

**KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
KEPADA MASYARAKAT DI KABUPATEN LANNY JAYA
PROVINSI PAPUA**

Feronicha Evalani Lambragwe Yigibalom
NPP. 29.1997

Asdaf Kabupaten Lanny Jaya, Provinsi Papua
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email: feronichayigibalom@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *The performance of the Department of Population and Civil Registration in providing administrative services to the community in Lanny Jaya Regency, Papua Province. The background of this research is less than optimal performance, where the ability of employees to operate computers is still not optimal. Of course in this case, the time required will also be longer, which should be completed in 1 day, but because of the obstacles that occur it becomes 3-5 days. In addition, of all 50 employees, 40 of them are temporary or temporary employees. Purpose:* The purpose of this research is to find out how, what obstacles, and what efforts are made by the Department of Population and Civil Registration in providing administrative services to the community in Lanny Jaya Regency, Papua Province. **Method:** *The research method used in this research is descriptive qualitative research method. Data collection techniques through: Observation, Interview, and Documentation. While the data presentation technique uses data triangulation techniques. Result:* The results of research and analysis of the data obtained regarding the performance of the population and civil registration services in providing administrative services to the community in Lanny Jaya Regency, Papua Province, the authors can conclude that the performance of the population and civil registration services in providing administrative services to the community in Lanny Jaya Regency Papua Province can be done through performance indicators.

Keywords: *Performance, Department of Population and Civil Registration, Administrative Services*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kabupaten Lanny Jaya Provinsi Papua. Latar belakang penelitian ini adalah kinerja yang kurang optimal, dimana kemampuan para pegawai dalam mengoperasikan komputer masih belum optimal. Tentu dalam hal ini, waktu yang

dibutuhkan juga menjadi lebih lama, yang seharusnya bisa selesai dalam 1 hari, tetapi karena hambatan yang terjadi menjadi 3-5 hari. Selain itu, dari seluruh pegawai yang berjumlah 50 orang, 40 orang diantaranya adalah pegawai tidak tetap atau honorer. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui bagaimana, hambatan apa saja, dan upaya apa saja yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kabupaten Lanny Jaya Provinsi Papua. **Metode:** Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Penelitian Kualitatif Deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui : Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Sedangkan teknik penyajian data menggunakan teknik triangulasi data. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian dan analisis dari data-data yang diperoleh mengenai Kinerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kabupaten Lanny Jaya Provinsi Papua, dapat penulis simpulkan bahwa kinerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kabupaten Lanny Jaya Provinsi Papua dapat dilakukan melalui indikator-indikator kinerja.

Kata Kunci: Kinerja, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Pelayanan Administrasi

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah sebagai salah satu penyedia dalam pelayanan publik yang dimana dibutuhkan sama masyarakat yang harus mempunyai rasa tanggung jawab yang besar dalam upaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk meningkatkan pelayanan publik tersebut. Disisi lain yang menjadi salah satu kepuasan yang dirasakan oleh rakyat menjadi salah satu standar dari adanya kesuksesan dalam memberikan pelayanan publik. Dalam hal ini, menandakan bahwa pemerintah memiliki peran penting untuk mengadakan pelayanan yang utama kepada penduduk dilakukan dengan peraturan yang berlaku.

Dengan melihat fakta pelayanan yang masih rendah maka diperlukan adanya upaya untuk perbaikan kinerja dalam hal untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Perbaikan kinerja organisasi yang diperlukan karena masyarakat sebagai pengguna layanan selalu memerlukan mekanisme pelayanan yang cepat, singkat, dan juga jujur. Menurut Mardiasmo (2014) sektor publik mempunyai tiga alasan dalam memberikan penilaian yang baik didalam sektor publik yang memenuhi tiga sektor tersebut diantaranya (1) Mendukung pemerintah memperbaiki kinerja, (2) Pendistribusian dalam memberikan sumberdaya dan juga membuat keputusan, (3) Membantu membenahi masyarakat dalam kelembagaan dan membuat pertanggungjawaban.

Dalam penilaian sektor publik tersebut pemerintah daerah Kabupaten Lanny Jaya

merupakan bagian dalam mengelola pemerintah daerah yang dimana tentunya wajib dalam mengerjakan fungsi pelayanan terutama dalam rangkaian kegiatan penertiban, dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan yang merupakan administrasi kependudukan melalui pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, pemerintahan dan pembangunan dalam mengelola pendayagunaan hasil untuk pelayanan publik serta informasi penduduk.

Lanny Jaya ialah salah satu Kabupaten yang berada di Wilayah Indonesia Timur Provinsi Papua yang di bentuk berdasarkan Undang- Undang Nomor 5 Tahun 2008 oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono secara administrasi Pemerintah Kabupaten Lanny Jaya yang beribukota di Tiom serta memiliki 39 distrik, 1 Kelurahan, 335 Kampung (Desa). Sejak dibentuknya kabupaten ini terletak di wilayah pegunungan dengan jumlah penduduk 3.805 jiwa, dimana setiap Distrik jaraknya berjauhan secara keseluruhan jalan darat antara Distrik ke Ibukota Kabupaten sampai saat inibelum sepenuhnya terhubung seperti di kota-kota yang lain, hal ini merupakan salah satu yang menjadi kendala utama setiap kabupaten yangberada di wilayah pegunungan tengah Provinsi Papua. Sejak dibentuknya Kabupaten Lanny Jaya termasuk salah satu Kabupaten yang melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan tersebut bagi 39 Distrik dan 335 Kampung harus datang ke Ibukota Kabupaten untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan seperti (Akta Kelahiran, E-KTP, Kartu Keluarga, Data Kependudukan, Surat Keterangan Pencatatan Sipil, dan dokumen lainnya yang dimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan dan perubahan) semuanya diurus di Ibukota Kabupaten Lanny Jaya Tiom. Jarak antara Kampung ke Distrik dan juga dari Distrik keIbukota Kabupaten bisa memakan waktu antara 1-2 hari dalam perjalanan. Hal ini menjadi tidak sejalan dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat 4 yang menyatakan bahwa “masyarakat merupakan penduduk ataupun warga negara sebagai kelompok, orang perseorang, maupun badan hukum yang berhak menerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Didalam situasi seperti ini pelayanan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sangat dibutuhkan pelayanan prima yang dilaksanakan oleh pemerintah untuk melayani masyarakat dengan baik agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan dokumen.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil

Informasi didapatkan melalui wawancara kepada bapak Topius Kogoya selaku pegawai yang bekerja di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkait permasalahan yang terjadi di Kabupaten Lanny Jaya adalah kendala dalam kinerja yang kurang optimal, dimana dari total 50 pegawai tersebut, 40 merupakan pegawai tidak tetap/honoror. Sarana dan juga prasarana seperti komputer yang cukup dalam pelayanan operasional kantor dalam melakukan pendataan penduduk akan tetapi kinerja pegawai dalam mengoperasikan komputer yang menjadi kendala dikarenakan pengetahuan dalam pengelolaan komputer yang sangat minim sehingga menjadi sulit untuk pelayanan administrasi kependudukan secara prima, sehingga pegawai menggunakan alat tulis manual dalam melakukan pendataan penduduk dan pendataan lainnya, hal ini menyebabkan keterlambatan dalam pendataan yang seharusnya bisa saja dapat selesai dalam satu hari saja, akan tetapi karena kurangnya pegawai dalam pengetahuannya menggunakan komputer membuat masyarakat harus menunggu selama 3-5 hari dalam menyelesaikan dokumen kependudukan.

Untuk mempercepat proses pelayanan publik kemampuan pegawai menjadi dalam memahami komputer menjadi dukungan untuk memberikan pelayanan yang prima, sehingga tidak membuat masyarakat menunggu dalam waktu yang lama. Jaringan internet yang sangat sulit menjadi salah satu kendala untuk menjangkau, sehingga sangat sulit untuk pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil melakukan pendataan dalam pelayanan administrasi kependudukan dan juga pelayanan lainnya.

Selain kendala jaringan, kendala lain seperti faktor komunikasi masyarakat yang dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lanny Jaya yang masih menggunakan bahasa daerah/lokal sehingga sering menyulitkan pegawai yang berada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan latar belakang diatas sehingga peneliti tertarik mengambil judul “Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat Di Kabupaten Lanny Jaya, Provinsi Papua”.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang telah pernah dilakukan di waktu sebelumnya. Penelitian ini mungkin saja ada keterkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis serta dapat menjadi bahan referensi bagi penulis. Penulis mengutip beberapa penelitian terdahulu diantaranya dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 1.1
Penelitian Terdahulu

NO	JUDUL & PENGARANG	TUJUAN	HASIL
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Analisis Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kota Medan. (Tri Gustiawan 2018)	Untuk mengetahui bagaimana tingkat kinerja dinas kependudukan dan catatan sipil kota medan dalam pelayanan KK dan KTP.	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.
2	Kinerja Pelayan Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang (Ismaesara, 2019)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang sudah memberikan hasil kerja yang optimal namun demikian masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki.
3	Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Rangka Pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan (Siti Afrida, 2017)	Mengetahui efektivitas pelayanan administrasi kependudukan dalam rangka pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan.	Hasil akhir dari penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan belum dapat dikatakan efektif. Hal ini terlihat masih kurang maksimalnya SDM pegawai, kurangnya sosialisasi pemerintah kepada masyarakat, dan masih banyaknya masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran terutama masyarakat yang tinggal jauh dari pusat kota atau daerah pinggiran kota.
4	Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana (Luh Ratna Sari, 2019)	Tujuan dari ini Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di bidang Kependudukan dan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari kelima faktor dalam mewujudkan efektifitas administrasi sipil yang dikemukakan oleh H.A.S mengalami kemajuan efektifitas yang tinggi dan namun perlu lebih ditingkatkan agar setiap administrasi dokumen menjadi efektif dan ketepatan waktu.

NO	JUDUL & PENGARANG	TUJUAN	HASIL
(1)	(2)	(3)	(4)
		Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana.	
5	Analisis Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palu (Emis, 2020)	Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan tentang efektivitas pelayanan administrasi kependudukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu.	Hasil penelitian ini menunjukkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan menurut responden sudah efektif, dibuktikan dengan 5 standar pelayanan dari Rahmayanty yaitu: Prosedur Pelayanan 52%, Waktu Penyelesaian 54%, Biaya Pelayanan 56%, Produk Pelayanan 56%, Sarana dan Prasarana 54%.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat Di Kabupaten Lanny Jaya, Provinsi Papua yang seharusnya memiliki tingkat keberhasilan yang lebih tinggi. Penulis menggunakan desain penelitian kualitatif deskriptif karena yang menjadi fokus penelitian adalah objek guna mengetahui dan menyelidiki permasalahan kehidupan manusia secara individu maupun kelompok serta menguraikan permasalahan yang ada pada terkait melalui berbagai sudut pandang dalam menginterpretasikan dengan tepat. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi serta teknik penyajian data menggunakan teknik triangulasi data yang didukung dengan teori kinerja menurut Hersey et al., dalam (Wibowo, 2014:86) yang menyebutkan diantaranya indikator dalam kinerja yaitu Tujuan, Standar, Umpan Balik, Alat atau Sarana, Kompetensi, Motif dan juga Peluang kerja.

1.5 Tujuan

Adapun penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kinerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat di Kabupaten Lanny Jaya, Provinsi Papua dan temuan faktor penghambat yang dihadapi serta apa saja upaya-upaya dalam mengatasi faktor penghambat tersebut dalam mengetahui dan menganalisis kinerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil

dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat di Kabupaten Lanny Jaya, Provinsi Papua.

II. METODE

Suatu penelitian dilakukan oleh penulis dengan terlebih dahulu menentukan pendekatan penelitian. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan desain penelitian dengan metode kualitatif melalui narasi deskriptif (Nazir, 2011) karena yang menjadi fokus penelitian adalah objek guna mengetahui dan menyelidiki permasalahan kehidupan manusia secara individu maupun kelompok serta menguraikan permasalahan yang ada pada terkait melalui berbagai sudut pandang dalam menginterpretasikan dengan tepat. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi (Sugiyono, 2013) serta teknik penyajian data menggunakan teknik triangulasi data yang didukung dengan teori kinerja menurut Hersey et al., Dalam (Wibowo, 2014:86) yang menyebutkan diantaranya indikator dalam kinerja yaitu Tujuan, Standar, Umpan Balik, Alat atau Sarana, Kompetensi, Motif dan juga Peluang kerja. Kemudian dalam menentukan informan, penulis menggunakan teknik *purposive sampling* (Ferdinand, 2013). Pengumpulan data dilakukan terhadap beberapa orang informan yang didukung dengan data primer dan data sekunder (Arikunto, 2013). Selanjutnya terdapat beberapa informan yang menjadi sumber informasi dalam penelitian ini. Para informan tersebut yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lanny Jaya, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lanny Jaya, ASN di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lanny Jaya sebanyak 5 (lima) orang, dan 8 (delapan) orang perwakilan masyarakat yang menerima pelayanan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menemukan hasil dari penelitian melalui teori kinerja menurut Hersey et al., Dalam (Wibowo, 2014:86), berdasarkan pada tahapan-tahapan sebagai berikut:

3.1 Dimensi Tujuan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lanny Jaya dalam mencapai tujuan tersebut berusaha dengan sebaik mungkin memberikan Kinerja Pelayanan administrasi kependudukan kepadamasyarakat dengan sebaik mungkin. Dalam melakukan wawancara dengan Kepala Dinas Bapak Yakobus Way, mengemukakan bahwa:

Kami dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lanny Jaya telah memberikan Kinerja Pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat yang berada di

Kabupaten Lanny Jaya dan beberapa wilayah distrik yang berdekatan dengan ibu kota Kabupaten dan juga Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lanny Jaya, dari Kinerja pelayanan yang kami lakukan dan berusaha memberikan pelayanan yang sebaik mungkin, ada beberapa tempat atau distrik yang sulit untuk kami telusuri di antaranya Distrik Kuyawage, dan juga distrik Goa Balim di karenakan kendala akan jarak dan medan yang sangat sulit untuk di telusuri, sehingga pelayanan pemerintah menjadi terkendala termasuk kinerja pelayanan dari kami Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mendata pembuatan E-KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian dan yang lain sebagainya.

Menanggapi penjelasan dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lanny Jaya dan juga pegawai yang bekerja pada bagian administrasi kependudukan dapat di simpulkan bahwa Kinerja Pelayanan administrasi kependudukan belum dapat sepenuhnya berjalannya dengan baik, karena terkendala jarak antara wilayah distrik yang satu dengan lainnya yang dimana ada beberapa distrik yang dekat dan bisa di jangkau akan tetapi ada juga daerah wilayah distrik yang sulit untuk di jangkau, sehingga untuk dapat menjangkau wilayah – wilayah tersebut harus menggunakan kendaraan roda dua atau roda empat dengan melihat kondisi alam yang ada dalam perjalanan ke distrik yang sulit di jangkau tersebut.

3.2 Dimensi Standar

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lanny Jaya telah menerapkan aturan yang menjadi standar dalam melakukan kinerja pelayanan yakni Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pembuatan E-KTP, Akta Kelahiran dan lain sebagainya. Hal ini dikatakan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lanny Jaya mengemukakan :

Sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lanny Jaya sudah berjalan dengan dengan baik, terdapat 3 bidang yang melaksanakan tugas pokok dan fungsinya diantaranya: Bidang Pendaftaran Penduduk, melayani Kartu Keluarga, Perekaman, dan pengimputan baru Kartu Keluarga, perbaikan dan penambahan anggota baru pada Kartu Keluarga, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, bidang ini bertugas untuk mengontrol sistem jaringan informasi administrasi yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan Bidang Catatan Sipil, pada bidang ini melayani Akta Kelahiran, Akta Nikah dan lain-lain.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis pada saat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dimana terdapat 3 bidang di antaranya bidang pendaftaran penduduk, pengelolaan informasi kependudukan dan juga pencatatan sipil yang pelayanannya berjalan

dengan semestinya, namun memiliki keterbatasan kemampuan pegawai yang belum bisa menggunakan komputer dan juga belum dapat berjalan dengan semestinya Kantor dinas ini dikarenakan pemalangan yang dilakukan oleh sebagian pegawai yang belum mendapatkan hak mereka, sehingga pelayanan yang ada dihentikan untuk sementara waktu kedepan. Penulis mengambil kesimpulan bahwa dalam masing-masing bidang ini berjalan sesuai dengan prosedurnya, namun terkendala karena kemampuan kinerja pegawai dan juga masalah yang sedang terjadi tentang pemalangan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, menjadi terhambatnya kinerja pelayanan administrasi kependudukan.

3.3 Dimensi Umpan Balik

Melihat dari kendala yang di alami oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lanny Jaya dalam kinerjanya memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat yang masih di bilang sangat kurang di karenakan terkendala jarak tempu dari distrik yang satuke yang lainnya, melalui wawancara dengan Bapak Topus Kogoya bahwa :

Dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan juga mendapatkan apresiasi dari masyarakat merupakan salah satu kepuasan bagi kami, karena telah memberikan pelayanan administrasi sesuai dengan prosedurnya. Namun disaat seperti itu pasti ada tantangan yang akan kami alami dan kami dapatkan selama melayani masyarakat, misalnya dalam pembuatan E-KTP yang dimana sekarang dalam bentuk E-KTP yang mengharuskan masyarakat untuk mengubah KTP Nasional mereka ke E-KTP ada beberapa diantara mereka yang memahami dan mau mengikuti sesuai dengan ketentuan, akan tetapi ada juga yang menolak karena mereka merasa bahwa pembuatan E- KTP itu merupakan salah satu simbol 666 yang dimana kita ketahui bahwa angka ini merupakan angka setan, jadi kami harus memiliki tenaga ekstra dalam mencoba memberikan pemahaman kepada mereka.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, yang dimanamenanggapi tentang tanggapan masyarakat yang masih belum puas dengan kinerja yang diberikan, dan juga ada sebagian masyarakat yang masih mempercayai simbol atau angka 666 yang dimana angka ini merupakan simbolsetan atau iblis. Akan tetapi ada juga memahami manfaat dari adanya pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat. Melihat dari penjelasan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lanny Jaya dan juga salah satu pegawai di atas, maka dapat disimpulkan bahwa ada beberapa masyarakat yang menerima pelayanan administrasi yang diberikan, dan ada juga beberapa yang belum menerima karena mereka masih mempercayai hal-hal yang belum tentu kebenarannya ada. Hal ini akan menjadi kendala bagi Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil karena masih belum dapat memberikan pelayanan yang sebagaimana mestinya, dan juga akan terjadi kesalahan dalam melakukan pendataan penduduk di Kabupaten Lanny Jaya dan juga kesabaran dalam memberikan pemahaman kepada mereka

3.4 Dimensi Alat atau Sarana

Dalam memberikan kinerja pelayanan yang baik kepada masyarakat, dibutuhkan alat atau sarana yang baik, sehingga memudahkan para pegawai dalam mengelola setiap data yang masuk, maupun dalam pembuatan E-KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Nikah dan lain sebagainya. Hal ini di sampaikan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lanny Jaya yang mengatakan bahwa :

Untuk semua penyediaan alat dan juga prasaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sendiri lengkap dan untuk saat ini ada 2 alat yang digubakan yaitu alat berupa online yang dimana melakukan proses perekaman dan yang lainnya di Kantor Dinas bagi masyarakat yang bisa datang ke Kantor, kemudian ada juga alat yang berupa offline yang dimana para pegawai langsung turun ke lapangan ke tempat wilayah-wilayah yang susah untuk dijangkau dan juga kadang terkendala akan jaringan.

Penulis mengamati tentang alat dan juga prasaran yang memadai dan juga bisa digunakan oleh pegawai yang bekerja pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, alat teknologi seperti komputer yang masih layak digunakan namun kemampuan kinerja pegawai yang masih minim dalam penggunaan komputer tersebut

3.5 Dimensi Kompetensi

Kompetensi merupakan salah satu kemampuan yang di kerjakan oleh individu atau kelompok yang memiliki keterampilan, dan juga sikap kerja yang sesuai dengan standar yang di harapkan. Hal serupa di lakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lanny Jaya kepada para pegawai yang melakukan kinerja pelayanan yang baik, akan tetapi hal yang di harapkan tidak sesuai dengan yang ada dimana para pegawai negeri tidak memiliki kemampuan yang di harapkan. Hal tersebut di jelaskan oleh Bapak Topius Kogoya mengatakan bahwa :

Kemampuan pegawai negeri sipil mengalami beberapa persoalan yang dimana kurangnya pemahaman dalam penggunaan komputer yang masih minim, dimana dari 50 orang pegawai negeri sipil yang mampu menggunakan dan mengelola komputer ada 15 orang ini sudah termasuk dengan pegawai honorer yang saya rasa mampu dalam penggunaan komputer. Melihat kinerja dan kemampuan pegawai negeri sipil yang masih di bilang

sangat kurang ini, sehingga harus ada pelatihan khusus untuk para pegawai yang masih belum mengetahui dalam mengelola komputer. Hal ini akan berdampak buruk jika mereka masih belum mengetahui karena mereka cenderung tidak berada di tempat kerja dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab sebagai seorang ASN di Kabupaten Lanny Jaya.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis yang berada pada saat itu tidak melihat kinerja dari pegawai maupun honorer, mungkin karena pemalangan yang dilakukan oleh beberapa pegawai yang belum mendapatkan hak mereka dan juga kepala dinas yang tidak berada di tempat, sehingga menjadi kendala bagi penulis untuk melihat kemampuan dari pegawai negeri sipil maupun pegawai honorer yang bekerja di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa ini menjadi perhatian yang serius karena jika kemampuan pegawai dalam menjalankan kinerjanya dalam memberikan pelayanan dalam hal ini berupa mengelola data yang masih terbilang sangat minim oleh para pegawai negeri sipil yang berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lanny Jaya, maka akan memperlambat proses pengelolaan data administrasi kependudukan dan yang lain sebagainya, dan juga sangat di sayangkan jika para pegawai hanya mendapatkan gaji buta padahal mereka tidak melakukan suatu kinerja yang baik.

3.6 Dimensi Motif

Pegawai yang bekerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membutuhkan motivasi yang membangun diri mereka, sehingga mampu dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab masing-masing. Hal ini disampaikan oleh Bapak Topius Kogoya selaku pegawai yang bekerja di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengemukakan bahwa:

Sampai sejauh ini tidak ada motivasi yang begitu mendorong Pegawai Negeri Sipil di Kabupaten Lanny Jaya, terutama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hanya sebgai Pegawai Negeri Sipil yang merasa memiliki tugas dan juga tanggung jawabnya dalam melayani masyarakat dalam pelayanan E-KTP, Akta Kelahiran, Akta Nikah, Akta Kematian dan lain sebagainya.

Melihat dari pengamatan penulis, mengenai motivasi di Kantor Dinas tersebut sangat kurang karena para pegawai hanya menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka sendiri tanpa adanya dorongan untuk saling membantu satu sama yang lainnya, dan juga ketidak hadiran Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ditempat kerja ini menjadi salah satu turunya motivasi dari para stafnya yang berada di Kantor Dinas tersebut. Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat

disimpulkan bahwa pegawai Negeri Sipil melakukan kegiatannya tidak sesuai dengan tanggung jawab masing-masing, hal ini akan menjadi kebiasaan yang buruk untuk kedepannya karena tidak adanya sikap tegas yang diberikan kepada para Pegawainya untuk memiliki sikap tanggung jawab yang besar dalam dirinya

3.7 Dimensi Peluang Kerja

Peluang Kerja diberikan kepada mereka yang mendapatkankesempatan dalam pekerjaan mereka, hal ini disampaikan oleh Bapak Topus Kogoya yang mengatakan bahwa:

Peluang Kerja yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada para pekerja dalam hal ini kepada honorer yang mendapatkan kesempatan dalam memberikan kemampuan dalam membantu kami dalam pelayanan kepada masyarakat terlebih kemampuan mereka dalam mengelola komputer yang menurut saya mereka ahli dalam hal ini, itu sangat membantu mempermudah pelayanan administrasi di Kantor Dinas Kependudukan dan PencatatanSipil Kabupaten Lanny Jaya.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, bahwa pegawai honorer di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sangat membantu kinerja pelayanan yang dilakukan karena pegawai honorer mampu dalam mengelola komputer yang ada, sehingga membantu masyarakat dalam mendapatkan dokumen mereka yang dibutuhkan. Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa tenaga honorer sangat dibutuhkan untuk membantu dalam proses pelayanan kepada masyarakat, dan membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengelola setiap data yang dibutuhkan oleh masyarakat. Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lanny Jaya dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat dapat dibilang belum memenuhi kebutuhan dan juga target dari yang di harapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan tersebut

3.8 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Dalam penelitian (Tri Gustiawan 2018) 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 dalam pelayanan KK dan KTP.

Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang dalam penelitian (Ismaesara, 2019) sudah memberikan hasil kerja yang optimal namun demikian masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk

meningkatkan Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.

Pelayanan administrasi kependudukan belum dapat dikatakan efektif. Hal ini terlihat masih kurang maksimalnya SDM pegawai, kurangnya sosialisasi pemerintah kepada masyarakat, dan masih banyaknya masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran terutama masyarakat yang tinggal jauh dari pusat kota atau daerah pinggiran kota. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian dari (Siti Afrida, 2017).

Dari kelima faktor dalam mewujudkan efektifitas administrasi sipil yang dikemukakan oleh H.A.S mengalami kemajuan efektifitas yang tinggi dan namun perlu lebih ditingkatkan agar setiap administrasi dokumen menjadi efektif dan ketepatan waktu. Hal ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana dalam penelitian oleh (Luh Ratna Sari, 2019).

Sesuai dengan hasil penelitian dari (Emis, 2020), efektivitas pelayanan administrasi kependudukan menurut responden sudah efektif, dibuktikan dengan 5 standar pelayanan dari Rahmayanty yaitu: Prosedur Pelayanan 52%, Waktu Penyelesaian 54%, Biaya Pelayanan 56%, Produk Pelayanan 56%, Sarana dan Prasarana 54% dalam efektivitas pelayanan administrasi kependudukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu.

3.9 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan beberapa faktor penghambat dalam pengukuran kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat di Kabupaten Lanny Jaya, Provinsi Papua yaitu masih rendahnya sumber daya manusia (SDM) pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam standar pelayanan organisasi, perlunya penambahan jaringan guna mendukung proses kelancaran pelayanan, masih rendahnya sumber daya manusia, adanya keterlambatan dalam penerbitan KTP – el, rendahnya kesadaran masyarakat tentang kepemilikan dokumen, perlunya sanksi hukum diberikan kepada masyarakat dalam pembuatan dokumen kepemilikan kependudukan (KK, KTP, Akta Kelahiran) dikarenakan pembuatan dokumen dapat bersifat ganda, serta adanya wabah covid-19 yang dimana terjadi selama kurang lebih setahun ini membuat pelayanan administrasi terganggu.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat di Kabupaten Lanny Jaya, Provinsi Papua sudah berjalan dengan baik yang mana pelayanan tersebut dilakukan melalui 2 alat yaitu alat yang berupa *online* yang digunakan di dalam Kantor untuk melakukan pendataan bagi masyarakat yang datang seperti perekaman, foto dan yang lainnya. Kemudian *offline*, dimana penggunaanya berupa langsung turun lapangan ke distrik-distrik yang sulit untuk di telusuri, perjalanan yang ditempu menggunakan roda dua dan roda empat.

Adapun faktor penghambat dalam penelitian ini seperti dibawah ini:

1. Rendahnya sumber daya manusia (SDM) pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam standar pelayanan organisasi.
2. Masih perlunya penambahan jaringan guna mendukung proses kelancaran pelayanan dokumen administrasi kependudukan.
3. Adanya keterlambatan dalam penerbitan KTP – el karena terjadi duplikat record (data ganda) yang disebabkan perekaman lebih dari satu kali, baik dalam bentuk unsur kesengajaan maupun ketidaktahuan dari pemohon KTP – el itu sendiri.
4. Masih rendahnya kesadaran masyarakat tentang kepemilikan dokumen kependudukan akta nikah dikarenakan adanya perkawinan yang dilakukan secara adat.
5. Perlunya sanksi hukum diberikan kepada masyarakat dalam pembuatan dokumen kepemilikan kependudukan (KK, KTP, Akta Kelahiran) dikarenakan pembuatan dokumen dapat bersifat ganda.
6. Adanya wabah covid-19 yang dimana terjadi selama kurang lebih setahun ini membuat pelayanan administrasi terganggu.

Keterbatasan Penelitian. Keterbatasan pada penelitian kali ini terletak pada waktu penelitian yang sedikit dan singkat yaitu hanya 14 (empat belas) hari sedangkan permasalahan yang diteliti tergolong kompleks dan rumit.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam proses penelitian dan penulisan karya tulis ini, maka untuk kedepannya penulis menyarankan agar untuk melakukan penelitian lebih lanjut pada objek yang sama sehingga informasi yang didapatkan lebih mendalam dan terperinci.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih penulis tujukan kepada seluruh pihak yang memang dari awal telah mendukung dan membantu penulis baik itu kepada almamater saya yaitu Institut Pemerintahan Dalam Negeri dan kepada pihak yang membantu kelancaran dilokasi penelitian penulis yaitu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lanny Jaya Provinsi Papua yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Afrida, S. 2017. Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Rangka Pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Jayawijay (Kabupaten Lanny Jaya Dalam Angka 2020)
- Emis. 2020. Analisis Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas
- Ferdinand, A. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gustiawan, T. 2018. Analisis Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kota Medan. Edisi IV No. 4 Juli-Desember 2018 I Jurnal Publik Reform Undhar Medan.
- Ismaesara. 2017. Kinerja Pelyanan Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoraan FIS UNM.
- Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. Jurnal Kolaboratif Sains. Vol. 03. No. 09, Desember 2020
- Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi (LAKIP) Pemerintah DinaS Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lanny Jaya 2021
- Nazir, M. (2011). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sari, L. R. 2019. Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Volume 10, Nomor 2, Desember 2019; pp. 83–89.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Wibowo. 2014. *Manajemen Kinerja*. Edisi Keempat. Jakarta: Rajawali Pers