstrong dan Baron (1995) adalah sebagai berikut: 1) Misi Organisasi dan Tujuan Strategis; 2) Rencana dan Tujuan Bisnis dan Departemen; 3) Kesepakatan Kinerja (*Performance Contract*/Kontrak Kinerja) dan Pengembangan; 4) Rencana Kinerja dan Pengembangan; 5) Tindakan Kerja dan Pengembangan; 6) Monitoring dan Umpan Balik berkelanjutan; 7) Review Formal dan Umpan Balik; 8) Penilaian Kinerja Menyeluruh;

Kinerja Organisasi Publik

Kinerja (*performance*) dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil atau “ *the degree of accomplishment* “ atau dengan kata lain kinerja adalah tingkat pencapaian tujuan organisasi. Selanjutnya dikemukakan bahwa dalam instansi pemerintah khususnya penilaian kinerja sangat berguna untuk menilai kuantitas, kualitas dan efisiensi pelayanan, memotivasi para birokrat pelaksana, memonitor para kontraktor, menyesuaikan budget, mendorong pemerintah agar lebih memperhatikan kebutuhan masyarakat yang dilayani dan menuntun perbaikan dalam pelayanan publik.

Untuk dapat melakukan penilaian kinerja organisasi publik yang bersifat multidimensional (Dwiyanto : 1995), menyatakan diperlukan penilaian kinerja dengan memperhatikan seluruh dimensi kinerja yang ada. Untuk itu Dwiyanto merekomendasikan bahwa untuk mengukur kinerja sebuah organisasi dapat digunakan beberapa indikator sebagai berikut: a. Produktivitas, b. Kualitas Layanan, c. Responsivitas, d. Responsibilitas, e. Akuntabilitas

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik.

Dwiyanto (2006: 136) mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan

Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya. Sedangkan, Menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, didefinisikan bahwa 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.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan jasa atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab pelaksana layanan.

Lijan Poltak Sinambela, dkk (2011: 6) mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari: a. Transparansi, b. Akuntabilitas, c. Kondisional, d. Partisipatif, e. Kesamaan Hak, f. Keseimbangan Hak dan kewajiban

Pengertian administrasi kependudukan

Menurut UU No. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Dalam UU tersebut juga ditegaskan bahwa dalam rangka peningkatan pelayanan Administrasi Kependudukan harus sejalan dengan tuntutan pelayanan Administrasi Kependudukan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif dalam pencapaian standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang memusatkan perhatian terhadap masalah-masalah yang ada pada saat penelitian dilakukan, kemudian menggambarkan fakta-fakta dan menjelaskan keadaan dari objek penelitian yang sesuai dengan kenyataan sebagaimana adanya dan mencoba menganalisis untuk memberikan kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh.

Untuk penelitian ini diperlukan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Teknik Pengumpulan Data Primer yang dilakukan dengan cara: a) Wawancara mendalam (*deep interview*) b) Observasi.
2. Teknik Pengumpulan Data Sekunder diperoleh melalui: a) Studi Dokumentasi, b) Studi Kepustakaan,

Teknik Analisis Data yang digunakan yaitu:

- a. Reduksi data (*data reduction*)
- b. Penyajian data (*Data display*)
- c. Verifikasi (*Conclusion Drawing*)

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Analisis Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di Kota Medan

1. Produktivitas

Produktivitas yang dimaksudkan disini dilihat dari tingkat perbandingan pencapaian target dengan realisasi atau hasil kerja yang dicapai. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan kepala bidang kependudukan dan kasi KK dan KTP dapat diketahui bahwasanya tingkat produktivitas pelayanan KK dan KTP cukup tinggi, hal ini tentu dipengaruhi oleh permintaan akan KK dan KTP yang sangat tinggi. Kondisi ini disebabkan karena pada saat ini segala pengurusan administrasi membutuhkan yang namanya identitas kependudukan yang sah secara hukum, seperti KK dan KTP.

Selain itu beberapa tahun belakangan ini dengan gencarnya bantuan-bantuan yang diberikan pemerintah seperti BPJS dimana pengurusan administrasinya membutuhkan data diri yang sah, jadi tingkat permintaan KK dan KTP sangat tinggi, seperti hasil wawancara dari Kabid Kependudukan,

Bpk Syaiful menuturkan bahwasanya permintaan KK dan KTP yang sangat tinggi ini juga dipengaruhi oleh tingkat penduduk yang tinggi dan mayoritas masyarakat kota Medan adalah dari kelas menengah ke bawah, dimana yang mendapat bantuan-bantuan dari pemerintah juga kebanyakan adalah dari kelas menengah kebawah. Beliau juga menambahkan bahwa sebelum ada bantuan-bantuan seperti BPJS dan lainnya, masyarakat yang mengurus KK dan KTP sekitar 6000 dalam satu bulan, tapi setelah ada bantuan-bantuan dari pemerintah masyarakat yang mengurus KK dan KTP sangat meningkat, yakni bisa mencapai 18.000 dalam satu bulan saja . Jadi sangat banyak warga yang mengurus KK dan KTP, baik dari penduduk lokal dan penduduk migrasi, atau pun penduduk yang melakukan pergantian KK dan KTP. Kepala Seksi KK dan KTP juga menambahkan bahwa bahwa pada bulan april 2016, jumlah kepengurusan KK dan KTP adalah sekitar 28.000. Permintaan KK dan KTP yang membludak satu tahun belakangan ini tentu menambah beban kerja pegawai bagian KK dan KTP. Dengan pegawai yang berjumlah 29 orang dan beban kerja yang sangat tinggi ini, maka tidak jarang pegawai KK dan KTP bekerja lembur untuk menyelesaikan beban kerja yang menumpuk. Bahkan para pegawai tidak bisa pulang dari jadwal yang seharusnya. Hal ini dilakukan karena satu KK atau KTP harus diselesaikan dalam 7 hari kerja. Dan untuk penambahan beban waktu kerja, pegawai diberi gaji lembur. Oleh karena itu, dari analisis peneliti, maka tingkat kinerja pegawai dilihat dari indikator produktivitas sudah cukup tinggi. Tingkat produktivitas yang tinggi ini juga bisa, dimana realisasi penerbitan KTP pada Tahun 2012-2014, 3x lipat melebihi target yang telah ditentukan. Sedangkan penerbitan KK, pada tahun yang sama juga melebihi target.

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan menjadi isu yang sangat penting dalam mengetahui tingkat kinerja organisasi pelayanan publik. Masyarakat banyak sebagai penikmat pelayanan publik tentu memberikan pendapat dan pandangan yang beragam tentang kualitas layanan dari aparatur pelayanan publik.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sebagai pelaksana pelayanan publik, salah satunya dalam penerbitan KK dan KTP, tentu selalu berurusan dengan orang banyak/masyarakat dari berbagai lapisan/kalangan. Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan masyarakat sebagai narasumber yang merupakan pengguna jasa pelayanan penerbitan KK dan KTP, bahwasanya kualitas layanan yang mereka terima sudah baik dan mereka sudah cukup puas dengan kualitas layanan dari pihak pelayanan KK dan KTP. Ketika berbicara tentang kualitas pelayanan publik, maka kepuasan konsumen menjadi faktor penting yang mempengaruhinya

karena pada umumnya kepuasan konsumen tersebut mengindikasikan standar kualitas jasa yang diberikan kepada sipenerima pelayanan. Kepuasan dari layanan yang diterima masyarakat tersebut dikarenakan tidak ada lagi pemungutan biaya dalam pengurusan KK dan KTP (digratiskan), dimana tidak ada lagi pembebanan biaya terhadap masyarakat, tepat waktu dalam penyelesaian KK dan KTP yakni 7 hari kerja, tepat waktu dalam bekerja, pegawai yang melayani ramah dan sopan, memiliki kemampuan yang memadai, melayani secara cepat dan tepat. Dari segi pengamatan, peneliti melihat bahwa pegawai yang melayani warga sudah bersikap ramah dan sopan, dan terjadi komunikasi yang baik dan lancar. Jadi kualitas layanan yang diterima masyarakat terkait pengurusan KK dan KTP sudah cukup baik, dimana masyarakat merasa puas dengan pelayanan pegawai KK dan KTP.

3. Responsivitas

Responsivitas disini melihat bagaimana kemampuan organisasi mengenali kebutuhan-kebutuhan masyarakat yang dilihat dari daya tanggap *providers* layanan terhadap keluhan-keluhan, aspirasi dan tuntutan dari pengguna jasa, seperti membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas. Seperti halnya pengurusan KK dan KTP di Disdukcapil Kota Medan selalu menyangkut masyarakat banyak, dimana seperti yang dikemukakan oleh Kabid Kependudukan bahwasanya, dominansi masyarakat yang paling banyak untuk dilayani di dinas tersebut adalah masyarakat kelas menengah kebawah, dimana masyarakat tersebut rata-rata memiliki pendidikan yang rendah. Jadi pegawai yang melayani masyarakat harus mengerti, paham dan tanggap tentang siapa yang dilayaninya. Maka seperti yang diungkapkan oleh Kabid kependudukan, tidak jarang ada masyarakat yang marah-marah dan kesal terhadap pegawai yang melayani mereka. Sebenarnya kemarahan mereka itu bukanlah disebabkan oleh pegawai itu sendiri, akan tetapi karena kekurangmampuan mereka untuk paham dan mengerti tentang berbagai hal yang diinformasikan dan dijelaskan terhadap mereka.

Terkait responsivitas pegawai bidang KK dan KTP dalam melayani masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, maka berdasarkan wawancara dengan beberapa warga, mereka mengungkapkan bahwa pegawai yang melayani mereka sudah tanggap, keluhan-keluhan warga juga direspon dengan baik, dimana jika ada kekurangpahaman warga tersebut tentang kepengurusan KK dan KTP baik tata caranya ataupun syarat-syarat dan lainnya, pegawai tetap mendengar dengan baik serta memberikan solusinya. Dari hasil pengamatan peneliti juga sudah terjadi interaksi dan komunikasi yang baik antara pegawai dan masyarakat dalam pengurusan KK

dan KTP. Pegawai menanggapi/merespon dengan baik dan ramah setiap warga yang datang untuk mengurus KK serta KTP.

4. Responsibilitas

Terkait indikator responsibilitas mengenai kinerja Disdukcatpil Medan dalam pelayanan KK dan KTP, maka peneliti melakukan wawancara dengan pihak terkait, dimana berdasarkan hasil wawancara dengan pak Syaiful selaku Kabid Kependudukan, beliau menuturkan bahwa setiap pelaksanaan kegiatan yang mereka lakukan terkait dengan pelayanan KK dan KTP, selalu berdasarkan UU yang berlaku atau undang-undang yang telah ditetapkan pemerintah. Dalam artian, mereka selalu mengikuti prosedur yang telah ditetapkan sesuai UU, seperti hak, kewajiban-kewajiban dan larangan-larangan yang harus mereka patuhi sebagai unit pelaksana pelayanan publik. Beliau juga menambahkan bahwa ketika melayani masyarakat selalu berdasarkan pada prinsip administrasi yang benar, seperti prinsip pemberian pelayanan yang sama terhadap setiap masyarakat, tidak melakukan pungutan-pungutan apapun terhadap masyarakat, menyelesaikan pengurusan KK dan KTP pada waktunya, yakni 7 hari kerja (adanya kepastian waktu) dan pihak terkait yang melayani bertanggungjawab terhadap tugas sesuai peran dan fungsinya masing-masing.

5. Akuntabilitas

Dari hasil wawancara peneliti dengan Kabid Kependudukan, diketahui bahwa sebagai bentuk pertanggungjawaban kerja terhadap atasan, kepala bidang KK dan KTP mengisi SKP (Sasaran Kepala Pegawai) yang dilakukan setiap bulannya. SKP ini bertujuan untuk melihat tingkat pencapaian kinerja pegawai dalam setiap targetnya. Uraian dari SKP ini adalah kegiatan tugas jabatan, target pelayanan (kuantitas, kualitas, waktu biaya) dalam penerbitan KK dan KTP. Hal senada juga diungkapkan oleh Kasi KK dan KTP, ibu Endang. Beliau juga menambah setiap tahunnya disusun hasil realisasi kerja setiap bidang pertahunnya, sebagai bentuk laporan kinerja akhir tahun/laporan tahunan. Laporan kinerja tahunan ini disusun oleh dinas yang diserahkan kepada Gubernur Medan sebagai bentuk pertanggungjawabannya. Salah satu contoh dan bentuk akuntabilitas seksi KK dan KTP Disdukcatpil Medan tentang realisasi penetapan kinerja Disdukcatil Kota Medan tahun 2010-2014. Dari hasil wawancara dan analisis peneliti terhadap data sekunder yang didapatkan, peneliti menyimpulkan bahwa indikator akuntabilitas dalam pelayanan KK dan KTP sudah tercapai.

Kesimpulan

1) Produktivitas

Berdasarkan indikator Produktivitas, dapat disimpulkan bahwa kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dalam Pelayanan kartu keluarga dan Kartu Tanda Penduduk, sudah cukup tinggi. Tingkat produktivitas yang tinggi ini bisa diketahui dari tingginya realisasi penerbitan Kartu keluarga dan Kartu Tanda Penduduk yang jauh melebihi target yakni di Tahun 2012-2014 dan di bulan April 2016 realisasi penerbitan KK dan KTP sekitar 28.000

2) Kualitas Layanan

Berdasarkan indikator kualitas layanan, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang diterima masyarakat sudah cukup baik, dimana masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima selama pengurusan KK dan KTP. Kepuasan yang dirasakan masyarakat dikarenakan tidak ada lagi pembebanan biaya dalam pengurusan KK dan KTP, tepat waktu dalam penyelesaian pengurusan KK dan KTP yakni 7 hari masa kerja, pegawai yang melayani masyarakat bersikap sopan dan ramah, cepat dan tepat dalam melayani.

3) Responsivitas

Berdasarkan indikator responsivitas, dapat disimpulkan bahwa responsivitas instansi terkait dalam melakukan pelayanan KK dan KTP terhadap masyarakat sudah cukup baik. Hal ini diketahui bahwasanya pegawai yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam pengurusan KK dan KTP bersikap antusias terhadap masyarakat, dimana pegawai tersebut sudah memiliki sikap yang tanggap yakni dengan mendengar keluhan-keluhan masyarakat serta menawarkan solusinya, menjelaskan segala informasi yang dibutuhkan masyarakat dengan jelas dan santun dan juga sudah terjalin komunikasi yang baik dan lancar antara pihak yang melayani dengan masyarakat.

4) Responsibilitas

Berdasarkan indikator responsibilitas, dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pelayanan KK dan KTP sudah memenuhi tanggungjawabnya, dimana mereka selalu taat dan patuh terhadap undang-undang yang ditetapkan pemerintah. Hal ini dilakukan karena setiap kebijakan pemerintah yang ada berorientasi terhadap pelayanan publik yang optimal. Jadi sebagai unit pelaksana dari kebijakan pemerintah tersebut, mereka berusaha memberikan pelayanan yang prima dan terbaik terhadap masyarakat.

5) Akuntabilitas

Dilihatdari indikator Akuntabilitas, maka dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pelayanan KK dan KTP sudah memenuhi tanggungjawabnya, dimana dinas tersebut pada setiap bulannya selalu mengisi SKP (Sasaran Kerja Pegawai) yang dilakukan setiap bulannya. Dimana, uraian dari SKP ini adalah kegiatan tugas jabatan, target pelayanan (kuantitas, kualitas, waktu biaya) dalam penerbitan KK dan KTP. SKB ini bertujuan untuk melihat tingkat pencapaian kinerja pegawai dalam setiap targetnya. Setiap tahunnya disusun hasil realisasi kerja setiap bidang pertahunnya, sebagai bentuk laporan kinerja akhir tahun/laporan tahunan. Laporan kinerja tahunan ini disusun oleh kepala dinas yang diserahkan kepada Gubernur Medan sebagai bentuk pertanggungjawaban dinas kepada atasan sebagai unit pelaksana yang ditunjuk pemerintah daerah dalam melayani pulik.

Daftar Pustaka

- Armstrong, M. dan Baron, A. 1998. *Manajemen Kinerja - Realitas Baru*. London: Institute of Personalia dan Pembangunan.
- Bacal, Robert. 2001. *Performance Management*, Ahli Bahasa Surya Dharma dan Yanuar Irawan. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Indonesia.
- Dwiyanto, Agus, 1995, *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik, Makalah Seminar Kinerja Organisasi Sektor Publik Kebijakan dan Persiapannya*, Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisipol UGM, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus, 2006. *Mewujudkan GoodGovernance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gadjah Mada University Press,
- Nurlaila. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia I*. Bandung : Lepkhair
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Suyanto, Bagong. 2005. *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group