

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah tidak bisa mengabaikan pentingnya memberikan pelayanan publik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal administrasi maupun barang dan jasa sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan pada undang-undang. Untuk itu pemerintah daerah dan pemerintah pusat bertanggung jawab untuk menyediakan layanan publik agar dapat menunjang pemenuhan kebutuhan masyarakat.¹

Memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan tugas pemerintah sebagai penyelenggaraan negara yang bertujuan untuk memberi kepuasan serta memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa dalam berbagai bidang kehidupan. Sebagai sasaran pelayanan publik, masyarakat menginginkan pelayanan yang sederhana dan mudah dimengerti serta tidak ada biaya yang dipungut sehingga bebas dari praktik korupsi, kolusi dan nepotisme. Namun realitanya, pelaksanaan layanan publik oleh pemerintah masih dihadapkan dengan ketidaksesuaian harapan dari masyarakat dalam pelayanan itu sendiri. Hal ini terlihat dari keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan serta stigma negatif yang kerap dilekatkan masyarakat kepada birokrasi pelayanan publik.

Berdasarkan laporan Ombudsman Republik Indonesia tahun 2023, dari 586 kementerian/ lembaga/ pemerintah daerah yang disurvei tingkat kepatuhan penyelenggara pelayanan publik atas 14 standar pelayanan, masih terdapat 39 (6,64%) masuk dalam zona merah yang dapat dimaknai tingkat kepatuhan rendah, 133 (22,6%) masuk dalam zona kuning yang berarti tingkat kepatuhan

¹ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

sedang, dan 414 (70,7%) masuk dalam zona hijau yang artinya tingkat kepatuhan tinggi. Survei menunjukkan bahwa rata-rata pelanggaran yang dilakukan menyangkut hak Komunitas untuk mendapatkan informasi yang cepat dan transparan tentang prosedur dan prosedur, serta kurangnya publisitas publik tentang prosedur pelayanan.² Survei menunjukkan bahwa rata-rata pelanggaran yang dilakukan menyangkut hak Komunitas untuk mendapatkan informasi yang cepat dan transparan tentang prosedur dan prosedur, serta kurangnya publisitas publik tentang prosedur pelayanan.

Berkaitan dengan hal tersebut, Asman Abrur selaku Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MenPANRB) pun menyatakan bahwa pada tahun 2016 sekitar 64% Aparatur Sipil Negara memiliki kualitas di bawah standar. Pernyataan tersebut diperparah oleh perbedaan kompetensi yang dimiliki oleh aparatur sipil dengan kapasitas pendidikan mereka untuk melakukan pekerjaan. Kemudian kurangnya pengetahuan mereka tentang alat yang digunakan untuk mengembangkan kompetensi, dan pelaksanaan pengembangan kompetensi aparatur di bawah standar.³ Dimana rendahnya Sumber Daya Manusia (SDM) Pegawai/Aparatur Sipil Negara (ASN) yang merupakan aktor utama penyelenggara pelayanan publik pada organisasi pemerintah menjadi faktor yang mempengaruhi kinerja yang diberikan.

Melihat kondisi tersebut pemerintah perlu lebih memperhatikan kompetensi SDM aparatur dalam sebuah instansi atau organisasi pemerintahan. Tujuan lembaga pemerintah adalah untuk memaksimalkan penyediaan layanan hak-hak sipil dan ekonomi kepada semua warga negara. Manusia dalam organisasi publik memiliki dampak terhadap kinerjanya. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 yang membahas Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Peraturan Pemerintah Nomor 11

² [https://ombudsman.go.id/artikel/r/penganugerahan-predikat-penilaian-kepatuhan-penyelenggaraan-pelayanan-publik-2023-jumlah-peraih-zona-hijau-naik-](https://ombudsman.go.id/artikel/r/penganugerahan-predikat-penilaian-kepatuhan-penyelenggaraan-pelayanan-publik-2023-jumlah-peraih-zona-hijau-naik)

³ Alfian Rosiadi, Margono Setiawan, and Wahdiyati Moko, "Praktek Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Pada Organisasi Sektor Publik," *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan* 6, no. 2 (2018): 156–169.

Tahun 2017 yang menetapkan pengelolaan sumber daya manusia berbasis kompetensi, untuk membantu peningkatan mutu aparatur sipil negara.

Terwujudnya harapan masyarakat terhadap birokrasi pemerintah diwadahi dengan sumber daya aparatur yang mempunyai kualifikasi serta kompetensi yang mumpuni dalam memberikan layanan. Aparatur menjadi roda penggerak dari pelayanan publik yang dilakukan, maka dari itu aparatur yang kompeten diperlukan untuk dapat mengelola organisasi seoptimal mungkin sehingga berdampak terhadap kinerja maksimal. Dimana kinerja sesuai dengan standar organisasi yang ditetapkan bukan semata-mata mengejar pencapaian produktivitas namun tetap memperhatikan proses dalam pencapaian kinerja serta menciptakan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat.

Aparatur sebagai penyelenggara pelayanan memiliki peran yang besar terhadap kualitas pelayanan publik. Kompetensi yang ada pada diri seorang aparatur berguna untuk dapat mengupayakan kinerja yang maksimal karena kompetensi berkaitan dengan kemampuan atau keahlian individu itu sendiri. Selain itu, aparatur yang kompeten dalam pekerjaannya akan berpengaruh terhadap kepercayaan serta persepsi negatif masyarakat terhadap pelayanan yang selama ini diberikan oleh pemerintah. Dimana dalam hal ini, pemerintah perlu untuk menempatkan prioritas pada nilai-nilai pelayanan publik termasuk kepentingan publik, kesetaraan hak, profesionalisme, transparansi, ketepatan waktu, kenyamanan, dan nondiskriminasi.

Kompetensi merupakan sifat dasar yang terdiri dari kemampuan, pengetahuan, dan ketrampilan pribadi yang dapat membedakan individu antara satu dengan lainnya dalam melakukan suatu pekerjaan. Wirawan mendefinisikan kompetensi adalah kemampuan seseorang untuk bekerja, berkreasi, dan memiliki potensi dalam suatu organisasi dengan menggabungkan kemampuan non-fisik (seperti kemampuan berpikir, melayani, dan bekerja) dan fisik (seperti

kesehatan).⁴ Sedangkan Spencer dan Spencer mengatakan bahwa kompetensi dapat didefinisikan sebagai kualitas dasar seseorang yang secara kausal terkait dengan standar yang digunakan sebagai tolok ukur, standar kinerja yang efektif, atau standar kinerja yang luar biasa di tempat kerja, atau dalam keadaan tertentu.⁵

Christopher Hood dan Martin Lodge yang menjelaskan kompetensi aparatur harus memiliki kecukupan terhadap keahlian, pengetahuan serta sikap dalam pelayanan publik. Hood dan Lodge melihat kompetensi dipengaruhi oleh aspek hukum yang ada dan menjadi aturan/pedoman dalam pelaksanaan jalannya sebuah organisasi serta aspek nonhukum yang dilihat secara individu dan kelompok atau organisasi itu sendiri.⁶ Kompetensi mengacu pada kemampuan setiap orang untuk melaksanakan tugas dan memutuskan suatu sesuai dengan tanggung jawab dalam organisasi, terkait dengan pengetahuan dan keterampilannya.⁷ Standar terhadap kompetensi seseorang dapat menjadi dasar untuk mengetahui tingkat kinerja yang dihasilkan apakah sudah sesuai atau jauh dari apa yang diharapkan. Efektifitas dan efisiensi pekerjaan dapat tercapai jika organisasi pemerintah dapat mengelola sumber daya manusia dengan sebaik mungkin. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa sumber daya manusia memainkan peran penting pada suatu instansi atau organisasi karena keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi akan bergantung pada sumber daya manusia yang dimilikinya.

Masyarakat memiliki hak atas pelayanan yang berkualitas, seiring dengan berbagai perkembangan yang terjadi, tuntutan mereka terhadap penyampaian dan ketersediaan layanan

⁴ Hazmanan Khair Hsb Nur Fitriyah, "Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Sistem Informasi Manajemen Dan Keterampilan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kominfo Labuhanbatu Utara," *Jurnal Humaniora* 5, no. 1 (2022): 54–63, <http://jurnal.abulyatama.ac.id/index.php/humaniora/article/view/1677/pdf>.

⁵ Dyah Kusumastuti, 2010. Reformasi Birokrasi dengan Implementasi Manajemen Sumber Daya Berbasis Kompetensi. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Daerah*; Vol. I Edisi 10 Nomor.2

⁶ Hood, Christopher dan Martin Lodge. 2004. *Competency, Bureaycracy, and Pubic Management. An International Journal of Policy, Administration, and Institutions*. Vol. 17 No. 3

⁷ Herman, "Implementasi Manajemen SDM Berbasis Kompetensi: Solusi Proaktif Permasalahan SDM Aparatur," *Jurnal Kebijakan dan Manajemen* 5, no. 1 (2011): 68–78.

publik oleh pemerintah menjadi semakin mendesak. Untuk itu perlu meningkatkan kualitas kompetensi yang dimiliki aparatur sebagai pelaksana layanan sehingga dapat menunjang keberhasilan dan tercapainya tujuan dari pelayanan publik. Kompetensi teknis, kompetensi manajerial, dan kompetensi hubungan manusia adalah tiga kompetensi yang harus dimiliki oleh ASN agar sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan. Kompetensi yang dimiliki aparatur memungkinkan mereka melaksanakan tugas sesuai dengan kebutuhan sehingga dapat menjamin kelancaran dalam mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan.

Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdapat pada Keputusan Menteri Pelayanan Publik (SK Menpan) No. 63 Tahun 2003 menjelaskan jika aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan tugasnya dibagi menjadi tiga jenis pelayanan publik yaitu pelayanan administratif, barang, dan jasa.⁸ Administrasi kependudukan (adminduk) adalah salah satu bentuk pelayanan administratif. Administrasi kependudukan berkaitan dengan kegiatan penyelenggaraan dan mengatur penerbitan dokumen serta data kependudukan melalui kependudukan dan pemanfaatan hasil untuk pelayanan publik dan pengembangan sektor lainnya. Dimana hal ini sesuai dengan penjelasan dalam UU No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Menurut undang-undang tersebut, administrasi kependudukan memenuhi hak administratif, termasuk pelayanan publik dan perlindungan untuk dokumentasi kependudukan, demi kepentingan rakyat tanpa membeda-bedakan.⁹

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) menjadi instansi yang bertugas untuk mengawasi badan yang berwenang dalam Administrasi Kependudukan. Pada Peraturan

⁸ SK Menpan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

⁹ Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Adminitrasi Kependudukan

Presiden (Perpres) Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pencatatan Penduduk dan Pencatatan Sipil Bab 1 Pasal 1 Poin 15 dijelaskan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota adalah aparatur daerah Kabupaten/Kota sebagai lembaga yang melaksanakan tugas dan fungsi terkait dengan urusan administrasi kependudukan.¹⁰

Pemerintah harus membentuk dan menyediakan instansi untuk melaksanakan administrasi kependudukan dalam hal pencatatan sipil dan administrasi kependudukan dalam rangka memenuhi persyaratan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang melakukan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan di Kabupaten Dharmasraya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Dharmasraya.

Mengikuti Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah dan Peraturan Daerah (PerDa) No. 8 Tahun 2010 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kab. Dharmasraya. Kemudian dibentuk Peraturan Bupati (PerBup) Kabupaten Dharmasraya No. 49 Tahun 2016 tentang kependudukan, struktur organisasi, tugas, fungsi, deskripsi pekerjaan, jabatan, dan pekerjaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dharmasraya. Sejalan dengan peraturan tersebut, maka wewenang yang diberikan pada aparatur perlu diperhatikan terkait manajemen dan kelembagaan yang juga memperhatikan kompetensi sumber daya manusia dalam pelayanan administrasi kependudukan pada Disdukcapil Kab. Dharmasraya.

Tabel 1. 1

Jenis Layanan Pada Disdukcapil Kabupaten Dharmasraya

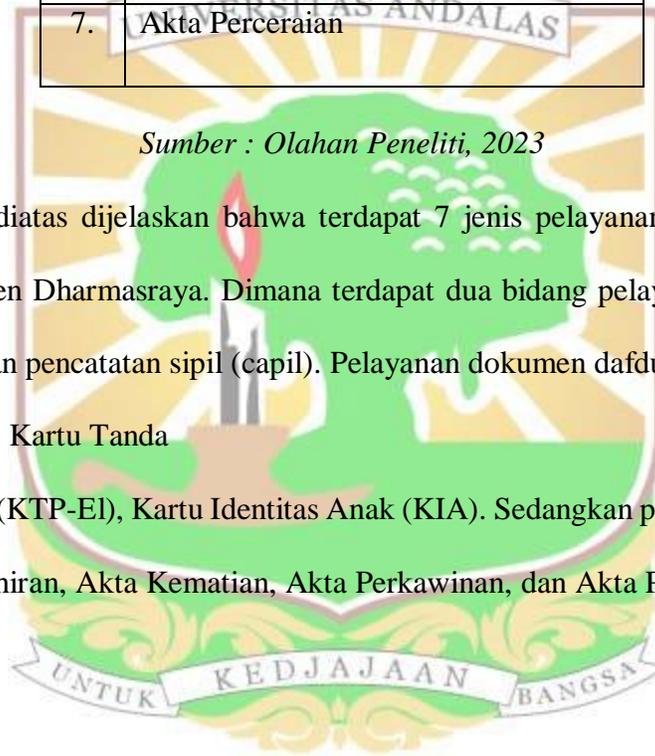
No.	Jenis Layanan
-----	---------------

¹⁰ Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pencatatan Penduduk dan Pencatatan Sipil

1.	Kartu Keluarga (KK)
2.	KTP- Elektronik
3.	Kartu Identitas Anak (KIA)
4.	Akta Kelahiran
5.	Akta Kematian
6.	Akta Perkawinan
7.	Akta Perceraian

Sumber : Olahan Peneliti, 2023

Pada Tabel 1.1 diatas dijelaskan bahwa terdapat 7 jenis pelayanan yang disediakan pada Disdukcapil Kabupaten Dharmasraya. Dimana terdapat dua bidang pelayanan yaitu pendaftaran penduduk (dafduk) dan pencatatan sipil (capil). Pelayanan dokumen dafduk terdiri atas pelayanan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El), Kartu Identitas Anak (KIA). Sedangkan pelayanan dokumen capil terdiri dari Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, dan Akta Perceraian.



Tabel 1. 2
Jumlah Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Dharmasraya

No.	Jenis Layanan	Jumlah
1.	Kartu Keluarga (KK)	72.222
2.	Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP El)	160.706
3.	Kartu Identitas Anak (KIA)	43.441
4.	Akta Kelahiran	68.021
5.	Akta Kematian	1.607
6.	Akta Perkawinan	67.869
7.	Akta Perceraian	1.054

Sumber : Olahan Peneliti, 2023

Berdasarkan tabel 1.2 di atas dapat dilihat bahwa layanan tertinggi pada Disdukcapil Kabupaten Dharmasraya terjadi pada bidang pelayanan pendaftaran penduduk yaitu pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El) yang berjumlah 160.706 dan KK berjumlah 72.222. Hal ini menunjukkan bahwa jenis layanan pada bidang pendaftaran penduduk merupakan layanan yang menjadi permohonan dokumen terbanyak yang dilakukan oleh masyarakat pada Disdukcapil Kab. Dharmasraya. Nantinya, hasil dari pelaksanaan administrasi kependudukan akan dituangkan dalam bentuk dokumen kependudukan dan disimpan dalam bentuk data kependudukan yang terdiri dari data perseorangan atau data agregat penduduk.

Secara keseluruhan, jumlah SDM aparatur pada Disdukcapil Kab. Dharmasraya berjumlah 44 orang. Dimana jika dilihat berdasarkan pendidikan, sebanyak 3 orang memiliki pendidikan terahir pada tingkat SMP, SMA sederajat sebanyak 12 orang, D3/Sarjana Muda sebanyak 7 orang,

S1/Sarjana sebanyak 21 orang, dan S2/Pasca Sarja sejumlah 1 orang. Sesuai dengan data pada tabel berikut :

Tabel 1. 3
Sumber Daya Manusia Berdasarkan Pendidikan pada
Disdukcapil Kab. Dharmasraya

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	SMP Sederajat	3
2	SMA Sederajat	12
3	D.3/ Sarjana Muda	7
4	S.1/ Sarjana (S.Pd, SE, S.Sos, ST, SH, S.AP, S.Kom)	21
5	S.2/ Pasca Sarjana	1
	Total	44

Sumber : Olahan Peneliti, 2023

Latar belakang pendidikan berkaitan dengan pengetahuan yang dimiliki seorang aparatur. Pengetahuan merupakan kesadaran dalam meningkatkan kecerdasan setiap individu sebagai dasar mewujudkan manusia yang berkualitas. Seorang aparatur disebut berkualitas jika memiliki kemampuan untuk mengerjakan tugas yang diberikan kepadanya. Kemampuan menyelesaikan tugas dibekali dengan ilmu pengetahuan yang akan berpengaruh terhadap kompetensi seseorang dalam mengambil keputusan, perencanaan, pelaksanaan, pembaharuan serta dalam penyelesaian masalah dalam sebuah organisasi.

Sumber daya manusia pada Disdukcapil Kabupaten Dharmasraya secara garis besar memiliki latar belakang pendidikan yang didominasi oleh sarjana. Latar belakang pendidikan berdampak pada pengetahuan yang dimiliki aparatur. Dimana seharusnya sudah memiliki bekal pengetahuan yang baik untuk dapat mengaplikasikannya dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Aparatur yang memiliki bekal pengetahuan lebih tinggi akan lebih mudah menguasai perubahan dan mengimplementasikan teknologi terbaru. Perubahan atau inovasi diperlukan agar dapat memudahkan aparatur dalam pekerjaan yang dilakukan dan memudahkan masyarakat dalam melakukan layanan.

Latar belakang pendidikan berguna dalam penempatan pekerjaan yang akan dilakukan oleh aparatur. Namun pada Disdukcapil Kab. Dharmasraya belum sepenuhnya memperhatikan hal tersebut karena kurangnya jumlah sumber daya manusia sehingga penerimaan pegawai lebih bertujuan untuk mengisi kekosongan jabatan. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kasubag Umum dan Kepegawaian Disdukcapil Kab. Dharmasraya sebagai berikut :

“Untuk penerimaan pegawai di Disdukcapil tidak memiliki kriteria tertentu karena untuk ASN langsung ditempatkan oleh dinas BKPSDM. Sedangkan untuk pegawai THL baru diterima sesuai dengan kebutuhan kantor yang masih kekurangan tenaga kerja”(Hasil wawancara dengan Yemi Elfia, S.Sos Kasubag Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Dharmasraya pada 29 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas diketahui bahwa Disdukcapil Kab. Dharmasraya kekurangan dalam hal sumber daya manusianya sehingga penerimaan pegawai dilakukan guna mengisi kekosongan jabatan. Hal ini mengharuskan pegawai mampu mengerjakan pekerjaan yang diberikan walaupun memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda dengan pekerjaan yang ditugaskan.

Kemampuan aparatur sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kepuasan dapat diraih semaksimal mungkin apabila didukung dengan kompetensi aparatur yang

memadai. Untuk memastikan kualitas pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat, perlu bagi organisasi untuk memastikan bahwa aparatur memiliki keterampilan yang baik dan mampu bekerja sesuai dengan bidangnya masing-masing agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat dan mencapai tujuan organisasi. Keterampilan berkaitan dengan kemampuan aparatur dalam melakukan suatu tugas tertentu. Untuk mewujudkan keterampilan diperlukan dukungan seperti sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan kerja.

Disdukcapil Kab. Dharmasraya telah menyediakan 11 unit komputer, 14 unit printer, mesin nomor antrian otomatis, laptop, untuk membantu dalam melakukan pekerjaan dalam memberikan pelayanan. Namun dari alat-alat tersebut ada yang sudah rusak dan kurang baik untuk digunakan sehingga mempengaruhi efektifitas dalam pekerjaan yang dilakukan. Hal ini sesuai dengan wawancara yang disampaikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Dharmasraya sebagai berikut :

“Sarana prasarana sudah disediakan tapi masih kurang baik. Seperti komputer yang kami pakai ini sudah tidak terlalu baik, kadang suka lelet jadi susah digunakan. Printer juga tidak bisa digunakan jadinya harus numpang ke ruang sekre dulu untuk ngeprint padahal seharusnya di front liner tempat melakukan pelayanan perlu printer untuk mencetak dokumen masyarakat.”(Hasil wawancara dengan Ales Viyetra, S.Sos., pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Dharmasraya pada 30 Agustus 2023)

Sarana prasarana merupakan penunjang kegiatan dalam pelaksanaan pekerjaan aparatur dalam pekerjaannya. Pada Disdukcapil Kab. Dharmasraya diketahui bahwa sudah disediakan sarana prasana untuk mendukung proses kegiatan yang akan dilakukan namun terdapat alat yang rusak dan tidak bisa digunakan. Hal itu mempengaruhi pekerjaan yang dilakukan. Untuk itu perlu ada penambahan atau perbaikan alat untuk dapat memaksimalkan pekerjaan guna memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sehingga dapat mencapai tujuan yang diharapkan organisasi.

Kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan dapat dilihat dari survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan oleh setiap instansi pemerintah. Hasil IKM pada Disdukcapil Kab. Dharmasraya dapat dilihat pada table di bawah ini :

Tabel 1. 4 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dharmasraya Tahun 2022-2024

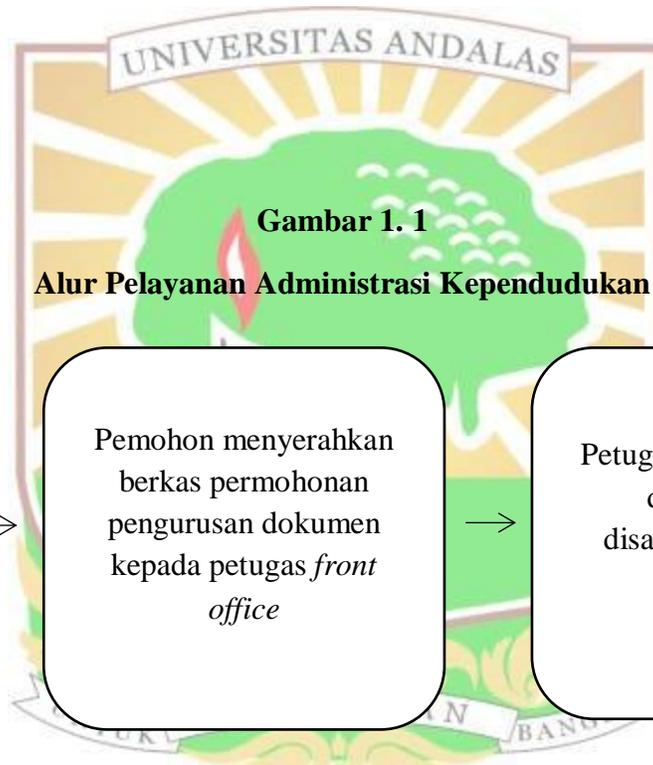
No.	Unit Pelayanan	Tahun		
		2022	2023	2024
1.	Nilai IKM setelah dikonversi	84,27	83,03	81,59
2.	Mutu pelayanan	B	B	B
3.	Kinerja unit pelayanan	Baik	Baik	Baik

Sumber : Olahan Peneliti dari Laporan IKM Dharmasraya Tahun 2022, 2023 dan 2024

Berdasarkan data IKM Disdukcapil Kab. Dharmasraya di atas dapat dilihat bahwa indeks kepuasan oleh masyarakat dari tahun ke tahun mengalami penurunan. IKM sendiri merupakan informasi dan data terkait tingkat kepuasan masyarakat yang didapat dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif terkait pandangan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari aparatur pelayanan publik. Dengan demikian, dapat dilihat bagaimana kesesuaian antara harapan dan kebutuhan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur. Dimana pada Disdukcapil Kab. Dharmasraya, penilaian semakin menurun yang berarti terjadi penurunan kualitas pelayanan publik dari dinas ini.

Dalam upaya menciptakan penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan asas penyelenggaraan publik yang baik serta mewujudkan kepastian hak dan kewajiban pihak terkait maka wajib menetapkan standar pelayanan. Standar pelayanan merupakan acuan dalam penyelenggaraan layanan dengan baik dan konsisten sehingga dapat memberikan kepuasan bagi

masyarakat. Untuk itu, Disdukcapil Kabupaten Dharmasraya telah membuat alur pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) sebagai berikut :



Pemohon melakukan pendaftaran dokumen pendaftaran penduduk kepada petugas informasi kemudian mendapatkan nomor antrian

Pemohon menyerahkan berkas permohonan pengurusan dokumen kepada petugas *front office*

Petugas menginput data dokumen dan disampaikan kepada verifikator

Petugas mencetak dokumen dan pemohon menerima dokumen yang telah dicetak

Kasi memvalidasi data dokumen untuk dicetak oleh petugas *front office*

Petugas memverifikasi bahan dokumen diteruskan kepada Kasi Pelayanan Administrasi Kependudukan

Sumber : Olahan Peneliti berdasarkan SOP Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Dharmasraya, 2023.

Berdasarkan Gambar 1.1 dapat dilihat alur pelayanan administrasi kependudukan pada Disdukcapil Kab. Dharmasraya. Dimana pemohon atau masyarakat yang bersangkutan melakukan pendaftaran pada bagian informasi, yang kemudian mendapatkan nomor antrian untuk melakukan pelayanan pada bagian *front office*. Selanjutnya Pemohon menyerahkan berkas permohonan pengurusan dokumen kepada petugas *front office*. Petugas menginput data dokumen dan disampaikan kepada verifikator. Petugas memverifikasi dan mengoreksi bahan dokumen diteruskan kepada Kepala Seksi (Kasi) Pelayanan Administrasi Kependudukan. Kemudian Kasi melakukan validasi data dokumen yang sudah sesuai untuk dicetak oleh petugas *front office*. Petugas mencetak dokumen yang telah ditandatangani secara TTE kemudian pemohon atau masyarakat yang bersangkutan menerima dokumen yang telah dicetak. Alur ini ditetapkan dalam SOP selama 20 menit.

Pelayanan administrasi kependudukan pada Disdukcapil Kabupaten Dharmasraya memiliki SOP yang cenderung mengarah pada responsivitas (daya tanggap) serta kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan secara efektif dan efisien. Pelaksanaan layanan yang sesuai dengan SOP Disdukcapil Kabupaten Dharmasraya diperlukan untuk menciptakan keteraturan. Sesuai dengan SOP yang berlaku, dokumen kependudukan dapat diterbitkan dalam waktu sekitar 20 menit dan selesai pada hari masuknya permohonan. Setelah melakukan observasi awal, peneliti menemukan bahwa pelayanan dilakukan tidak sesuai dengan SOP yang berlaku, dimana salah satu keluhan terdapat pada wawancara berikut.

“Saya sudah dua kali bolak-balik ke kantor untuk mengurus penerbitan Kartu Keluarga karena ada data yang perlu diubah, katanya bisa selesai satu hari tapi sampai sekarang dokumen saya belum selesai. Awalnya saya disuruh datang kembali karna berkas yang kurang, kemudian kedua kalinya saya datang tapi tidak jelas disuruh melakukan pelayanan dimana sehingga saya kebingungan, tambah lagi berkas harus

ditinggal karena petugas yang tidak ada di tempat, jika seperti itu seharusnya diinformasikan agar tidak bolak-balik karena memakan waktu apalagi tempat tinggal saya jauh” (Wawancara dengan Rahmat, masyarakat yang mengurus dokumen Kartu Keluarga di Disdukcapil Kabupaten Dharmasraya pada 22 November 2022)

Hasil wawancara tersebut menjelaskan bahwa aparatur belum dapat membagikan informasi dengan jelas untuk masyarakat terhadap permohonan yang diajukan. Pelayanan terkesan berbelit-belit karena aparatur yang dinilai juga kurang tanggap merespon kebutuhan/ keluhan yang disampaikan masyarakat. Masyarakat melihat aparatur yang terkesan pilih-pilih dalam melakukan pelayanan dan bersikap tidak ramah. Keterlambatan penerbitan dokumen terjadi karena masih ada aparatur yang menunda-nunda dalam melakukan pekerjaan. Hal ini tentunya tidak sesuai dengan kompetensi yang seharusnya ditunjukkan pegawai selaku aktor pelayanan publik.

Dalam membangun sebuah organisasi yang sukses, maka penting untuk memperhatikan sumber daya aparatur di dalamnya. Aparatur harus memiliki keterampilan yang tidak hanya pada keterampilan dalam mengerjakan tugas tetapi juga terampil dalam membangun hubungan dengan masyarakat. Pegawai yang memiliki kompetensi unggul dan handal diperlukan untuk mendorong kinerja organisasi. Spencer menyebutkan komponen kompetensi dilihat dari dorongan, sifat, konsep diri, keterampilan dan pengetahuan. Kemampuan dan keterampilan perlu diperhatikan sehingga berdampak pada performa yang efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan.

Untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan serta sikap seorang aparatur maka diperlukan program peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan. Pelatihan dalam organisasi perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas kompetensi aparatur sehingga dapat meningkatkan produktivitas, efektivitas dan efisiensi organisasi sehingga memberikan kepuasan bagi masyarakat dalam memberikan pelayanan. Pada Disdukcapil Kabupaten Dharmasraya, hal ini belum menjadi perhatian dilihat dari pelaksanaan pelatihan dan pengembangan yang belum

terstruktur. hal ini sesuai dengan ungkapan Bapak Ulki Kepala Sub Bagian Keuangan Program dan Pelaporan

“Pelatihan dilakukan tidak terjadwal tapi pada tahun 2021 dan 2022 pernah dilakukan pelatihan untuk petugas wali nagari dan beberapa pegawai disdukcapil di Kabupaten Dharmasraya” (Wawancara Bapak Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan ,9 Februari 2023)

Keterangan di atas menjelaskan Disdukcapil Kabupaten Dharmasraya belum melakukan pelatihan secara teratur, pelatihan terhadap kompetensi pegawai masih kurang diperhatikan padahal pelatihan diperlukan agar aparatur dapat menambah wawasan yang akan berpengaruh terhadap kinerja yang dihasilkan. Selain itu dalam sebuah organisasi, motivasi pegawai dalam melakukan pekerjaan dan meningkatkan kompetensi diri dapat dipengaruhi oleh adanya reward dan punishment. Reward dan punishment akan memacu aparatur untuk melakukan tugas dan memperoleh sebuah prestasi. Pada Disdukcapil Kabupaten Dharmasraya, reward dan punishment terhadap aparatur masih belum terlaksana.

Pada penelitian ini, peneliti ingin fokus melihat bagaimana kompetensi aparatur dilihat dari pandangan Cristopher Hood dan Martin Lodge, 2004 yang menjelaskan bahwa kompetensi dapat dilihat dari aspek hukum dan aspek nonhukum, dimana aspek hukum membahas sumber hukum dan standar pelayanan yang digunakan pada sebuah organisasi, sedangkan aspek nonhukum berkaitan dengan kapasitas individu dan kapasitas kelompok atau organisasi. Peneliti memutuskan untuk menggunakan teori ini karena memuat aspek yang diperlukan dalam penelitian dan dianggap mampu menjawab fenomena yang terjadi dilapangan.

Kompetensi aparatur birokrasi merupakan pilar pembangunan birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam pemerintahan. Perkembangan teknologi menuntut Langkah-langkah dalam upaya pengembangan terhadap kompetensi diperlukan agar aparatur dapat melakukan tugasnya secara optimal. Kompetensi yang dimiliki oleh aparatur akan

memeberikan dampak pada profesionalitas dan mampu mewujudkan pelayanan yang baik kepada masyarakat dalam tujuan reformasi birokrasi. Untuk itu organisasi perlu untuk memperhatikan bagaimana kompetensi yang dimiliki seorang aparatur serta memberikan dukungan untuk dapat meningkatkan kompetensi yang dimiliki sehingga aparatur melakukan pelayanan dengan sangat baik.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, dapat dilihat bahwa adanya kesenjangan kompetensi aparatur dalam melaksanakan tugas pelayanan administrasi kependudukan pada masyarakat. Maka peneliti tertarik untuk menganalisis bagaimana Kompetensi Aparatur Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dharmasraya.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dirancang oleh peneliti adalah Bagaimana Kompetensi Aparatur Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dharmasraya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis bagaimana Kompetensi Aparatur Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dharmasraya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori-teori yang mengkaji kompetensi aparatur, serta dapat bermanfaat untuk penyelenggaraan pelayanan administrasi dan

kependudukan di suatu daerah. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan dan bahan perbandingan oleh peneliti yang melakukan penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat bagi segenap pihak, hasil dari kajian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam menyusun karya tulis ilmiah. Selain itu, penelitian dapat menjadi catatan dan pertimbangan bagi Pemerintah Kabupaten Dharmasraya khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dharmasraya sebagai upaya memperhatikan kompetensi aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

