

ANALISA KINERJA ORGANISASI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MAGELANG

Oleh :

Eko Putri Septyani, Hardi Warsono, Dyah Hariani

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS DIPONEGORO

Jalan Profesor Haji Soedarto Sarjana Hukum, Tembalang, Semarang 12693

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405 Laman :

<http://www.fisip.undip.ac.id> email : fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Local government is given the authority to manage their own territory and meet the needs of society as more real. Meet the needs of the community will require optimal performance. Residence documents into one of the essential needs of the community and must be met, in addition to meeting the needs of education, health, economic and other needs. This research will analyze the performance conducted by the Department of Population and Civil Registration Magelang and aspects that support or hinder the performance of the agency. The theory used in this research is the theory of public administration and five performance criteria, namely the quantity, quality, timeliness, cost-effectiveness and accountability with descriptive qualitative research design. Data collection techniques used through interviews, observation and documentation of the employee informants Department of Population and Civil Registration Magelang and people processing documents.

The results of this research indicate that, the performance of the Department of Population and Civil Registration Magelang in order to realize the possession of the document is still not optimal, especially in terms of quantity, also found problems such as disclosure of information, and the limited human resources, budget and infrastructure that support the performance. Nevertheless, the performance of the Department of Population and Civil Registration Magelang has been supported by the conformity of the program with the vision of service, proactive attitude to plan a more intensive effort to increase public awareness of the orderly ownership documents, the timeliness of the commitment for issuance of KTP/KK and birth certificate, discipline in creating accountability through performance reporting to the transparency of reporting.

Overcome these problems, there are some suggestions that can be done such as expanding the information, especially the requirements of the documents with brochures and additional specialized personnel who are experts in delivering information, improving the quality of human resources, the addition of the proposed budget and improve the rehabilitation of infrastructure to be more adequate.

Keywords: Performance, Timeliness, Accountability

PENDAHULUAN

a. Latar Belakang Masalah

Otomomi daerah memberikan kewenangan yang lebih besar bagi pemerintah daerah untuk mengurus sendiri daerahnya dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih real. Masyarakat menuntut adanya kinerja yang optimal sehingga dapat memenuhi kebutuhannya. Salah satu kebutuhan yang tidak kalah penting dan harus dipenuhi disamping kebutuhan kesehatan, pendidikan maupun ekonomi adalah kebutuhan akan dokumen kependudukan. Salah satu dokumen kependudukan ialah KTP (Kartu Tanda Penduduk), dimana pada tahun 2012 Indonesia mengubah KTP Konvensional menjadi KTP Elektronik (e-KTP). Keberhasilan pelaksanaan e-KTP yang dilakukan Kota Magelang melalui Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil membawa Kota Magelang menjadi salah satu daerah yang memperoleh penghargaan tingkat nasional.

Akan tetapi, apabila dilihat lebih jauh dalam lampiran LAKIP Kota Magelang Tahun 2013 (dalam www.assets.magelangkota.go.id) menunjukkan bahwa masih terdapat 2 indikator sasaran kinerja utama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang (dari total 5 indikator) yang belum mencapai target. Keduanya adalah rasio bayi berakte kelahiran dengan capaian kinerja 68,24% dan cakupan penerbitan KTP 71,80% dengan masing-masing target 100%. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat 31,76% bayi (usia 0-1 tahun) yang belum mempunyai akte kelahiran dan 28,20% masyarakat

yang belum mengurus pembuatan KTP baru.

Apabila dilihat dari aspek pendukung dari segi sumber daya manusia atau pegawai, telah didukung dengan pegawai yang dominan berpendidikan S1 (48,38%), sehingga dari segi pendidikan pegawai telah didukung dengan tingkat pendidikan yang baik.

Peneliti dalam penelitian ini ingin mengetahui lebih dalam bagaimana kinerja yang dicapai dan aspek-aspek apa yang lebih menentukan capaian kinerja tersebut, sehingga peneliti mengambil judul Analisa Kinerja Organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang.

b. Tujuan

1. Mengetahui kinerja organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang.

2. Mengetahui aspek-aspek yang mendukung dan menghambat kinerja organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang.

c. Teori

1. Administrasi Publik

Prajudi Atmosudirdjo dalam Syafie (2006:24) menjelaskan bahwa administrasi publik adalah administrasi dari negara sebagai organisasi dan administrasi yang mengejar tercapainya tujuan – tujuan yang bersifat kenegaraan. Administrasi yang dimaksud adalah kerjasama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan. Sejauh mana keberhasilan dalam mencapai tujuan dapat dilihat dari kinerja yang dihasilkan.

2. Kinerja

Istilah kinerja oleh Yeremias T Keban (2008:209) merupakan

terjemahan dari kata *performance* yang sering diartikan sebagai penampilan, unjuk kerja atau prestasi. Secara lebih rinci Bernadin dalam Sudarmanto (2009:8) menyatakan bahwa kinerja merupakan catatan hasil yang diproduksi atau dihasilkan atas fungsi pekerjaan tertentu atau aktivitas – aktivitas selama periode waktu tertentu. Pendapat tersebut lebih menekankan kinerja berkaitan dengan hasil yaitu hasil yang dicapai pada periode waktu tertentu.

Rummler dan Brache dalam Sudarmanto(2009:7) mengemukakan 3 (tiga) level kinerja yaitu:

- a. Kinerja Organisasi
- b. Kinerja proses
- c. Kinerja individu

Penelitian ini berfokus pada kinerja organisasi yaitu pencapaian

hasil pada level atau unit analisis organisasi.

3. Kriteria Kinerja Organisasi

Kinerja organisasi dapat dilihat sejauh mana pencapaiannya dengan menggunakan kriteria berikut:

- a. Kuantitas, terkait dengan satuan jumlah atau kuantitas hasil kerja yang dihasilkan.
- b. Kualitas, sejauh mana kinerja yang dihasilkan sesuai dengan harapan atau tujuan.
- c. Ketepatan Waktu, terkait dengan waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan aktivitas atau menghasilkan hasil kerja.
- d. Keefektifan Biaya, penggunaan sumber daya organisasi (SDM, anggaran dan sarana prasarana maupun teknologi) untuk menghasilkan kinerja.

e. Akuntabilitas, menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat.

d. Metode Penelitian

Peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang dan masyarakat yang mengurus dokumen. Sumber data berasal dari data primer yang diperoleh melalui wawancara, dan data sekunder dari dokumen, laporan maupun arsip lainnya yang mendukung masalah penelitian. Teknik pengumpulan data melalui wawancara terstruktur dengan menggunakan *interview guide*, observasi dan dokumentasi.

Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis dan diinterpretasi data melalui reduksi data yaitu merangkum, dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya sehingga data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas. Data hasil reduksi kemudian disajikan hingga akhirnya ditarik kesimpulan dengan analisis domain. Kualitas atau keabsahan data menggunakan triangulasi sumber yang dapat dilihat dari membandingkan wawancara antara informan satu dengan informan lainnya dan dengan suatu dokumen yang berkaitan.

PEMBAHASAN

a. Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang

Kinerja Dinkes Kota Magelang dilihat dari lima kriteria yaitu kuantitas, kualitas, ketepatan waktu, keefektifan biaya dan akuntabilitas.

I. Kuantitas

Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang dari segi kuantitas dilihat dari persentase capaian kinerja utama (Perwal 43 Tahun 2011) maupun kinerja tambahan Tahun 2013 masih terdapat 5 indikator sasaran dari total 10 indikator yang belum mencapai target.

Adanya kendala dari kesadaran masyarakat yang tidak segera mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil serta adanya

upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat melalui sosialisasi dan publikasi masih belum efektif dapat meningkatkan kesadaran masyarakat.

Meskipun telah didukung dengan adanya pembebasan biaya pengurusan (gratis) sejak 2013 melalui UU Nomor 24 Tahun 2013, kemudahan aturan pengurusan terutama untuk dokumen akte kelahiran serta adanya santunan kematian. Pemberian santunan kematian tersebut yang telah terbukti mampu meningkatkan capaian kinerja dalam penerbitan akte kematian.

II. Kualitas

Kinerja Dinkes Kota Magelang ditinjau dari segi kualitas yang dilihat dari kesesuaian program yang disusun dengan tujuan yang tertuang dalam visi misi dinas telah

sesuai, sehingga tidak ada program yang tidak mengarah pada pencapaian tujuan.

Selain kesesuaian program dengan visi misi dinas, dapat dilihat pula dari efektivitas atas upaya Dispendukcapil Kota Magelang dalam mewujudkan masyarakat yang tertib kepemilikan dokumen kependudukan dan catatan sipil. Upaya yang telah dilakukan yaitu dengan sosialisasi dan publikasi melalui media cetak maupun media elektronik (website). Akan tetapi, upaya tersebut dirasa kurang efektif dan saat ini telah direncanakan upaya kegiatan yang lebih intensif.

Kemudian dari keterbukaan informasi, masih dirasa kurang maksimal terkendala pada terbatasnya pegawai secara kuantitas maupun kualitas, kerjasama dengan kecamatan dan kelurahan yang masih

kurang dan media informasi di depan kantor yang kurang efektif sehingga seringkali tidak diperhatikan oleh masyarakat.

III. Ketepatan Waktu

Kinerja Dispendukcapil Kota Magelang dilihat dari segi ketepatan waktunya yaitu ketepatan waktu atas komitmen penerbitan KTP/KK satu hari jadi dan Akte Kelahiran satu minggu jadi telah selalu diwujudkan.

Selain ketepatan waktu atas komitmen penerbitan dokumen KTP/KK dan Akte Kelahiran, dilihat pula dari ketepatan waktu Dispendukcapil Kota Magelang dalam mempertanggungjawabkan kinerja yang di capainya. Dispendukcapil Kota Magelang telah selalu tertib dan rutin mempertanggungjawabkan kinerja setiap tahunnya bahkan setiap triwulan juga disusun laporan

pertanggungjawaban sebagai pengendali akan pencapaiannya hingga satu tahun.

IV. Keefektifan Biaya

Keefektifan biaya berkaitan dengan penggunaan sumber daya organisasi seperti SDM, anggaran, sarana prasarana maupun teknologi. Penggunaan SDM Dispendukcapil Kota Magelang telah dioptimalkan, meskipun masih terkendala baik dari kuantitas maupun kualitas, sehingga kurang mendukung kinerja.

Penggunaan anggaran, lebih difokuskan pada pencapaian program sedangkan untuk pemeliharaan sarana prasarana masih seringkali dikorbankan.

Penggunaan sarana prasarana dan teknologi sudah dioptimalkan, tetapi masih membutuhkan adanya penambahan maupun perbaikan agar

keberadaannya lebih memadai untuk menunjang kinerja.

V. Akuntabilitas

Akuntabilitas berkaitan dengan seberapa tunduk dan patuh kegiatan organisasi dengan pejabat politik yang dipilih rakyat. Akuntabilitas Dispendukcapil Kota Magelang dilihat dari pertanggungjawaban kinerja dilakukan dengan pelaporan baik itu laporan capaian kinerja maupun laporan keuangan kepada Pemkot Magelang, Disnakertransduk Provinsi Jawa Tengah sebagai instansi pembina dan Ditjen Adminduk ditingkat pusat.

Pertanggungjawaban yang dilakukan dalam bentuk laporan tersebut kemudian juga telah ditransparasikan kepada publik dengan dukungan Pemkot Magelang yang menghimpun seluruh kinerja

organisasi publik dibawahnya untuk kemudian di transparansikan melalui website Pemkot Magelang dan setiap tahunnya selalu diperbaharui.

b. Aspek Pendukung dan Penghambat Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang

Aspek pendukung kinerja Dispendukcapil Kota Magelang ialah adanya dukungan pemerintah dengan pembebasan biaya pengurusan dan kemudahan aturan pengurusan dokumen, adanya dukungan dari Pemkot Magelang dengan pemberian santunan kematian, kesesuaian program dengan visi dinas, adanya rencana upaya yang lebih intensif untuk meningkatkan capaian kinerja, adanya komitmen penerbitan dokumen, pengoptimalan sumber daya organisasi yang ada untuk menunjang kinerja, adanya dukungan

dari Pemkot Kota Magelang untuk menciptakan organisasi publik yang akuntabel dan transparan.

Aspek penghambat kinerja Dispendukcapil Kota Magelang yaitu masih terkendala pada keterbukaan informasi, serta terbatasnya sumber daya manusia, anggaran dan sarana prasarana yang menunjang kinerja.

PENUTUP

a. Kesimpulan

Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang dalam mewujudkan tertib kepemilikan dokumen masih kurang optimal terutama dari segi kuantitas, kualitas dan keefektifan biaya yang masih ditemukan masalah seperti capaian kinerja yang belum seluruhnya mencapai target, keterbukaan informasi, serta terbatasnya sumber daya manusia, anggaran dan sarana prasarana untuk

menunjang kinerja. Meskipun demikian, pada kriteria ketepatan waktu dan akuntabilitas sudah baik dengan tepat waktu dalam perwujudan komitmen penerbitan dokumen KTP/KK dan Akte Kelahiran, tepat waktu pelaporan kinerja dan telah transparan atas laporan tersebut.

b. Saran

Terdapat beberapa rekomendasi saran yang dapat dilakukan seperti :

1. Meningkatkan capaian kinerja dengan melakukan upaya kegiatan yang lebih intensif untuk menarik masyarakat agar tertib mengurus dokumen kependudukan dan catatan sipil
2. Meningkatkan keterbukaan informasi dengan memperluas informasi terutama persyaratan pengurusan dokumen dengan

brosur maupun penambahan tenaga khusus yang ahli dalam menyampaikan informasi.

3. Meningkatkan kualitas SDM yang ada dengan pelatihan dan keterampilan, penambahan usulan anggaran dan meningkatkan rehabilitasi sarana prasarana agar lebih memadai.

DAFTAR PUSTAKA

- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori dan Isu Edisi 2*. Yogyakarta : Penerbit Gavamedia
- Syafie, Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- LAKIP Tahun 2013 Kota Magelang. 2014. dalam www.assets.magelangkota.go.id/2014/06/04/1401933293.pdf. Diunduh pada tanggal 10 Oktober 2014.