

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**KINERJA ORGANISASI PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BARITO TIMUR**



**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

DIANNIE LEGALIA

NIM: 018250875

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA**

2013

ABSTRAK

Kinerja Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur

Diannie Legalia

Universitas Terbuka

***Kata kunci : akuntabilitas, responsibilitas, responsivitas, struktur organisasi,
sumber daya manusia, finansial***

Penelitian ini bertujuan mengetahui kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur dan menganalisis faktor-faktor yang mendukung/menghambat kinerja Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur, dengan menggunakan pendekatan kualitatif, tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. *Key informan* adalah Kepala Dinas, Kepala Seksi, staf/petugas loket, dan beberapa orang masyarakat. Analisis data dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur belum optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa aspek. *Kesatu*, akuntabilitas yang memperlihatkan bahwa tingkat konsistensi kebijakan dengan kegiatan masih belum maksimal tercermin dari jumlah masyarakat yang memiliki KTP dan akta-akta. *Kedua*, responsibilitas yang memperlihatkan masih banyaknya tingkat pelanggaran baik yang dilakukan oleh petugas/aparatur maupun masyarakat sehingga secara tidak langsung berpengaruh pada PAD. *Ketiga*, responsivitas yang memperlihatkan banyaknya keluhan dari masyarakat tentang mutu layanan dan masih belum optimalnya kegiatan sosialisasi informasi bagi masyarakat.

Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur dilihat dari 3 faktor tersebut, juga dilihat dari faktor internal organisasi. *Pertama*, struktur organisasi yang didalamnya sebenarnya masih membutuhkan bagian yang bersentuhan langsung dengan masyarakat yaitu UPTD. *Kedua*, sumber daya manusia yang tersedia secara kuantitas namun masih membutuhkan peningkatan secara kualitas khususnya tenaga teknis/operasional. *Ketiga*, finansial yakni anggaran yang tersedia masih belum cukup memadai khususnya untuk kegiatan pembinaan tenaga teknis/operasional.

ABSTRACT**Organizational Performance of Population and Civil Registration
East Barito****Diannie Legalia****The Open University**

diannie.legalia @ gmail.com

Keywords : *accountability, responsibility, responsiveness, organizational structure, human resources, financial*

This study aims to investigate the performance of the Office of Population and Civil Registration District of East Barito and analyze the factors that support/hinder the performance of the Population and Civil Registration District of East Barito, by using a qualitative approach, descriptive type. Techniques of data collection are by interview, observation and documentation. Key informant is the Head of Department, Head of Section, staff/counter staff, and some communities. Analysis of the data with data reduction, data display and conclusion.

The results of the study were showed any that the performance of Population and Civil Registration District of East Barito not optimal. This can be seen from several aspects. *One*, which shows that the level of accountability of policy consistency with maximal activity is still not reflected in the number of people who have ID cards and deeds. *Second*, responsibility level that shows there are still many good offense committed by the officer/officials as well as community and thus indirectly affect the PAD. *Third*, responsiveness which shows the number of complaints from the public about the quality of service and still not optimal for public information dissemination activities.

Performance of Population and Civil Registration District of East Barito views of the 3 factors, also seen from factors internal to the organization. *First*, the structure of the organization in which there is still need parts in direct contact with the public, namely UPTD. *Second*, the human resources available in quantity but quality still needs improvement, especially technical personnel/operations. *Third*, the financial budget available is still not sufficient, especially for technical manpower development activities/operations.

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER
(TAPM)**

JUDUL TAPM : KINERJA ORGANISASI PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BARITO TIMUR

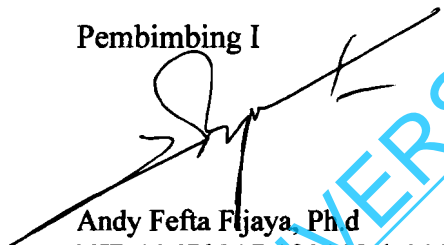
NAMA : Diannie Legalia

NIM : 018250875

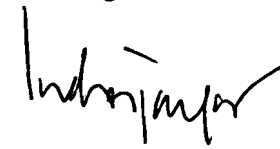
PROGRAM STUDI : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK (MAP)/90

Hari/ Tanggal : Minggu, 15 Desember 2013

Pembimbing I



Andy Fefta Fijaya, Ph.d
NIP.19670217 199103 1 000

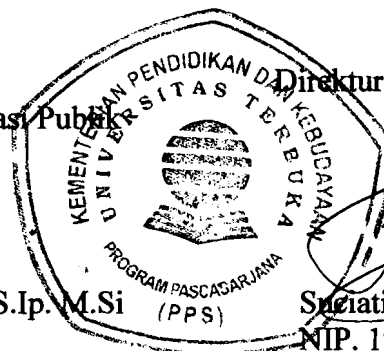
Pembimbing II


Dr. Kusnida Indrajaya, M.Si
NIP. 19740818 200912 1 001

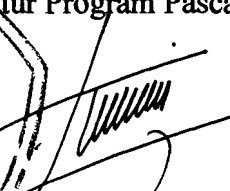
Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu/
Program Magister Administrasi Publik


Florentina Ratih Wulandari, S.Ip. M.Si
NIP. 19710609 199802 2 001



Direktur Program Pascasarjana,


Suziati, M.Sc., Ph.D.
NIP. 19520213 198503 2 001

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

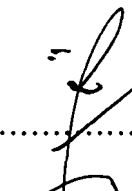
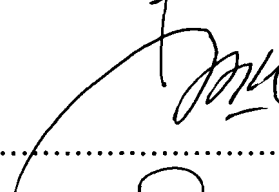
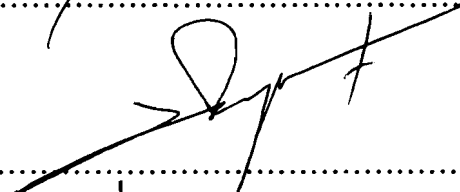
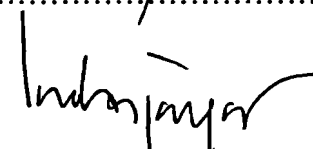
NAMA : Diannie Legalia
 NIM : 018250875
 PROGRAM STUDI : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK (MAP)/90
 JUDUL TAPM : Kinerja Organisasi Pada Dinas Kependudukan dan
 Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Program Studi Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada:

Hari / Tanggal : Minggu / 15 Desember 2013
 Waktu : Pukul 09.00 - 11.00 WIB

Dan telah dinyatakan LULUS / TIDAK LULUS

Panitia Penguji TAPM

Ketua Komisi Penguji Dr. Sri Listyarini, M.Ed	:	
Penguji Ahli Prof. Dr. Azhar Kasim, M.Si	:	
Pembimbing I Andy Fefta Fijaya, Ph.d	:	
Pembimbing II Dr. Kusnida Indrajaya, M.Si	:	

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM ADMINISTRASI PUBLIK**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul "**KINERJA ORGANISASI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BARITO TIMUR**" adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Tamiang Layang, Desember 2013
Yang menyatakan,



DIANNIE LEGALIA
NIM. 018250875

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan penulisan TAPM (Tesis) ini. Penulisan TAPM ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sains Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari mulai perkuliahan sampai pada penulisan penyusunan TAPM ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan TAPM ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

- (1) Ibu Suciati, M.Sc., Ph. D selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka;
- (2) Bapak Prof. Dr. Holten Sion, M.Pd selaku penyelenggara Program Pascasarjana;
- (3) Bapak Andy Fefta Fijaya, Ph.d selaku Pembimbing I dan Bapak Dr. Kusnida Indrajaya, M.Si selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pemikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan TAPM ini;
- (4) Ibu Florentina Ratih Wulandari, S.Ip., M.Si selaku penanggungjawab Program Administrasi Publik;
- (5) Orang tua, Anaknda tercinta Rean serta seluruh keluarga besar saya yang telah memberikan bantuan dukungan materil dan moral;
- (6) Sahabat-sahabat terkasih yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan penulisan TAPM ini.

Akhir kata, saya yakin Tuhan Yesus berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga TAPM ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Tamiang Layang, Desember 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak	i
Lembar Persetujuan	ii
Lembar Pengesahan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	v
Daftar Gambar	vi
Daftar Tabel	vii
Daftar Lampiran	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Kajian Teori	9
B. Kerangka Berpikir	42
C. Definisi Operasional	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	45
A. Desain Penelitian	45
B. Lokus dan Fokus Peneliti	45
C. <i>Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data Penelitian</i>	47
D. Metode Analisis Data	49
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	51
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	103
A. <i>Simpulan</i>	103
B. Saran	104
DAFTAR PUSTAKA	106

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1. Kerangka Pemikiran Penelitian	42
4.2 Bagan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 08 Tahun 2008	87

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
4.1 Luas Wilayah per Kecamatan Kabupaten Barito Timur.....	52
4.2 Jumlah Penduduk dan Ratio Jenis Kelamin menurut Kecamatan di Kabupaten Barito Timur.....	53
4.3 Jumlah Penduduk Kabupaten Barito Timur menurut Jenis Kelamin, Jumlah Rumah Tangga, Anggota Rumah Tangga dan Kepadatan Tahun 2011	54
4.4 Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan yang ditamatkan	55
4.5 Penduduk Miskin di Kabupaten Barito Timur dan Provinsi Kalimantan Tengah	55

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Isu kependudukan adalah isu yang sangat strategis dan bersifat lintas sektoral. Data kependudukan memegang peranan penting dalam menentukan kebijakan, perencanaan pembangunan dan evaluasi hasil-hasil pembangunan, baik bagi pemerintah maupun pihak swasta. Ketersediaan data kependudukan merupakan faktor kunci keberhasilan pelaksanaan program-program kependudukan. Untuk itu, pengembangan sistem informasi kependudukan diharapkan dapat diakses dan dimanfaatkan oleh berbagai pihak dengan berbagai kepentingan untuk tujuan yang berbeda-beda.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menyatakan bahwa dalam Perencanaan Pembangunan Daerah harus didasarkan pada data informasi yang akurat serta dapat dipertanggungjawabkan, baik yang menyangkut masalah kependudukan, masalah potensi sumber daya daerah maupun informasi tentang kewilayahannya.

Selanjutnya, Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan bertujuan untuk memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk, perlindungan status hak sipil penduduk dan mendapatkan data yang muktahir, benar, lengkap dan berkelanjutan sehingga kegiatan pendataan penduduk di daerah berjalan sebagaimana semestinya. Artinya, setiap penduduk Indonesia mempunyai hak

untuk memperoleh dokumen kependudukan, pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, perlindungan atas data pribadi, kepastian hukum atas kepemilikan dokumen, informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya dan atau keluarganya, ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta penyalahgunaan data pribadi oleh instansi pelaksana.

Dokumen kependudukan meliputi biodata kependudukan, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Pencatatan Sipil (Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Akta Perkawinan/Perceraian) wajib dimiliki oleh penduduk Indonesia. Dokumen kependudukan mempunyai kekuatan hukum yang mengikat secara perdata bagi pemiliknya. Sementara bagi pemerintah, kepemilikan dokumen kependudukan bermanfaat dalam melakukan kegiatan pengadministrasian penduduk dalam memperoleh database penduduk serta berfungsi sebagai pelayanan publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur, merupakan salah satu lembaga/organisasi di lingkup Pemerintah Kabupaten Barito Timur adalah salah satu unsur penting dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang bertugas dan bertanggung jawab dalam menangani masalah kependudukan dan pencatatan sipil.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur diharapkan mampu

melaksanakan dengan baik, namun masih dirasakan adanya permasalahan dan kendala yang dihadapi sehingga hasilnya masih belum optimal. Sebagai contoh, tercatat pada laporan Bidang Kependudukan akhir tahun 2012 terjadi perbedaan jumlah data penduduk antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur dengan KPU Kabupaten Barito Timur, dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengeluarkan data jumlah penduduk sekitar 105 ribu jiwa sedangkan dari data KPU sekitar 130 ribu jiwa. Perbedaan data jumlah penduduk ini sangat signifikan, karenanya pada awal tahun 2013 Dinas Kependudukan melakukan pendataan ulang secara manual dengan mendatangi seluruh desa dan kelurahan (103 desa dan 3 kelurahan) yang ada di Kabupaten Barito Timur (Laporan Bulanan Kependudukan, 2013).

Adanya perbedaan jumlah data penduduk tersebut diatas disebabkan oleh banyak faktor, diantaranya karena terjadi perubahan sistem dan perangkat kerja. Sebelumnya Dinas Kependudukan melaksanakan tugas dan fungsinya secara manual, namun sejak tahun 2010 semua kegiatan berbasis SLAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan).

Dalam buku Bartim Dalam Angka (2012), terbentuknya Kabupaten Barito Timur (tahun 2002) tercatat bahwa jumlah penduduk Kabupaten Barito Timur sebanyak 86.000 jiwa. Jumlah penduduk sampai dengan akhir tahun 2012 adalah sebanyak 105.900 jiwa. Jadi, selama kurun waktu 10 tahun terjadi kenaikan jumlah penduduk hampir 30%.

Dari 105.900 jiwa penduduk tersebut, tercatat jumlah wajib KTP sebanyak 76.315 jiwa, yang terdiri dari 55.035 jiwa yang telah memiliki KTP, 43.272 KK yang telah memiliki Kartu Keluarga, akta kelahiran sebanyak 14.685 buah, akta perkawinan 2.500 buah, akta kematian 100 buah, akta perceraian 23 buah dan akta perubahan nama 6 buah (Laporan Kependudukan, 2012)

Dari berbagai data di atas, terlihat bahwa masih rendahnya tingkat kepemilikan penduduk atas hak-hak administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Hal ini merupakan fenomena yang menimbulkan pertanyaan sekaligus menjadi tantangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur.

Masih rendahnya jumlah kepemilikan KTP, KK serta akta-akta pencatatan sipil menggambarkan tingkat kepedulian penduduk terhadap tertib administrasi. Hal ini disebabkan karena banyak faktor, antara lain karena masih rendahnya tingkat kesadaran penduduk tentang arti penting administrasi kependudukan, kurangnya sosialisasi secara langsung dan masih kurangnya kemampuan petugas pelayanan dalam hal pengembangan peranan dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat.

Sebagai organisasi/lembaga yang melakukan penyelenggaraan pelayanan terhadap publik, maka tingkat keberhasilan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur diukur dari

output yang ada. Masih banyaknya penduduk yang belum memiliki dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, secara tidak langsung menggambarkan kemampuan pegawai (petugas) dalam menjalankan tugas pelayanannya. Jika sebelum tahun 2010, pendataan penduduk dilakukan secara manual, maka mulai dari tahun 2010 pendataan penduduk dilakukan secara komputerisasi. Seharusnya dengan sistem komputerisasi, pekerjaan pelayanan dan pendataan penduduk berjalan semakin mudah namun ternyata terdapat keluhan masyarakat.

Indikator kinerja adalah suatu alat manajemen dalam meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas (LAN, 2000). Indikator kinerja adalah alat ukur spesifik secara kuantitatif dan kualitatif untuk menggambarkan tingkat capaian kinerja suatu program atau kegiatan yang dilaksanakan. Renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur 2008-2013 menyatakan bahwa program Penataan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur bertanggung jawab pada urusan kependudukan dan pencatatan sipil antara lain :

1. Penduduk yang memiliki KTP
2. Penduduk yang memiliki Kartu Keluarga
3. Penduduk yang memiliki Akta Kelahiran
4. Penduduk yang memiliki Akta Pernikahan
5. Penduduk yang memiliki Akta Perceraian

6. Penduduk yang meninggal dunia yang memiliki Akta Kematian

7. Penduduk yang mempunyai Akta Ganti Nama

Dari indikator kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur diatas maka kelompok sasaran atau masyarakat adalah objek langsung kegiatan yang dijadikan sasaran pembangunan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Dengan masih rendahnya tingkat kepemilikan masyarakat akan dokumen-dokumen kependudukan dan pencatatan sipil secara tidak langsung mengganbarikan tingkat capaian kinerja dinas.

Pembangunan berwawasan kependudukan merupakan tujuan akhir dari program penataan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur. Kabupaten Barito Timur telah membangun dan mengoperasikan SIAK secara terpadu untuk menunjang kebijakan tersebut. Namun pada prakteknya terdapat masalah, antara lain sulitnya menyamakan gerak langkah dan persepsi kecamatan-kecamatan dalam membuat program menangani masalah kependudukan dan masih rendahnya tingkat kesadaran masyarakat dalam upaya menuju tertib administrasi kependudukan.

Pada akhirnya, kinerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur yang menjadi pertanyaan. Terjadinya tindakan pencurian dokumen akta dan perbedaan data jumlah penduduk dengan data

KPU pada tahun 2012 merupakan permasalahan besar yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini menfokuskan pada masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur ?
2. Faktor-faktor yang saja mendukung atau menghambat kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur ?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah penelitian yang dirumuskan maka yang menjadi tujuan penelitian adalah :

1. Untuk menganalisis kinerja yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur.
2. Untuk menganalisis faktor – faktor yang mendukung atau menghambat kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur.

D. Manfaat Penelitian

Diharapkan, informasi yang diperoleh dari penelitian ini dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis.

1. Teoritis

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat berguna dalam memperluas wawasan dan pengembangan ilmu pemerintahan khususnya ilmu administrasi publik yang berkaitan dengan kinerja organisasi pelayanan publik.

2. Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan bisa memberikan sumbangan pemikiran kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Barito Timur serta dapat dipergunakan sebagai referensi bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Penelitian Terdahulu

Eddie (2013) dalam tesisnya yang berjudul "*Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Bagi Warga Miskin di Kecamatan Bukit Batu Kota Palangka Raya*", menyatakan bahwa rangkaian kegiatan penyelenggaraan administrasi kependudukan bagi warga miskin di Kecamatan Bukit Batu Kota Palangka Raya ditinjau dari aspek penataan masih belum ditunjang partisipasi masyarakat, penerbitan data kependudukan memerlukan jarak tempuh yang cukup jauh ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya sebagai instansi yang berwenang menerbitkan dokumen administrasi kependudukan, dan penerbitan dokumen yang menghabiskan biaya yang cukup besar. Kendala dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan bagi warga miskin di Kecamatan Bukit Batu Kota Palangka Raya antara lain :

- 1) Masyarakat tidak mengetahui prosedur dan ketentuan yang berlaku,
- 2) Warga miskin tidak memiliki ketepatan data pendukung yang dapat menjamin ketepatan data yang bersangkutan
- 3) Keterbatasan biaya untuk mengurus dokumen kependudukan
- 4) Kurangnya kesadaran dari warga miskin akan pentingnya administrasi kependudukan

- 5) Tidak memahami cara pengisian formulir/blanko permohonan karena faktor pendidikan dan daftar pertanyaan yang kurang sederhana.

Penelitian lainnya yang dikemukakan oleh Trio Wiramon (2001) dalam tesisnya yang berjudul "*Kinerja Aparatur Pemerintah Kota Yogyakarta (Studi Kasus di Kantor Catatan Sipil)*", menyatakan bahwa profesionalisme aparatur birokrasi publik sangat erat kaitannya dengan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan bagi siapa saja yang berhadapan dengan birokrasi dalam pelayanan publik. Pentingnya mencermati profesionalisme aparatur birokrasi di Indonesia karena aparatur birokrasi publik seringkali bertindak reaktif terhadap perubahan lingkungan (kebutuhan masyarakat dan kemajuan teknologi) bahkan cenderung tidak responsif, inovatif dan bersikap masa bodoh dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Dalam penelitian tersebut ditemukan berbagai patologi yang telah mendarah daging pada diri aparatur dalam menyelenggarakan tugas dan fungsi organisasi. Seperti patologi *red tape*, pungli, menunggu petunjuk atasan, dan lainnya. Dalam penelitian ini juga ditemukan faktor utama yang menghambat profesionalisme aparatur birokrasi publik yaitu keberadaan aturan formal yang secara kaku mengatur tentang peran dan tugas masing-masing bagian sehingga aparatur Kantor Catatan Sipil dalam menjalankan tugas dan fungsi organisasi tidak berorientasi

kepada apa yang menjadi misi organisasi tapi lebih cenderung kepada aturan formal dan petunjuk atasan. Konsekuensi dari kekakuan tersebut membuat aparat menjadi tidak responsif dan inovatif dalam mengantisipasi perubahan lingkungan. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi profesionalisme aparatur menurut penelitian ini adalah keberadaan sistem dimana birokrasi beroperasi seperti: visi-misi organisasi, struktur organisasi, faktor kepemimpinan dan sistem penghargaan.

Farida (2013), dalam tesisnya yang berjudul "*Kinerja Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa di Sekretariat Daerah Kabupaten Banjar*" menyatakan bahwa kinerja ULP belum optimal yang dilihat dari aspek responsivitas yaitu dengan belum optimalnya pembinaan terhadap kegiatan pelaksanaan barang/jasa dan masih adanya anggota pokja yang mengabaikan dan kurang fokus dalam melaksanakan tugasnya seperti monitoring dan sanggahan. Aspek tanggung jawab yang memperlihatkan masih adanya pelelangan ulang terhadap pekerjaan lelang karena belum sepenuhnya terlaksana penyebaran informasi mengenai perubahan kebijakan/aturan. Aspek akuntabilitas yang memperlihatkan bahwa tingkat konsistensi kebijakan dengan kegiatan di ULP masih kurang maksimal karena kurangnya tingkat kemampuan pemahaman teknis pelaksanaan pengadaan barang dan jasa.

Bainovski. (2013) dalam tesisnya yang berjudul "*Kinerja Pelaporan Inspektorat dalam Bidang Pengawasan Pemerintahan (Studi Kasus di Inspektorat Kabupaten Gunung Mas)*" menyatakan bahwa meningkatnya peran Inspektorat hendaknya diikuti dengan peningkatan kinerja dari aparatur dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. dari hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kinerja Inspektorat Kabupaten Gunung Mas belum optimal, karena masih terjadi keterlambatan dalam pelaksanaan pemeriksaan reguler dan pemeriksaan khusus yang berdampak pada terlambatnya penyusunan laporan hasil pemeriksaan, banyaknya aduan yang disampaikan oleh masyarakat mengenai penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kabupaten Gunung Mas. Dari analisis ditemukan faktor yang menyebabkan kinerja Inspektorat Kabupaten Gunung Mas belum optimal dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, yaitu pendelegasian wewenang pejabat fungsional belum jelas, terbatasnya sumber daya manusia baik kualitas maupun kuantitas, belum efektifnya kepemimpinan di Inspektorat, dan belum optimalnya kerjasama dengan unit kerja lainnya. Disarankan untuk menata kembali struktur organisasi Inspektorat Gunung Mas dengan membuka bidang khusus pengaduan masyarakat, penambahan jumlah pegawai dengan mengikutsertakan pada diklat-diklat teknis fungsional pengawasan dan meningkatkan kerjasama antar unit kerja yang diperiksa.

2. Teori-teori

Elu (2011) menyatakan bahwa organisasi merupakan suatu bentuk kerjasama sekelompok manusia atau orang di bidang tertentu untuk mencapai suatu tujuan tertentu, dimana organisasi memiliki ciri-ciri :

- a) adanya pembagian kerja, kekuasaan dan tanggungjawab berkomunikasi, pembagian yang direncanakan untuk mempertinggi realisasi tujuan khusus,
- b) adanya satu atau lebih pusat kekuasaan yang mengawasi penyelenggaraan usaha-usaha bersama dalam organisasi dan pengawasan. Usaha tersebut untuk mencapai tujuan organisasi, pusat kekuasaan ini juga harus menunjuk secara terus menerus pelaksanaan organisasi dan menata kembali strukturnya untuk meningkatkan efisiensi,
- c) pengaturan personil misalnya orang-orang yang bekerja secara tidak memuaskan dapat dipindahkan dan kemudian mengangkat pegawai lain untuk melaksanakan tugasnya.

Organisasi yang baik akan mempunyai pengaruh yang besar terhadap perilaku para anggotanya karena tingginya tingkat kebersamaan dan intensitas untuk menciptakan suatu iklim internal. Organisasi juga menciptakan, meningkatkan, dan mempertahankan kinerja tinggi. Organisasi yang kondusif menciptakan kepuasan kerja,

etos kerja dan motivasi kerja karyawan. Semua faktor tersebut merupakan indikator terciptanya kinerja tinggi dari karyawan yang akan menghasilkan kinerja organisasi juga tinggi (Wirawan, 2007).

a. Kinerja Organisasi

Iswanto (2011) menyatakan bahwa kata kinerja berasal dari kata “*performance*”, yang berarti melakukan, menjalankan, melaksanakan. Kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai dan merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan suatu pekerjaan yang diminta. Kinerja selalu memiliki tujuan dan merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Kinerja selalu merujuk pada tingkat keberhasilan dalam pelaksanaan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan tercapai dengan baik

Kinerja dapat disebut sebagai tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan dan disepakati terlebih dahulu.

Rue and Byar (1981 dalam (Keban, 1995) menyebutkan bahwa kinerja (*performance*) didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil atau “*the degree of accomplishment*” atau

kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi secara berkesinambungan. Kinerja juga dapat berarti prestasi kerja, prestasi penyelenggaraan sesuatu (*performance, how well you do a piece of work or activity*) (Atmosudirdjo, 1997).

Elu (2011) menyebutkan bahwa kinerja atau prestasi kerja merupakan perpaduan antara faktor individual, motivasi dan dukungan organisasi. Faktor pertama yaitu individual meliputi kecakapan dalam melakukan sesuatu. Faktor kedua adalah motivasi, orang yang memiliki latar belakang sama belum tentu memiliki kinerja yang sama. Untuk mencapai kinerja yang tinggi diperlukan kemauan bekerja yang tinggi pula. Perbedaan kinerja antara orang satu dengan yang lain sebagian ditentukan oleh kemauannya bekerja keras dalam mencapai hasil yang optimal. Kemauan bekerja ini di dorong oleh faktor internal yang ada di dalam diri orang bersangkutan. Inilah yang disebut dengan motivasi. Faktor ketiga adalah dukungan organisasi. Dukungan organisasi yang kurang akan menyebabkan kinerja orang menjadi turun atau rendah. Contohnya, ketiadaan waktu, tidak cukupnya anggaran, sarana dan prasarana, ketidakadilan, atau ketidakjelasan prosedur / instruksi kerja.

Nugraha (2011), menyatakan bahwa proses manajemen organisasi publik dapat diwujudkan melalui penilaian yang

sistematik dan menyeluruh terhadap kemampuan internal organisasi publik dan lingkungan eksternalnya. Lingkungan internal disini meliputi sumber daya, kemampuan dan kompetensi inti, sedangkan lingkungan eksternal meliputi berbagai kondisi lingkungan yang berbentuk peluang dan juga ancaman yang dapat mempengaruhi pilihan.

b. Pengukuran tentang Kinerja Organisasi

Pengukuran kinerja merupakan suatu alat manajemen untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas (LAN, 2000). Pengukuran kinerja mempunyai makna ganda, yaitu pengukuran kinerja sendiri dan evaluasi kinerja, di mana untuk melaksanakan kedua hal tersebut terlebih dahulu harus ditentukan tujuan dan suatu program secara jelas. Pengukuran kinerja merupakan jembatan antara perencanaan strategis dengan akuntabilitas, sehingga suatu pemerintah daerah dapat dikatakan berhasil jika terdapat bukti-bukti atau indikator-indikator atau ukuran-ukuran capaian yang mengarah pada pencapaian misi. Teknik dan metode yang digunakan dalam menganalisis kinerja kegiatan, yang pertama-tama dilakukan adalah dengan melihat sejauh mana adanya kesesuaian antara program dan kegiatannya. Program dan kegiatan merupakan program dan kegiatan

sebagaimana yang tertuang dalam perencanaan strategis Pemerintah Daerah yang bersangkutan.

Donald dan Lawton (*dalam* Keban, 1995) mengatakan bahwa penilaian kinerja organisasi dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu dan penilai tersebut juga dapat dijadikan input bagi perbaikan dan peningkatan kinerja organisasi. Meskipun penilaian kinerja telah berkembang dengan pesat, akan tetapi penggunaan penilaian kinerja dalam organisasi publik belum berkembang sebagaimana yang telah terjadi dalam sektor swasta.

Berdasarkan data empiris menunjukkan bahwa penilaian terhadap kinerja di organisasi publik belum merupakan tradisi yang populer dan bahkan terdapat banyak perbedaan pendapat mengenai kriteria kinerja pelayanan publik (Dwiyanto, 1999). Perbedaan pendapat tersebut menurut disebabkan tujuan dan misi organisasi publik seringkali bukan hanya sangat kabur akan tetapi juga bersifat multi dimensional.

Banyak pendapat mengenai pengukuran kinerja, menurut LAN (2000), pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan metode Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP). Metode ini menggunakan indikator kinerja sebagai dasar penetapan capaian kinerja. Untuk pengukuran kinerja digunakan formulir Pengukuran

Kinerja (PK). Penetapan indikator didasarkan pada masukan (*input*), keluaran (*output*), hasil (*outcome*), manfaat (*benefit*) dan dampak (*impact*). Dalam mengukur kinerja suatu program, tujuan dari masing-masing program harus disertai dengan indikator-indikator kinerja yang digunakan untuk mengukur kemajuan dalam pencapaian tujuan tersebut.

Lebih lanjut LAN (2000) menyatakan bahwa indikator kinerja didefinisikan sebagai ukuran kuantitatif dan atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Indikator kinerja harus merupakan sesuatu yang akan diukur dan dihitung serta digunakan sebagai dasar untuk menilai maupun melihat tingkat kinerja suatu program yang dijalankan unit kerja. Tanpa indikator kinerja, sulit bagi kita untuk menilai kinerja (keberhasilan atau kegagalan) kebijaksanaan/program/kegiatan dan pada akhirnya kinerja instansi/unit kerja yang melaksanakan.

Selim and Woodward (dalam Keban,1995) mengatakan bahwa kinerja dapat diukur dari beberapa indikator antara lain *workload/demand, economy, efficiency, effectiveness, dan equity*. Sedangkan *Lenvine (1990) (dalam Dwiyanto, 1999)* mengusulkan tiga konsep yang bisa dipergunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik/organisasi non bisnis yaitu : *accountability*

(akuntabilitas), *responsibility* (resposibilitas) dan *responsiveness* (responsivitas).

1. Akuntabilitas

Akuntabilitas kinerja adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban. Berdasarkan pada pengertian tersebut diatas, maka semua instansi pemerintah, bagian atau lembaga negara di pusat maupun daerah sesuai dengan tugas pokok masing-masing harus memahami lingkup akuntabilitasnya masing-masing, karena akuntabilitas yang diminta meliputi keberhasilan dan juga kegagalan pelaksanaan misi instansi yang bersangkutan.

Lebih lanjut dinyatakan bahwa akuntabilitas kinerja merupakan suatu evolusi kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh seorang petugas baik masih berada pada jalur otoritasnya maupun sudah berada jauh di luar tanggung jawab dan kewenangannya. Dalam pelaksanaan akuntabilitas di lingkungan instansi pemerintah, perlu memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut:

- Harus ada komitmen dan pimpinan dan seluruh staf instansi pemerintah, perlu melakukan pengelolaan pelaksanaan misi agar akuntabel.
- Harus merupakan suatu sistem yang dapat menjamin penggunaan sumber-sumber daya secara konsisten dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- Harus dapat menunjukkan tingkat pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.
- Harus berorientasi pada pencapaian visi dan misi serta hasil dan manfaat yang diperoleh.
- Harus jujur, objektif, transparan, dan aktif sebagai katalisator perubahan manajemen instansi pemerintah dalam bentuk pemutakhiran metode dan teknik pengukuran kinerja dan penyusunan laporan akuntabilitas.

Dwiyanto (1999), menyatakan bahwa ruang lingkup akuntabilitas tidak hanya pada bidang keuangan saja, tetapi meliputi :

- a. *Fiscal Accountability*, yaitu akuntabilitas yang dituntut masyarakat berkaitan pemanfaatan hasil perolehan pajak dan retribusi.
- b. *Legal Accountability*, yaitu akuntabilitas yang berkaitan dengan bagaimana undang-undang maupun peraturan

dapat dilaksanakan dengan baik oleh para pemegang amanah.

- c. Program accountability, yaitu akuntabilitas yang berkaitan dengan bagaimana pemerintah mencapai program-program yang telah ditetapkan
- d. Process Accountability, yaitu akuntabilitas yang berkaitan dengan bagaimana pemerintah mengolah dan memberdayakan sumber-sumber potensi daerah secara ekonomi dan efisien.
- e. Outcome Accountability, yaitu akuntabilitas yang berkaitan dengan bagaimana efektivitas hasil dapat bermanfaat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Akuntabilitas publik yang harus dilakukan oleh organisasi sektor publik terdiri atas beberapa dimensi. Nugraha (2011) menjelaskan terdapat empat dimensi akuntabilitas yang harus dipenuhi oleh organisasi sektor publik, yaitu:

1. Akuntabilitas Kejujuran dan Akuntabilitas Hukum (*Accountability for Probity and Legality*), dimana akuntabilitas kejujuran terkait dengan penghindaran penyalahgunaan jabatan (*abuse of power*), sedangkan akuntabilitas hukum terkait dengan jaminan adanya

kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang disyaratkan dalam penggunaan sumber dana publik.

2. Akuntabilitas Proses, dimana akuntabilitas proses terkait dengan apakah prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas sudah cukup baik dalam hal kecukupan sistem informasi akuntansi, sistem informasi manajemen, dan prosedur administrasi. Akuntabilitas proses termanifestasi melalui pemberian pelayanan publik yang cepat, responsip, dan murah biaya. Pengawasan dan pemeriksaan terhadap pelaksanaan akuntabilitas proses dapat dilakukan, misalnya dengan memeriksa ada tidaknya mark up dan pungutan-pungutan lain di luar yang ditetapkan, serta sumber-sumber inefisiensi dan pemborosan yang menyebabkan mahalnya biaya pelayanan publik dan kelambanan dalam pelayanan. Pengawasan dan pemeriksaan akuntabilitas proses juga terkait dengan pemeriksaan terhadap proses tender untuk melaksanakan proyek-proyek publik. Yang harus dicermati dalam kontrak tender adalah apakah proses tender telah dilakukan secara fair melalui *Compulsory Competitive Tendering (CCT)*, ataukah dilakukan melalui korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).

3. Akuntabilitas Program, dimana akuntabilitas program terkait dengan pertimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai atau tidak, dan apakah telah mempertimbangkan alternatif program yang memberikan hasil yang optimal dengan biaya yang minimal.
4. Akuntabilitas Kebijakan, dimana akuntabilitas kebijakan terkait dengan pertanggungjawaban pemerintah, baik pusat maupun daerah, atas kebijakan-kebijakan yang diambil pemerintah terhadap DPR/DPRD dan masyarakat luas.

2. **Responsibilitas**

Mahsun (2011) menyatakan bahwa responsibilitas (*responsibility*) menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijaksanaan organisasi baik yang implisit atau eksplisit. Semakin kejelasan organisasi publik itu dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi dan peraturan dan kebijaksanaan organisasi, maka kinerjanya dinilai semakin baik.

Islamy (2000) menyebutkan bahwa setiap aparat harus bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas-tugasnya secara efektif, yaitu dengan menjaga tetap berlangsungnya tugas-tugas

dengan baik dan lancar, mengelolanya dengan profesional dan pelaksanaan berbagai peran yang dapat dipercaya.

Istilah akuntabilitas dan *responsibilitas (responsibility)* sering didefinisikan sama yaitu pertanggungjawaban. Dalam rangka memahami konsep akuntabilitas sangat dibutuhkan suatu analisis yang jelas dan mendalam sehingga tidak tumpang tindih dengan pengertian *responsibilitas*. Konsep akuntabilitas dijabarkan dengan sangat sederhana oleh berbagai referensi. Konsep akuntabilitas sering dipahami dalam dua pengertian, yaitu :

- a) berkaitan dengan *virtually interchangeable* (dapat dipertukarkan dengan sebenar-benarnya), dan
- b) berkaitan dengan *closely related* (terdapat saling keterkaitan yang bersifat tertutup).

Sementara itu, *responsibilitas* mempunyai sejumlah konotasi termasuk di dalamnya kebebasan untuk bertindak, kewajiban untuk memuji dan menyalahkan, dan perilaku baik yang merupakan bagian dari tanggung jawab seseorang (Manahan, 2004). Lebih lanjut dinyatakan bahwa jika akuntabilitas didasarkan pada catatan/laporan tertulis maka *responsibilitas* didasarkan atas kebijaksanaan. *Responsibilitas* lebih bersifat internal sebagai pertanggungjawaban bawahan

kepada atasan yang telah memberikan tugas dan wewenang, yang biasanya terbatas pada bidang keuangan saja, sedangkan akuntabilitas lebih bersifat eksternal sebagai tuntutan pertanggungjawaban dari masyarakat terhadap apa saja yang telah dilakukan oleh para pejabat atau aparat.

3. Responsivitas

Responsivitas (*responsiveness*) disini adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Semakin banyak kebutuhan dan keinginan masyarakat yang diprogramkan dan dijalankan oleh organisasi publik maka kinerja organisasi tersebut dinilai semakin baik.

Profesionalisme aparatur dalam hubungannya dengan organisasi publik digambarkan sebagai bentuk kemampuan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, memprioritaskan pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat atau disebut dengan istilah responsivitas (Dwiyanto, 1999).

Parliamentary Center (2010) menyatakan bahwa responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang buruk juga. Dalam operasionalisasinya, responsivitas pelayanan publik dijabarkan menjadi beberapa indikator, seperti meliputi :

- 1) terdapat tidaknya keluhan dan pengguna jasa selama satu tahun terakhir,
- 2) sikap aparat birokrasi dalam merespons keluhan dan pengguna jasa,
- 3) keluhan pelanggan dan pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada masa mendatang,
- 4) berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa,
- 5) penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku.

Dalam konteks ini kinerja organisasi publik dinilai baik apabila seluruhnya atau setidaknya sebagian besar kegiatannya didasarkan pada upaya-upaya untuk memenuhi harapan dan keinginan para wakil-wakil rakyat. Semakin banyak tindak lanjut organisasi atas harapan dan aspirasi pejabat politik, maka kinerja organisasi tersebut itu dinilai makin baik.

Penelitian ini konsep yang akan digunakan untuk mengukur kinerja organisasi adalah konsep yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur dan berdasarkan data empiris di lapangan (*actionable causes*), yaitu akuntabilitas, responsibilitas dan responsivitas sebagaimana pendapat Lervine (1990) (*dalam Dwiyanto, 1999*).

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Organisasi

Dalam menemukan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur, peneliti mencoba mengacu pada beberapa kerangka teori dan model yang dikembangkan oleh beberapa ahli. Dengan mengacu pada kerangka teori yang digunakan para ahli pada penelitian kinerja organisasi, diharapkan kerangka teori tersebut dapat dijadikan pedoman dalam melihat fenomena yang terjadi dalam kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Barito Timur, walaupun dalam pelaksanaannya disesuaikan dengan kenyataan di lapangan (*actionable causes*).

Beberapa pandangan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi publik, yang dipengaruhi oleh ruang dan waktu, dapat ditemui dari berbagai kepustakaan yang berusaha menggambarkan kinerja organisasi publik. Suatu organisasi, terlepas dari bagaimana bentuknya organisasi tersebut, apapun tujuan yang akan dicapai, selalu mengharapkan sasaran/target yang telah ditetapkan akan dapat tercapai semaksimal mungkin. Untuk mencapai target tersebut, banyak faktor yang dapat mempengaruhinya.

Pengaruh lingkungan dapat dilihat dari dua segi: pertama, lingkungan eksternal yang umumnya menggambarkan kekuatan yang berada di luar organisasi seperti faktor politik, ekonomi dan sosial, kedua adalah lingkungan internal yaitu faktor-faktor dalam organisasi yang menciptakan iklim organisasi dimana berfungsinya kegiatan mencapai tujuan.

Sejalan dengan pendapat tersebut, Higgins (1985) dalam Salusu (1996), menyatakan bahwa ada dua kondisi yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi, yaitu kapabilitas organisasi yaitu konsep yang dipakai untuk menunjuk pada kondisi lingkungan internal yang terdiri atas dua faktor strategik yaitu kekuatan dan kelemahan. Kekuatan adalah situasi dan kemampuan internal yang bersifat positif, yang

memungkinkan organisasi memiliki keuntungan strategik dalam mencapai sasarannya; sedangkan kelemahan adalah situasi dan ketidakmampuan internal yang mengakibatkan organisasi tidak dapat mencapai sasarannya. Kedua faktor ini saling berkaitan dan saling mempengaruhi.

Lebih lanjut dinyatakan bahwa faktor yang perlu diperhitungkan dalam melihat kemampuan internal organisasi antara lain : struktur organisasi, sumberdaya baik dana maupun tenaga, lokasi, fasilitas yang dimiliki, integritas seluruh karyawan dan integritas kepemimpinan. Kondisi yang kedua adalah lingkungan eksternal, yang terdiri atas dua faktor strategik, yaitu peluang dan ancaman atau tantangan.

Peluang sebagai situasi dan faktor-faktor eksternal yang membantu organisasi mencapai atau bahkan bisa melampaui pencapaian sasarannya; sedangkan ancaman adalah faktor-faktor eksternal yang menyebabkan organisasi tidak dapat mencapai sasarannya. Dalam mengamati lingkungan eksternal, ada beberapa sektor yang peka secara strategik, artinya bisa menciptakan peluang, atau sebaliknya merupakan ancaman. Perkembangan teknologi misalnya, peraturan perundang-undangan, atau situasi keuangan, dapat saja memberi keuntungan atau kerugian bagi organisasi. Tetapi yang jelas ialah bahwa peluang dan ancaman hadir pada setiap saat dan

senantiasa melampaui sumber daya yang tersedia. Artinya, kekuatan yang dimiliki organisasi selalu berada dalam posisi lebih lemah dalam menanggulangi ancaman, bahkan dalam mengejar dan memanfaatkan peluang sekalipun (Salusu, 1999).

Bryson (1999) menyatakan faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi bukan semata bersifat internal seperti input proses manajemen, tetapi juga lingkungan eksternal. Walaupun faktor lingkungan eksternal ini sering kali berada diluar jangkauan intervensi organisasi, namun mengingat keterpengaruhannya yang cukup signifikan terhadap kinerja organisasi, maka kiranya faktor lingkungan eksternal tetap harus menjadi perhatian dalam upaya peningkatan kinerja suatu organisasi. Perkembangan di lingkungan internal dan eksternal, tentunya kembali pada spesifikasi permasalahan yang dihadapinya, apakah permasalahan itu pada aspek inputnya atau aspek proses manajemennya, yang kemudian pada sisi mana dari aspek tersebut yang paling diprioritaskan kembali untuk dibenahi, baru kemudian dapat ditentukan upaya-upaya relevan yang dapat dilakukan guna meningkatkan kinerja organisasi tersebut.

Lebih lanjut Bryson (1999) menjelaskan bahwa untuk lebih meningkatkan kinerja dinas tersebut secara teoritis menyeluruh aspek-aspek yang berpengaruh terhadap kinerja, yaitu :

- a. aspek-aspek input atau sumberdaya-sumberdayanya (*resources*) antara lain : pengawasan Sumber Daya Manusia, anggaran, sarana dan prasarana, informasi dan budaya organisasi.
- b. hal yang berkaitan dengan proses manajemen dalam dinas seperti : proses perencanaan, proses pengorganisasian, proses pelaksanaan, proses penganggaran, proses pengawasan, proses evaluasi dan sebagainya. Setiap aspek tersebut mempunyai potensi yang sama untuk muncul sebagai faktor dominan yang mempengaruhi kinerja dinas, baik berpengaruh dalam arti negatif (menjadikan lemahnya kinerja), maupun yang positif (meningkatkan kinerja).

Disamping faktor internal tersebut, perlu juga diperhatikan aspek-aspek lingkungan eksternal yang secara langsung maupun tidak ikut mempengaruhi kinerjanya, seperti perubahan-perubahan kondisi politik, ekonomi, sosial budaya dan teknologi, juga pihak-pihak yang terkait dengan penyediaan input, misalnya wajib pajak dan para pembuat kebijakan dan sebagainya.

1. Struktur Organisasi

Struktur organisasi dapat didefinisikan sebagai mekanisme-mekanisme formal dengan mana organisasi dikelola. Struktur organisasi menetapkan bagaimana tugas pekerjaan dibagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan secara formal.

Struktur organisasi menunjukkan kerangka dan susunan perwujudan pola tetap hubungan-hubungan di antara fungsi-fungsi, bagian-bagian atau posisi-posisi maupun orang-orang yang menunjukkan kedudukan, tugas, wewenang dan tanggung jawab yang berbeda-beda dalam suatu organisasi (Elu, 2011).

Struktur organisasi mengandung unsur-unsur spesialisasi kerja, standardisasi, koordinasi, sentralisasi atau desentralisasi dalam pembuatan keputusan dan besaran (ukuran) satuan kerja. Pengaruh dari struktur organisasi terhadap kinerja karyawan di suatu perusahaan, tergantung pada bentuk struktur organisasi yang dipakai perusahaan tersebut. Struktur organisasi perusahaan cenderung berbeda. Struktur organisasi yang lazim digunakan adalah struktur sederhana, birokrasi dan struktur matriks. Secara spesifik, struktur hendaknya mengikuti strategi. Jika manajemen membuat suatu perubahan yang penting dalam strategi organisasi, struktur akan perlu dimodifikasikan untuk mengakomodasikan dan mendukung perubahan ini (Nugraha, 2011).

Elu (2011) menyatakan bahwa struktur organisasi berkaitan dengan tiga komponen yaitu peranan, hubungan dan bentuk. Kedudukan seseorang dalam struktur organisasi akan menghasilkan status dan peranan. Dalam organisasi status biasanya berkaitan dengan spesialisasi pekerjaan yang akan

menentukan deskripsi kerjanya. Untuk menyatukan berbagai status dan peranan tersebut organisasi akan menciptakan jalur hubungan tersebut digambarkan dalam kebijakan, prosedur dan peraturan-peraturan organisasi. Jalur hubungan tersebut akan membentuk suatu pola yang khas dari organisasi. Bentuk organisasi merupakan pencerminan dari keinginan manajer, dengan mekanisme dan prosedur seperti apa suatu pekerjaan dilaksanakan.

Struktur Organisasi adalah sistem formal dari aturan dan tugas serta hubungan otoritas yang mengawasi bagaimana anggota organisasi bekerjasama dan menggunakan sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi. Perhatian sebuah organisasi terhadap bentuk struktur organisasi dapat membantu organisasi untuk mempersatukan, meningkatkan kemampuan organisasi untuk mengatur dan mengendalikan keanekaragaman, menghasilkan barang dan jasa, efektivitas organisasi, mengintegrasikan dan memotivasi fungsi-fungsi dan anggotanya, dan membawa organisasi ke arah yang lebih baik (Uguy, 2011).

Lebih lanjut Uguy (2011) mengemukakan bahwa ada tiga pendekatan terhadap struktur organisasi. Pertama, pendekatan manajemen untuk merespon tantangan yang dihadapi, dimana struktur organisasi dibagi menjadi struktur mekanistik dan

struktur organik. Struktur mekanistik mengurangi peranan dan tanggungjawab anggota organisasi. Otoritas pengambilan keputusan yang sentralistis dibentuk dari atas ke bawah secara hierarkis. Sub ordinasi diawasi secara tertutup dan arus informasi secara vertikal. Dalam sebuah struktur mekanistik peranan ditetapkan secara jelas. Sedangkan struktur organik lebih fleksibel dimana anggota organisasi mempunyai inisiatif untuk dapat merubah dan beradaptasi secara cepat ke dalam kondisi yang berubah. Struktur organik memberikan kesempatan untuk budaya yang dapat mengadakan antisipasi dan mempunyai stabilitas dan menghindarkan pengelompokan.

Kedua, pendekatan efektivitas pengambilan keputusan dan komunikasi. Struktur organisasi terdiri dari struktur organisasi yang pipih dan runcing. Struktur organisasi yang pipih memiliki sedikit hierarki sedangkan struktur organisasi yang runcing memiliki hierarki yang banyak. Rantai komando yang panjang mengakibatkan komunikasi antar pimpinan dengan bawahan akan memakan waktu yang lebih lama. Pengambilan keputusan menjadi lambat yang akan berakibat pada kelambanan dalam merespon keinginan pelanggan dan pesaing. Berlawanan dengan struktur organisasi yang pipih para manajer lebih memiliki

otoritas dan dapat lebih menciptakan motivasi dalam peranan yang seimbang.

Ketiga, pendekatan spesialisasi dan koordinasi, yang terdiri dari struktur organisasi fungsional, divisional, dan matriks. Tujuan dibentuknya suatu organisasi dengan struktur fungsional atau divisional adalah agar dapat dengan mudah mendayagunakan keterampilan dan sumber dayanya. Sebagai spesialisasi struktur organisasi fungsional dapat meningkatkan keterampilan dan memperbaiki tugas dan kemampuan daya saing organisasi. Struktur organisasi matriks adalah penggabungan antara jalur vertikal sebagai pertanggungjawaban fungsional dan jalur horizontal sebagai pertanggungjawaban produksi. Organisasi dengan struktur matriks dikembangkan karena berbagai macam fungsi organisasi dan spesialisasi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi. Struktur organisasi matriks sangat pipih, dengan hierarki yang minimal dan fungsi serta otoritas yang terdesentralisasi.

Menurut Ancok (2001) harus disadari bahwa pembentukan suatu organisasi baik devisi SDM maupun devisi lainnya senantiasa memperhatikan struktur organisasi, karena akan sangat mempengaruhi perilaku pegawai. Organisasi dengan struktur yang kaku dan birokratik akan menghambat tumbuhnya

keaktivitas pegawai. Selain itu pengambilan keputusan menjadi sangat lamban, dan komunikasi antar unit organisasi menjadi berkurang. Organisasi yang kaku dan terkotak-kotak seringkali menimbulkan pemborosan, karena sumber daya (SDM dan fasilitas) tidak dapat dipakai bersama-sama.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa keberhasilan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya akan ditentukan salah satunya oleh struktur organisasi yang dibentuk. Karena struktur organisasi akan menentukan pola perilaku individu dalam pencapaian tujuan organisasi.

2. Sumber Daya Manusia

Notoatmodjo (1992) melihat sumber daya manusia dari dua aspek, yaitu a) mutu atau kualitas yang diukur melalui kemampuan fisik seperti kesehatan jasmani, kekuatan untuk bekerja dan kemampuan non fisik misalnya kecerdasan dan mental; b) jumlah atau kuantitas, yaitu banyaknya sumber daya sebagai tenaga kerja dalam suatu organisasi. Lebih lanjut dinyatakan bahwa manfaat sumber daya manusia dalam suatu organisasi memegang peranan penting. Fasilitas yang canggih dan lengkap belum merupakan jaminan akan keberhasilan suatu

lembaga, tanpa diimbangi kualitas dari staf atau karyawan yang akan memanfaatkan fasilitas itu.

Dalam organisasi pemerintahan, sumber daya manusia sering disebut sebagai aparatur yaitu pegawai yang melaksanakan tugas-tugas kelembagaan (Widjaja, 1995). Sedangkan Suradinata (1996), mengemukakan bahwa sumber daya manusia sering disebut sebagai human resource yaitu tenaga atau kekuatan manusia (energi atau power). Kenyataan yang dihadapi faktor yang sangat menentukan sebagai pemegang kunci tetap ada pada manusianya, sebagai perencana, pelaksana, pengendali, pengawasan maupun evaluasi dan yang memanfaatkan hasilnya.

Simamora (1995) menyatakan bahwa keberadaan sumber daya manusia sangat penting sebagai unsur filosofis. Unsur filosofis itu adalah : 1) karyawan dipandang sebagai investasi jika dikembangkan dan dikelola secara efektif akan memberikan imbalan bagi organisasi dalam bentuk produktifitas yang lebih besar 2) manajer membuat berbagai kebijakan, program dan praktek yang memuaskan baik bagi kebutuhan ekonomi maupun kepuasan pribadi karyawan 3) manajer menciptakan lingkungan kerja yang di dalamnya para karyawan didorong untuk mengembangkan dan menggunakan keahlian serta kemampuannya semaksimal mungkin 4) program dan praktek

personalia diciptakan agar terdapat keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan kebutuhan organisasi. Setiap organisasi selalu berusaha mencapai tujuannya dengan menggunakan manusia secara efisien dan efektif.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa keberhasilan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sangat ditentukan oleh sumber daya yang tersedia yang dapat dipergunakan untuk mendukung kegiatan dalam upaya mengatasi permasalahan lingkungan hidup. Dari sumber daya yang tersedia dalam organisasi, sumber daya manusia memegang peranan yang sentral dan paling menentukan. Tanpa sumber daya manusia yang handal, pengolahan, penggunaan dan pemanfaatan sumber-sumber lainnya akan menjadi tidak efektif, efisien dan produktif. Dalam keadaan yang demikian tidaklah mengherankan bahwa tujuan serta program organisasi yang telah ditetapkan dengan baik akan tetap sulit terwujud secara baik dan benar.

Manusia adalah aktor utama setiap organisasi dimana dan apapun bentuknya. Setiap individu yang masuk dalam organisasi membawa karakteristiknya seperti kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan, kebutuhan dan pengalaman, komponen

karakteristik ini kemudian membentuk perilaku pegawai (Thoha, 2001).

Lebih lanjut Thoha menyatakan bahwa organisasi hanya merupakan satu wadah untuk mencapai tujuan dan manusialah yang akan membawa organisasi tersebut mencapai tujuannya. Ditambahkan oleh Uguy (2011) bahwa ada 4 (empat) komponen yang berkaitan dengan sumberdaya manusia dalam organisasi, yaitu nilai, keterampilan, pengetahuan dan motivasi. Keberhasilan pengelolaan sumber daya manusia sangat bergantung pada kelihaihan pemimpin dalam mengelola nilai, keterampilan, pengetahuan dan motivasi.

Sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu, perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya.

3. Finansial

Anggaran merupakan komponen penting dalam sebuah organisasi, baik organisasi sektor swasta maupun organisasi sektor publik. Mardiasmo (2001) menyebutkan bahwa setiap entitas pencari laba ataupun nirlaba bisa mendapatkan manfaat dari perencanaan dan pengendalian yang diberikan oleh anggaran.

Perencanaan dan pengendalian merupakan dua hal yang saling berhubungan. Perencanaan adalah pandangan ke depan untuk melihat tindakan apa yang seharusnya dilakukan agar dapat mewujudkan tujuan-tujuan tertentu. Pengendalian adalah melihat ke belakang, memutuskan apakah yang sebenarnya telah terjadi dan membandingkannya dengan hasil yang direncanakan sebelumnya.

Lebih lanjut dinyatakan bahwa anggaran merupakan komponen utama dalam perencanaan. Pengertian anggaran adalah sebagai berikut: "Suatu rencana yang disusun secara sistematis yang meliputi seluruh kegiatan perusahaan, yang dinyatakan dalam unit (kesatuan) moneter dan berlaku untuk jangka waktu (periode) tertentu yang akan datang". Anggaran disusun oleh manajemen dalam jangka waktu satu tahun untuk membawa perusahaan ke kondisi tertentu yang diperhitungkan. Dengan anggaran, manajemen mengarahkan jalannya kondisi perusahaan. Tanpa anggaran, dalam jangka pendek perusahaan akan berjalan tanpa arah, dengan pengorbanan sumber daya yang tidak terkendali.

Finansial adalah jumlah dan tingkat ketersediaan dana / anggaran yang dialokasikan untuk penataan administrasi kependudukan. Aspek finansial meliputi anggaran rutin dan

pembangunan dari instansi pemerintah. Karena aspek finansial dapat dianalogikan sebagai aliran darah dalam tubuh manusia, maka aspek finansial merupakan aspek penting yang perlu diperhatikan yang dapat mempengaruhi kinerja suatu organisasi.

Adanya finansial, dalam suatu organisasi, selain faktor SDM dan sarana fisik lainnya, dukungan anggaran memegang peranan penting dalam kegiatan organisasi. Tujuan yang telah dirumuskan dengan strategi dan program sebaik apapun harus diikuti dengan dukungan anggaran yang memadai.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa keberhasilan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya akan ditentukan oleh adanya dukungan finansial, karena untuk operasionalisasi tugas-tugas perlu didukung oleh anggaran yang cukup. Sehingga dengan adanya dukungan anggaran yang cukup tujuan organisasi akan mudah tercapai.

B. Kerangka Berpikir

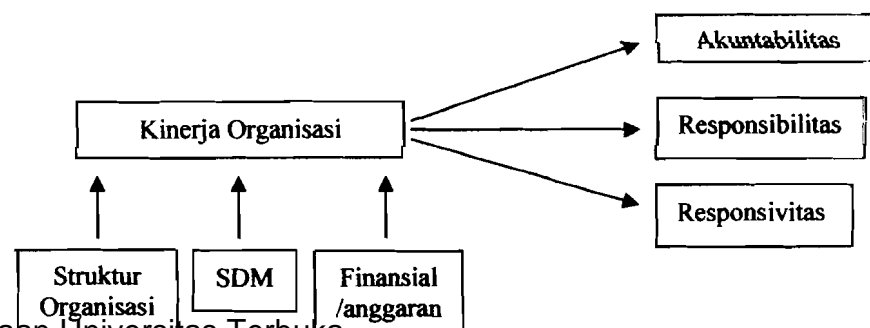
Kinerja secara umum dapat dinyatakan sebagai sebuah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dulu dan telah disepakati bersama.

Kinerja organisasi adalah konsep utama organisasi yang menunjukkan seberapa jauh tingkat kemampuan pelaksanaan tugas-tugas organisasi dalam rangka pencapaian tujuan.

Untuk meyelaraskan kinerja organisasi agar mencapai tujuan dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya sesuai dengan visi dan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur maka diperlukan sumber daya manusia, struktur organisasi yang merupakan kerangka batasan dalam beroperasi dan finansial atau tingkat ketersediaan dana / anggaran dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi organisasi.

Untuk dapat memperjelas kerangka pemikiran tersebut, di bawah ini digambarkan melalui skema kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran Penelitian



C. Definisi Operasional

Lenvinne (1990) (dalam Dwiyanto,1999) menjelaskan bahwa tiga konsep yang digunakan dalam mengukur kinerja birokrasi publik/organisasi non bisnis yaitu :

- a. Akuntabilitas, dengan beberapa indikator :
 - 1) Sejauh mana komitmen organisasi dalam menjalankan kebijakan;
 - 2) Sejauh mana tingkat pencapaian tujuan dan sasaran organisasi;
 - 3) Sejauh mana sikap tanggung jawab organisasi yang berorientasi pada pencapaian visi dan misi organisasi.
- b. Responsibilitas, dengan beberapa indikator :
 - 1) Tingkat kemampuan organisasi dalam melaksanakan kegiatan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi dan kebijakan yang benar;
 - 2) Tingkat kemampuan organisasi terhadap peningkatan PAD.
- c. Responsivitas, dengan beberapa indikator :
 - 1) Sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan masyarakat;
 - 2) Berbagai usaha organisasi untuk memberikan kepuasan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan aturan.

Ancok (2001), menyebutkan bahwa *independent variabel* atau faktor-faktor yang mendukung atau menghambat kinerja organisasi antara lain sebagai berikut:

- a. Struktur organisasi, diukur dengan indikator sebagai berikut:
 - 1) tingkat pendelegasian wewenang yang ada dalam organisasi;

- 2) tingkat pemanfaatan pegawai yang sesuai dengan spesialisasi;
 - 3) tingkat pengendalian pegawai dalam pelaksanaan tugas.
- b. Sumber daya manusia, diukur dengan indikator sebagai berikut:
- 1) tingkat ketersediaan pegawai baik secara kuantitas dan kualitas;
 - 2) tingkat pendidikan yang dimiliki pegawai;
 - 3) tingkat kemampuan teknis yang dimiliki pegawai.
- c. Finansial, diukur dengan indikator sebagai berikut:
- 1) tingkat pengalokasian anggaran untuk menunjang pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
 - 2) tingkat ketersediaan anggaran biaya operasional untuk kegiatan pembinaan terhadap pegawai dan masyarakat.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dengan pendekatan kualitatif maka data yang diperoleh lebih lengkap, lebih mendalam, kredibel, dan lebih bermakna sehingga tujuan penelitian ini tercapai. Melalui metode kualitatif diperoleh data yang lebih tuntas, dengan tingkat kredibilitas tinggi. Pendekatan kualitatif ini adalah jenis deskriptif dengan tujuan menggambarkan (mendeskripsikan) keadaan subjek dan objek penelitian berdasarkan fakta yang tampak sebagaimana adanya. Penelitian deskriptif ini merupakan upaya peneliti untuk mengeksplorasi dan klarifikasi mengenai fenomena dan kenyataan sosial yang terjadi pada Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur.

B. Lokus dan Fokus Penelitian

Penelitian ini mengambil tempat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur. Alasan pemilihan lokasi ini karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur merupakan bagian dari Kabupaten Barito Timur yang dalam menjalankan tugas dan fungsinya untuk menyelenggarakan dan memberikan pelayanan publik terutama dalam administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Untuk memperkaya nuansa data kualitatif dalam penelitian ini maka penetapan lokasi penelitian berdasarkan atas situasi dan suasana dalam pengumpulan data. Situasi dan suasana dalam pengumpulan data ini adalah lokasi perkantoran, ruang kerja pimpinan, ruang kerja pegawai, maupun di rumah pegawai yang bersangkutan.

Responden dalam penelitian adalah yang dianggap mempunyai informasi (*key-informan*) yang dibutuhkan di wilayah penelitian, yaitu :

- Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- Kepala Bidang Kependudukan
- Kepala Seksi Pendaftaran Penduduk
- Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian
- Staf/petugas loket
- Masyarakat yang sedang berinteraksi dengan petugas loket

Pemilihan ini sesuai dengan tugas pokok dan fungsi dari tiap-tiap informan terpilih yang berkaitan langsung dalam kegiatan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Barito Timur, sehingga pada akhirnya diperoleh data yang tepat dan mendalam sesuai topik penelitian.

Fokus penelitian ini adalah mengenai kinerja aparatur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur dengan variabel akuntabilitas, responsibilitas dan responsivitas kinerja aparatur terhadap kegiatan pelayanan. Sedangkan yang menjadi variabel yang

mendukung atau menghambat adalah Struktur Organisasi, Sumber daya Manusia dan Finansial.

C. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data Penelitian

Menurut pendapat Nasution (dalam Sugiyono, 1992) bahwa dalam penelitian kualitatif, tidak ada pilihan lain daripada menjadikan manusia sebagai instrumen penelitian utama. Alasannya ialah bahwa, segala sesuatunya belum mempunyai bentuk yang pasti. Masalah, fokus penelitian, prosedur penelitian, hipotesis yang digunakan, bahkan hasil yang diharapkan, itu semuanya tidak dapat ditentukan secara pasti dan jelas sebelumnya. Segala sesuatu masih perlu dikembangkan sepanjang penelitian itu. Dalam keadaan yang tidak pasti dan tidak jelas itu, tidak ada pilihan lain dan hanya peneliti itu sendiri sebagai alat satu-satunya yang dapat mencapainya.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi :

- a. Wawancara mendalam sehingga memperoleh data dan informasi kualitatif secara langsung dari sumber data. Sedangkan teknik wawancara bersifat terbuka, dimana responden langsung memberikan jawaban dan pandangan seluas-luasnya. Wawancara ini menggunakan sebagai pedoman wawancara (*interview-guide*) dalam penelitian ini.
- b. Dokumentasi, dengan cara mengumpulkan data sekunder dalam bentuk Peraturan Perundang-undangan serta dokumen RESTRA Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur, dan LAKIP 2012 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur.

- c. Penelitian lapangan atau observasi langsung dilakukan peneliti untuk hasil penelitian dan data.

Sesuai dengan pendapat Irawan (2011), metode survei melalui kuisioner sebagai instrumen utama dalam mengumpulkan data. Pengumpulan data merupakan suatu proses pengadaan data primer untuk keperluan penelitian. Penelitian dengan kuisioner memerlukan responden dalam jumlah yang cukup agar validasi temuan bisa dicapai dengan baik. Instrumen utama atau data primer yang diperoleh secara langsung dari responden berasal dokumentasi, wawancara langsung dan daftar pertanyaan. Sedangkan data sekunder berasal dari buku-buku atau referensi, peraturan perundang-undangan, arsip dan dokumen-dokumen resmi yang relevan terhadap penelitian ini.

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara bersifat tidak terstruktur yang dilakukan dengan para pejabat atau pihak lain yang dianggap mengetahui, mengerti dan memahami masalah dan tujuan dari penelitian ini. Wawancara ini tidak dilaksanakan secara ketat, tetapi dengan pertanyaan yang semakin memfokuskan pada permasalahan sehingga informasi yang dikumpulkan secara mendalam, akan tetapi tetap mengacu pada garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan sehingga informan memberikan informasi yang sebenarnya terutama yang berkenan

dengan perasaan, sikap dan pandangan mereka terhadap pelaksanaan kerjanya.

Wawancara dilakukan terhadap Kepala SKPD (*guide keeper*), pegawai di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan masyarakat yang sedang berurusan langsung dengan kegiatan pelayanan.

Teknik pengumpulan data dengan cara membuat daftar pertanyaan melalui formulir-formulir yang berisi pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada responden sehingga terkumpul jawaban dan tanggapan serta informasi yang digunakan dalam penelitian ini.

D. Metode Analisis Data

Analisis data merupakan suatu proses dimana data itu disederhanakan kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Lebih lanjut menurut pendapat (Moeleong,1995) analisa data sebagai proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori, satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan suatu kesimpulan sementara, kerja seperti yang dirumuskan oleh data.

Dalam hal ini analisa data berperan mengatur, mengurutkan, mengelompokan, memberikan kode, dan mengkategorikannya. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisa data Deskriptif-Kualitatif. Sedangkan tujuan menggunakannya agar dapat menggambarkan fenomena tertentu secara lebih konkrit dan terperinci dan alasan mengapa teknik analisa data ini digunakan karena mampu menggali

informasi secara lebih luas, lebih terperinci, dan lebih mendalam dari beberapa interaksi dan fenomena sosial tertentu, terutama yang berkaitan dengan variabel yang diteliti. Juga dapat mengkaji temuan-temuan dari kasus yang terjadi pada lokasi penelitian, sehingga kajian yang diperoleh diharapkan dapat dikembangkan menjadi konsep.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN

1. Keadaan Kabupaten Barito Timur

Kabupaten Barito Timur memiliki luas 3.834 Km² (atau 2,50% dari luas Provinsi Kalimantan Tengah : 153.564 Km²), secara astronomis terletak pada posisi 114° – 115° bujur timur dan 1° 2' lintang utara, 2°5' lintang selatan, secara administratif berbatasan wilayah dengan :

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Barito Selatan Provinsi Kalimantan Tengah.
- b. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Tabalong Provinsi Kalimantan Selatan.
- c. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Tabalong provinsi Kalimantan Selatan.
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Barito Selatan Provinsi Kalimantan Tengah.

Kabupaten Barito Timur sampai dengan tahun 2011 jumlah Pemerintahan Kecamatan sudah mencapai 10 kecamatan (kecamatan Karusen Janang baru definitif operasional pada tahun 2008 setelah dilakukan pelantikan Camat dan peresmian pemanfaatan gedung kantor kecamatan pada tahun 2008) dengan 103 desa dan 3 kelurahan. Dengan nama-nama kecamatan sebagai berikut :

1. Kecamatan Dusun Timur : (kecamatan induk/lama)
2. Kecamatan Dusun Tengah : (kecamatan induk/lama)

3. Kecamatan Pematang Karau : (kecamatan induk/lama)
4. Kecamatan Awang : (kecamatan induk/lama)
5. Kecamatan Patangkep Tutui : (kecamatan induk/lama)
6. Kecamatan Benua Lima : (kecamatan induk/lama)
7. Kecamatan Raren Batuah : (pemekaran tahun 2007)
8. Kecamatan Paku : (pemekaran tahun 2007)
9. Kecamatan Paju Epat : (pemekaran tahun 2007)
10. Kecamatan Karusen Janang : (pemekaran tahun 2008)

Tabel 4.1 Luas Wilayah Per Kecamatan Kabupaten Barito Timur

No.	Kecamatan	Luas Wilayah (Km ²)	Prosentase (%)
1.	Benua Lima	258,00	6,73
2.	Dusun Timur	867,70	22,63
3.	Awang	203,00	5,29
4.	Patangkep Tutui	255,00	6,65
5.	Dusun Tengah	371,00	14,32
6.	Pematang Karau	579,00	15,10
7.	Raren Batuah	186,00	4,85
8.	Paku	272,00	7,09
9.	Paju Epat	664,30	17,33
10.	Karusen Janang	178,00	4,64
Total Luas		3.834,00	100,00

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Barito Timur.

2. *Kedaaan Penduduk*

Dalam pembangunan bidang kependudukan, jumlah penduduk Kabupaten Barito Timur dari tahun ke tahun terus meningkat. Jumlah penduduk Kabupaten Barito Timur pada tahun 2010 berjumlah 92.667 orang dengan perbandingan 49,4 persen perempuan dan 50,6 persen

laki-laki. Dengan perbandingan sex ratio sebesar 103 artinya rata-rata lahir 103 laki-laki dan 100 perempuan (Tabel 4.2).

Tabel 4.2 Jumlah Penduduk dan Ratio Jenis Kelamin menurut Kecamatan di Kabupaten Barito Timur Tahun 2011

No.	Kecamatan	Jumlah Penduduk (Jiwa)		Jumlah	Sex Ratio
		Laki-laki	Perempuan		
1.	Benua Lima	2.966	2.855	5.821	104
2.	Dusun Timur	8.967	9.022	17.994	99
3.	Awang	2.941	2.679	5.620	111
4.	Patangkep Tutui	3.133	3.125	6.258	104
5.	Dusun Tengah	10.563	10.481	21.044	99
6.	Pematang Karau	5.832	5.905	11.737	99
7.	Raren Batuah	4.325	3.819	8.144	104
8.	Paku	3.827	3.594	7.421	107
9.	Paju Epat	1.945	1.787	3.732	109
10.	Karusen Janang	2.476	2.430	4.906	102
	Total Luas	46.975	45.697	92.677	103

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Barito Timur.

Kemudian apabila diamati menurut Kecamatan, terdapat perbedaan kepadatan penduduk yang cukup berarti, dimana Kota Ampah (Ibukota Kecamatan Dusun Tengah) yang merupakan pusat utama kegiatan perekonomian untuk Kabupaten Barito Timur dengan jumlah penduduk paling tinggi mencapai 21.044 orang diikuti oleh Kecamatan Dusun Timur (sebagai ibukota Kabupaten Barito Timur) mencapai 17.994 orang. Tingkat kepadatan penduduk Kabupaten Barito Timur pada tahun 2011 dengan luas daerah 3.834 km² adalah 24,4 jiwa per kilometer persegi merupakan tingkat kepadatan yang cukup rendah. Kecamatan yang cukup padat adalah kecamatan Dusun Tengah dengan kepadatan 58,32 jiwa per kilometer persegi diikuti Kecamatan Raren Batuah dengan tingkat kepadatan 39,15

jiwa per kilometer persegi. Daerah yang paling rendah tingkat kepadatannya adalah Kecamatan Paju Epat dengan jumlah penduduk sebanyak 3.829 jiwa dan luas daerah 664,30 km² memiliki tingkat kepadatan hanya 5,76 jiwa per kilometer persegi (Tabel 4.3).

Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Kabupaten Barito Timur menurut Jenis Kelamin, Jumlah rumah Tangga, Anggota Rumah Tangga dan Kepadatan Tahun 2011*

Kecamatan	Laki-laki	Wanita	Jumlah	Jumlah Rumah Tangga	Anggota Rumah Tangga	Kepadatan (Km ²)
Benua Lima	3.068	2.940	6.008	1.484	4,04	22,39
Dusun Timur	9.251	9.313	18.564	4.945	3,75	21,39
Awang	3.027	2.739	5.766	1.706	3,37	28,40
Patangkep Tutui	3.121	2.993	6.114	1.516	4,03	23,97
Dusun Tengah	10.785	10.353	21.638	7.452	2,90	58,32
Pematang Karau	6.029	6.084	12.113	2.707	4,47	20,92
Paju Epat	1.908	1.831	3.829	1.024	3,73	5,76
Raren Batuah	3.709	3.574	7.283	1.957	3,72	39,15
Paku	3.966	3.716	7.682	2.084	3,68	28,24
Karusen Jantang*)	2.448	2.407	4.855	1.425	3,40	27,27
JUMLAH	47.402	46.450	93.852	26.300	3,56	24,47

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Barito Timur.

Berdasarkan tingkat pendidikan yang ditamatkan, dari jumlah penduduk Kabupaten Barito Timur yang berumur 10 tahun ke atas pada tahun 2009 berjumlah 44.375 orang, 14.723 orang atau sekitar 19,5% tidak tamat SD/ sederajat, 30.428 orang atau sekitar 29,8% berpendidikan tamat sekolah dasar (SD) atau sederajat, 21.319 orang atau sekitar 26,4% tamat

SMP, 17.344 orang atau sekitar 19,8% tamat SMA, dan selebihnya yaitu sekitar 4,5% berpendidikan diploma/akademi dan Universitas (Tabel 4.4).

Tabel 4.4 Penduduk menurut Tingkat Pendidikan yang ditamatkan

Tingkat Pendidikan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
Tidak/Belum Tamat SD	6.189	8.346	14.535
SD/Sederajat	14.923	15.116	30.039
SLTP	10.568	10.479	21.047
SLTA	9.881	7.241	17.122
Diploma/Akademi	1.495	1.321	2.816
Universitas	1.277	781	2.057
	44.332	43.284	87.616

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Barito Timur.

3. Tingkat Kemiskinan Masyarakat

Jumlah penduduk miskin di Kabupaten Barito Timur menurut Badan Pusat Statistik (BPS) Pusat dan kedua menurut BKKBN melalui pentahapan keluarga. Menurut Data BPS Jakarta, penduduk miskin di Barito Timur tahun 2006 adalah sebesar 13,54%, tahun 2007 meningkat menjadi 14,05% dan tahun 2009 kembali turun menjadi 8,9%, seperti pada tabel 4.5 berikut ini:

Tabel 4.5 Penduduk Miskin di Kabupaten Barito Timur dan Provinsi Kalimantan Tengah Tahun 2005 – 2007

Tahun	Penduduk Miskin Bartim		Kalteng (%)	Keterangan
	Orang	%		
2006	12.000	13,54	10,73	Untuk Bartim, 82% - 94% penduduk miskin usia > 15 thn bekerja di sektor pertanian
2007	10.900	14,05	11,00	
2008	11.600	12,34	9,38	
2009	5.105	8,9	5,9	
2010*	5.105	8,9	5,9	

Sumber : Data dan Informasi Kemiskinan, Tahun 2011

Sebagian besar penduduk miskin tersebut (82%-94%) bekerja di sektor pertanian. Data tersebut di atas juga menunjukkan bahwa persentase penduduk miskin di Barito Timur selalu lebih tinggi dari persentase penduduk miskin di Kalimantan Tengah.

4. Visi dan Misi Daerah

Visi Pembangunan Kabupaten Barito Timur tahun 2008 – 2013 adalah :

“ Masyarakat yang Sejahtera, berkualitas, memiliki ilmu pengetahuan dan teknologi, serta iman dan taqwa menuju Gumi Jari Janang Kalalawah “

Misi merupakan rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan sebagai penjabaran dari Visi. Dengan pernyataan Misi diharapkan semua komponen stakeholders dapat mengetahui dan mengenal keberadaan dan peran masing-masing pihak dalam pembangunan. Dalam perumusan misi hendaknya mampu :

- (a) Melingkupi semua pesan yang terdapat dalam visi;
- (b) Memberi petunjuk terhadap tujuan yang akan dicapai;
- (c) Memberikan petunjuk kelompok sasaran mana yang akan dilayani melalui program-program pembangunan;
- (d) Memperhitungkan berbagai masukan dari *stakeholders*.

Dengan memperhatikan uraian dalam visi serta misi umum yang telah ditawarkan, kemudian dihubungkan dengan program prioritas Bupati

dan Wakil Bupati Kepala Daerah Kabupaten Barito Timur, maka misi Pembangunan Barito Timur periode 5 (lima) tahun kedepan yang telah disepakati dan sudah dirumuskan dalam RPJM-D Kabupaten Barito Timur Tahun 2008 – 2013 adalah sebagai berikut :

1. Memacu dan memperkuat ekonomi kerakyatan;
2. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang sadar IPTEK dan memiliki IMTAQ;
3. Mengelola Sumberdaya Alam secara berkelanjutan;
4. Membangun dan meningkatkan Infrastruktur Daerah;
5. Mewujudkan pemerintahan yang bersih, profesional, transparan dan bertanggung jawab.

5. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengolahan informasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan pada sektor lainnya.

Renstra 2008-2013 menyebutkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur merupakan salah satu lembaga di lingkup Pemerintah Kabupaten Barito Timur adalah sebagai salah satu unsur penting dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang memiliki tugas dan tanggung jawab menangani masalah administrasi kependudukan

dan pencatatan sipil. Dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya untuk mencapai sasaran secara berdaya guna dan berhasil guna, diperlukan rencana kerja yang mampu mengendalikan dan mengatasi setiap permasalahan yang terjadi dengan program dan langkah kegiatan yang jelas, terukur, akuntabel serta dapat dievaluasi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur, dengan visi “ *Tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara Nasional dan terpadu dengan mengutamakan Pelayanan Prima*”, memiliki tujuan dan strategi untuk mencapai sasaran dengan misi :

1. Menetapkan pedoman pelayanan dan operasional yang standart dan baku berdasarkan ketentuan peraturan yang berlaku.
2. Meningkatkan sumber daya manusia (SDM) yang memadai dan berkualitas melalui pendidikan dan pelatihan.
3. Memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat.
4. Menyediakan data dan informasi yang akurat di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
5. Melaksanakan pembinaan berjenjang dan terus menerus dalam upaya menciptakan hubungan kerja yang sinergi.
6. Meningkatkan kesejahteraan pegawai melalui peningkatan pendapatan daerah (PAD).
7. Meningkatkan sarana dan prasarana.

8. Menerima saran dan pendapat dari berbagai pihak untuk perbaikan dan peningkatan kinerja.

Implementasi dari misi yang ingin dicapai dituangkan dalam tujuan yang ingin dicapai secara spesifik, yaitu :

1. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dasar dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk.
2. Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk.
3. Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai pihak secara akurat, lengkap, mutakhir dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan.
4. Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.
5. Terselenggaranya administrasi penduduk dalam skala nasional yang terpadu dan tertib.
6. Membina hubungan kerja yang harmonis dalam upaya menciptakan iklim dan lingkungan kerja yang kondusif, partisipatif dan inovatif sehingga meningkatkan produktifitas pada pencapaian kerja yang optimal disertai pemberian penghargaan dan apresiasi untuk prestasi maupun teguran pembinaan dan juga hukuman bagi pelanggaran.

7. Menyatukan persepsi, rencana kegiatan sasaran dan arahan program, kesatuan gerak dan tindakan.
8. Mengupayakan perbaikan dan peningkatan kinerja semua personil.

Penjabaran dari tujuan di atas yang ingin dihasilkan dan dicapai oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur dalam kurun waktu tertentu dengan penekanan lebih bersifat kualitatif, terukur dan spesifik maka sasaran adalah :

- a. Terselenggaranya administrasi kependudukan dalam skala nasional yang terpadu dan tertib.
- b. Terpenuhinya hak penduduk di bidang administrasi kependudukan dengan pelayanan prima.
- c. Terpenuhinya data kependudukan dan pencatatan sipil pada tingkat kabupaten, kelurahan dan desa.
- d. Meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan standar kompetensi yang berlaku dan kualitas sumber daya manusia yang profesional.
- e. Meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya memiliki identitas diri.
- f. Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Tujuan merupakan implementasi dari misi yang ingin dicapai dalam kurun waktu tertentu yaitu :

“Mewujudkan tertib administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara nasional dan terpadu yang dapat memberikan kontribusi bagi

profesional agar terpenuhinya perlindungan dan kepastian hukum sebagai identitas dan hak warga negara”

Sasaran yang ingin dicapai oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur dalam kurun waktu tertentu dengan penekanan lebih bersifat kualitatif adalah :

1. Terselenggaranya administrasi kependudukan dalam skala nasional yang terpadu dan tertib.
2. Terpenuhinya hak penduduk di bidang administrasi kependudukan dengan pelayanan profesional.
3. Tersedianya data kependudukan dan pencatatan sipil pada tingkat kabupaten, kelurahan dan desa.
4. Meningkatnya kualitas pelayanan sesuai dengan standar kompetensi yang berlaku dan kualitas sumber daya manusia yang profesional.
5. Meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya memiliki identitas diri.
6. Peningkatan pendapatan asli daerah (PAD).

Penjabaran kebijakan yang telah ditetapkan, dirumuskan dalam bentuk program dan kegiatan yang nyata, sistematis dan terpadu guna mencapai tujuan dan sasaran. Kegiatan strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur adalah :

1. Program Penataan Administrasi Kependudukan :
 - a. Pembuatan PERDA, PERBUB tentang Penyelenggaraan administrasi Kependudukan.

- b. Pengolahan dan penyusunan Laporan Informasi Kependudukan.
- c. Pengembangan database Kependudukan
- d. Pelathan Pengolahan Data Peristiwa Penting Kependudukan
- e. Operasional pelayanan KTP, KK dan Akta ke kecamatan
- f. Pengolahan dan penyusunan Pencatatan Sipil
- g. Pelatihan Tenaga P4S
- h. Pencetakan Blanko KTP
- i. Sosialisasi Kebijakan Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- j. Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan
- k. Pelayanan Pencatatan Sipil Gratis

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam melaksanakan penyusunan kebijakan teknis, koordinasi dan operasional di bidang kependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Untuk melaksanakan tugas pokok dimaksud, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan pedoman dan petunjuk teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
- b. Penyusunan pedoman dan petunjuk teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil meliputi : pendaftaran penduduk, pendataan penduduk, data penduduk, kelahiran dan kematian, perkawinan, perceraian,

pengangkatan anak, pembinaan ketahanan keluarga, perpindahan administrasi penduduk, perubahan data penduduk, pemantauan dan evaluasi penduduk, perkembangan dan pengendalian penduduk, pelaporan dan statistik serta informasi dan dokumentasi penduduk.

- c. Pengkoordinasian terhadap kegiatan instansi pemerintah, swasta, lembaga sosial dan organisasi masyarakat di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
- d. Penyelenggaraan kebijakan Pemerintah Daerah di bidang pembangunan kependudukan dan pencatatan sipil.
- e. Pengukuran kinerja, penelitian dan evaluasi serta publikasi kegiatan dan hasil kegiatan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
- f. Pembinaan dan pelayanan kesekretariatan.

Sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang mendukung secara keseluruhan pelaksanaan kegiatan Pemerintah Kabupaten Barito Timur, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur menetapkan beberapa langkah kegiatan yang telah dilaksanakan yaitu :

1. Mengadakan koordinasi dan sinkronisasi setiap kegiatan dengan unit satuan kerja terkait dalam upaya memberikan pelayanan yang optimal yang menyangkut implementasi dan kesatuan gerak secara terpadu baik lintas sektoral maupun lintas program.

2. Melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait di luar lingkup Pemerintah Kabupaten Barito Timur yang tujuan pokoknya untuk kesinambungan pembangunan dan pelayanan publik.
3. Secara internal melakukan penataan dan optimalisasi fungsi sumber daya manusia yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
4. Membangun sarana dan fasilitas untuk pelayanan bagi masyarakat yang memadai.
5. Menetapkan kebijakan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil.
6. Menetapkan kebijakan pendataan, pengolahan data, analisis, evaluasi, pelaporan, informasi, dokumentasi dan publikasi data penduduk.
7. Penguatan kelembagaan kependudukan dan pencatatan sipil.
8. Menetapkan kebijakan dan pengembangan advokasi, komunikasi, informasi dan edukasi kependudukan dan pencatatan sipil.
9. Menetapkan kebijakan dan pengembangan informasi serta data kependudukan dan pencatatan sipil.
10. Melaksanakan keserasian kebijakan kependudukan dan pencatatan sipil.
11. Melaksanakan pembinaan, pelayanan, pemantauan, evaluasi dan penilaian pelaksanaan tugas.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur dalam melaksanakan program dan kegiatannya di dukung dengan sarana dan prasarana sebagai berikut :

- a. Memiliki gedung kantor tempat bekerja yang terletak di Jalan Simpang Badung Kecamatan Dusun Timur Km. 5,5 dari pusat kota Tamiang Layang dengan luas bangunan 2.144 M persegi dan memiliki sertifikat hak pakai Pemerintah Kabupaten Barito Timur.
- b. Sarana pendukung kegiatan antara lain mobil dinas, sepeda motor, meja kursi lemari besi komputer, generator dan lain sebagainya.

Indikator kinerja adalah alat ukur spesifik secara kuantitatif dan kualitatif untuk menggambarkan tingkat capaian kinerja suatu program atau kegiatan yang dilaksanakan. Indikator secara umum dari program-program pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur terdiri dari program penataan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil antara lain :

- Penduduk yang memiliki KTP
- Penduduk yang memiliki Kartu Keluarga
- Penduduk yang memiliki Akta Kelahiran
- Penduduk yang memiliki Akta Pernikahan
- Penduduk yang memiliki Akta Perceraian
- Penduduk yang meninggal dunia yang memiliki Akta Kematian
- Penduduk yang mempunyai Akta Ganti Nama

Kelompok sasaran adalah penduduk atau masyarakat sebagai objek langsung suatu kegiatan yang dijadikan sasaran pembangunan dalam melaksanakan fungsi perlindungan sosial, dimana sasaran itu di bagi kedalam beberapa kegiatan yang didanai dari Anggaran Belanja dan Pendapatan Daerah (APBD).

Penetapan indikator kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur Tahun 2012 disusun untuk mengukur tingkat keberhasilan atau tingkat kegagalan dalam pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program, sasaran dan kegiatan yang telah ditetapkan dalam mewujudkan visi dan misi evaluasi Akuntabilitas Kinerja Tahun 2012.

Untuk proyeksi program kegiatan disusun berdasarkan masing-masing fungsi dan urusan perlindungan sosial, yaitu Penataan Administrasi Kependudukan dengan dana dari total asumsi Kabupaten Barito Timur Tahun 2008-2013.

Sebagai salah satu instansi perangkat daerah yang memiliki peran aktif dalam menentukan kebijakan daerah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur dituntut untuk bekerja lebih sistematis, efisien dan efektif, perlu persiapan serta arah yang jelas dalam menentukan program dan kegiatan yang akan dilaksanakan untuk mendukung realisasi dan pencapaiannya.

Untuk itulah program dan kegiatan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dijadikan landasan sekaligus acuan

kerja bagi operasional dalam rangka mendukung semua upaya peningkatan pembangunan khususnya di wilayah Kabupaten Barito Timur.

b. Pembahasan

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka peneliti menganalisis kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi serta kewenangannya yang di lihat dari indikator akuntabilitas, responsibilitas dan responsivitas; dilanjutkan dengan pembahasan mengenai beberapa variabel yang mendukung atau menghambat kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur. Fokus penelitian terdiri dari beberapa variabel, yaitu variabel struktur organisasi variabel sumber daya manusia dan variabel finansial yang kemudian dilanjutkan dengan keterkaitan antara variabel-variabel tersebut terhadap kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur.

1. Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Untuk mengetahui tentang kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi serta wewenangnya, maka pembahasan ini akan mencoba menganalisis pencapaian kinerja yang dilihat dari indikator :

a. Akuntabilitas

Akuntabilitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur, dapat dilihat dari pelaksanaan misi yang pertama, yaitu menetapkan pedoman pelayanan dan operasional yang standar dan baku berdasarkan ketentuan peraturan yang berlaku. Kewenangan yang telah diberikan kepada dinas, telah dilaksanakan dengan menerapkan berbagai kebijakan, antara lain : kebijakan eksternal yaitu berupa perundang-undangan tentang administrasi kependudukan; dan kebijakan internal yaitu berupa peraturan daerah dan keputusan bupati. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur, diantaranya kebijakan teknis, koordinasi dan operasional di bidang kependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sesuai dengan pendapat Lenvine (1990) (*dalam Dwiyanto, 1999*) yang menyatakan bahwa akuntabilitas publik menunjukkan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat, dengan asumsi bahwa pejabat publik karena dipilih oleh rakyat dengan sendirinya akan selalu mempresentasikan kepentingan rakyat.

Dalam menerapkan kebijakan tersebut, ternyata masih ada tugas yang harus ditangani oleh Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur. Sebagaimana hasil wawancara dengan Kepala Dinas (P1) :

“Kegiatan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur belum seluruhnya mencerminkan aspirasi masyarakat, karena masih ada aturan-aturan yang kadang belum dipahami serta keluhan dari masyarakat yang ditandai dengan masih banyaknya yang belum memiliki dokumen administrasi kependudukan.” (P1)

Pernyataan yang dikemukakan (P1) di atas menjelaskan bahwa kegiatan dinas belum sepenuhnya sesuai dan dipahami dengan baik oleh pegawai/petugas maupun masyarakat. Keadaan ini dapat dilihat dari jumlah masyarakat wajib KTP sebanyak 76 ribu jiwa lebih, namun yang memiliki KTP hanya sebanyak 55 ribu jiwa lebih.

Hal ini terjadi karena beberapa faktor, antara lain sistem pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur masih menganut stelsel aktif, yaitu penduduk harus melaporkan sendiri, kemudian kualitas pelayanan baik menyangkut ketepatan dan kecepatan dalam hal penerbitan KTP juga memengaruhi, serta tidak kalah penting adalah tingkat kesadaran masyarakat itu sendiri tentang kepemilikan KTP.

Lenvine (1990) (dalam Dwiyanto, 1999) menyatakan bahwa akuntabilitas instansi pemerintah, bagian atau lembaga negara di pusat ataupun di daerah sesuai dengan tugas pokok masing-masing harus memahami lingkup akuntabilitasnya masing-masing. Karena

akuntabilitas yang diminta merupakan keberhasilan dan juga kegagalan dalam pelaksanaan misi intansi, bagian atau lembaga tersebut. Dengan masih banyaknya masyarakat wajib KTP namun belum memiliki KTP, dapat dikatakan bahwa salah satu tujuan dalam misi yang ingin dicapai oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur belum tercapai secara optimal.

Sesuai dengan hasil wawancara kepada seorang masyarakat (M1) yang berurusan di loket KTP.

“ Sudah lama mau membuat KTP tapi jauh tinggal di desa, waktu mau buat KTP malahan banyak yang harus di bawa-bawa. Akhirnya tidak jadi karena belum melengkapi syarat yang harus ada, padahal saya mau membuat akta anak untuk syarat sekolahnya.(M1)”

Wawancara dengan (M1) menjelaskan bahwa masih ada masyarakat yang belum mengetahui mengenai syarat-syarat apa saja yang diperlukan dalam hal pembuatan KTP. Syarat-syarat dalam pembuatan KTP sebenarnya tidaklah susah seandainya masyarakat benar-benar mengetahuinya. Hanya membutuhkan fotocopy kartu keluarga dan pengantar dari RT tempat kita tinggal.

Hal ini dapat dijadikan gambaran bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur harus lebih giat meningkatkan kesadaran dan kepedulian masyarakat terhadap kepemilikan dokumen-dokumen administrasi kependudukan dan

pencatatan sipil. Masyarakat diharapkan jangan menunggu membuat dokumen-dokumen tersebut pada saat dibutuhkan saja.

Pengetahuan terbatas masyarakat mengenai pengurusan dokumen-dokumen kependudukan dan pencatatan sipil juga tidak bisa terlepas dari masih belum optimalnya sosialisasi kebijakan tentang pengurusan dokumen-dokumen tersebut. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur sebagai stekaholder, masih harus lebih memperhatikan dan berkoordinasi dengan kecamatan-kecamatan dan desa-desa yang berhubungan langsung dengan masyarakat.

Dalam upaya meningkatkan prakarsa dan kepedulian aparatur dan masyarakat terhadap kepemilikan dokumen-dokumen administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur membuat program pengembangan sumber daya manusia melalui pembinaan aparatur (kecamatan dan desa) serta tokoh-tokoh masyarakat dengan kegiatan yang telah dilaksanakan yaitu berupa sosialisasi dan pelatihan pengolahan data peristiwa penting kependudukan (kelahiran, kematian, kedatangan, pindah, kawin dan cerai). Namun cara ini masih belum memberikan hasil yang optimal karena sering ditemukan bahwa aparatur yang dilatih dan dididik akan mengalami mutasi atau pergantian jabatan.

Cara lain yang ditempuh oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur untuk meningkatkan kepemilikan KTP dan akta-akta yaitu melalui pelayanan keliling guna mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Dalam menerapkan e-KTP nantinya semua wajib KTP diwajibkan membuat KTP elektronik tanpa terkecuali, dimana pembuatannya dipusatkan di kecamatan-kecamatan tanpa dipungut biaya sedikitpun, hingga pada tahun akhir tahun 2013 pembuatan KTP elektronik diharapkan sudah selesai semua secara nasional.

Akta sebagai dokumen pencatatan sipil merupakan dokumen yang sangat penting dan wajib dimiliki oleh semua penduduk Indonesia. Akta merupakan pengakuan negara atas status keperdataan seseorang baik dalam hubungan kekeluargaan maupun dalam hubungannya dengan pelayanan legal lainnya. Contoh, pembuatan akta kelahiran telah terakses dengan sistem SIAK sehingga lebih mudah dalam hal pembuatannya. Berdasarkan hasil temuan di lapangan masih banyak masyarakat yang kurang memahami manfaat pembuatan akta bagi anak-anak mereka. Hal ini menjadi tugas yang cukup berat bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur untuk terus mensosialisasikan pentingnya kepemilikan akta kelahiran dan manfaatnya untuk masyarakat itu sendiri serta meningkatkan

kesadaran dan kemauan untuk berperan aktif dalam mengurus akta tersebut.

Salah satu langkah yang diambil oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur yaitu dengan memberikan pelayanan gratis pembuatan akta-akta pada desa-desa terpencil di kecamatan-kecamatan di Kabupaten Barito Timur. Kegiatan ini merupakan kegiatan tahunan (multiyears) yang dilaksanakan secara bergantian pada semua kecamatan di Kabupaten Barito Timur. Kegiatan pelayanan keliling secara gratis merupakan salah satu cara yang ditempuh oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur yang diharapkan mampu meningkatkan jumlah kepemilikan dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Selain itu, upaya lain telah ditempuh oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur untuk meningkatkan jumlah masyarakat tertib administrasi yaitu mengadakan koordinasi dan sinkronisasi setiap kegiatan kependudukan pihak terkait (kecamatan, kelurahan dan desa), melakukan penataan dan optimalisasi fungsi sumber daya aparatur melalui pendidikan dan pelatihan teknis kependudukan dan pencatatan sipil, serta melakukan pembinaan, pelayanan, pemantauan, evaluasi dan penilaian pelaksanaan tugas.

Walau masih banyak terdapat keluhan dari masyarakat namun dalam LAKIP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur 2012 berperan sebagai kendali penilaian kualitas kinerja pemerintahan, dimana LAKIP berfungsi sebagai media pertanggungjawaban kepada publik. Dari LAKIP 2012 terlihat bahwa daya serap anggaran untuk Program Penataan Administrasi Kependudukan adalah sebesar 99 % dari total anggaran. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur tercapai dengan baik.

b. Resposibilitas

Dari indikator resposibilitas, analisis dilakukan untuk melihat pelaksanaan kegiatan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur apakah pelaksanaan kegiatan dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar sesuai dengan kebijakan, diukur dengan tingkat pelanggaran aparatur dan tingkat kontribusi penerimaan terhadap PAD.

Responsibilitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur dapat dilihat dari pelaksanaan misi meningkatkan sumber daya manusia yang memadai dan berkualitas dengan tujuan mengupayakan perbaikan dan peningkatan kinerja semua personel. Untuk mencapai tujuan dibuat

kebijakan agar semua petugas diharuskan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan teknis.

Berdasarkan wawancara, masih ditemukan ada petugas teknis yang menyalahgunakan kemampuannya dalam hal pelayanan. Sesuai dengan yang disampaikan oleh salah seorang Kepala Seksi

(P2) :

“Masih ada petugas meminta bayaran tinggi dalam pembuatan KTP ataupun akta walaupun tidak lengkap syarat, karena masih banyak masyarakat yang ingin cepat selesai.” (P2)

Hasil wawancara dengan seorang masyarakat (M2) yang sedang berurusan di loket KTP sebagai berikut :

“Membuat KTP itu mudah saja, biarpun orangnya tidak ada tapi asalkan ada pas fotonya pasti KTPnya jadi jua, hanya beda harga saja dengan harga loket biasa”. (M2)

Hal itu diperkuat juga oleh pernyataan seorang masyarakat yang pernah mengalami hal tersebut diatas namun di bidang pencatatan sipil pada waktu pengurusan akta :

“Waktu saya mau membuat akta anak yang umurnya 4 tahun berkas dikembalikan oleh petugas karena ada syarat yang kurang, lalu waktu keluar kantor datang petugas lain yang menawarkan bantuan dengan harga diluar ketentuan. Daripada bolak-balik lagi saya setuju saja dengan harganya, sebesar Rp. 750.000,- (M3)“

Dari ketiga wawancara di atas, jelaslah bahwa masih ada petugas tidak jujur. Disinyalir ternyata praktek tersebut diatas telah berlangsung lama dengan melibatkan beberapa orang petugas teknis. Padahal pembuatan akta kelahiran terlambat sesuai dengan

aturan daerah adalah sebesar Rp. 100.000,-. Pimpinan telah memberikan waktu kepada petugas-petugas yang terlibat untuk menghadap dan mengakui perbuatan curang tersebut namun hingga batas yang telah ditentukan kegiatan tersebut tetap berlangsung. Hingga pada akhirnya pimpinan mengambil tindakan tegas dengan melaporkan aksi tersebut dengan pihak berwajib dan inspektorat karena telah merugikan negara dan masyarakat. Petugas yang melanggar hukum tersebut dikenakan sanksi wajib lapor selama 6 (enam) bulan dan penundaan kenaikan pangkat selama 1 (satu) tahun.

Sesuai dengan pendapat Manahan (2004) yang menyatakan bahwa jika akuntabilitas merupakan tanggung jawab secara tertulis yang didasarkan pada catatan dan laporan, maka responsibilitas merupakan kebijaksanaan, dimana responsibilitas lebih bersifat internal sebagai pertanggungjawaban bawahan kepada atasan yang telah memberikan tugas dan wewenang. Sikap pimpinan dengan memberikan waktu kepada para petugas curang tersebut sudah benar. Namun ternyata oknum petugas tersebut tidak memperhatikan. Hingga pada akhirnya hukum pidana dan sanksi kepegawaian yang mereka jalani merupakan ganjaran yang setimpal.

Kejadian diatas terjadi karena masih banyak masyarakat yang tidak ingin repot dalam pembuatan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Salah satu jalan yang ditempuh dinas adalah dengan memprogramkan kegiatan sosialisasi dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat yang telah dilaksanakan, diantaranya sosialisasi ke desa-desa mengenai arti penting dan cara pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.

Secara peningkatan PAD, target Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur sebenarnya telah tercapai. PAD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur pada tahun 2011 adalah sebesar Rp. 274.500.000,- dan pada tahun 2012 sebesar Rp. 336.190.000,- Angka ini menunjukkan bahwa terjadi kenaikan hampir sebesar 25 %. Sebenarnya dinas masih bisa menaikan target PAD lagi, seperti yang diungkapkan oleh Kepala Dinas (P1):

“ Andai masyarakat memiliki kesadaran tertib administrasi yang lebih tinggi, maka kita sebagai *leading sektor* berani menaikan target PAD hingga sampai 75% dari yang ada sekarang.(P1)”

Pernyataan kepala dinas diatas dapat diartikan bahwa dinas tidak memberikan target yang tinggi terhadap PAD tahun sebelumnya. Hal ini dilakukan dinas karena laju pertumbuhan penduduk pada Kabupaten Barito Timur masih terkendali. Namun

dengan masih rendahnya jumlah masyarakat memiliki dokumen kependudukan dan pencatatan sipil menggambarkan masih rendahnya pula masyarakat yang tertib administrasi sehingga berpengaruh terhadap database kependudukan Kabupaten Barito Timur.

Berdasarkan analisis atas capaian sasaran kinerja tahun 2012, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur telah dapat menjalankan tugas pokok dan fungsi dan tanggung jawabnya dengan baik. Hal ini terlihat dari tercapainya target PAD, namun demikian masih terdapat beberapa hal yang belum dapat diukur secara kualitatif sebagai suatu keberhasilan, hal ini disebabkan belum maksimalnya perencanaan tentang capaian kegiatan yang diharapkan.

c. Responsivitas

Responsivitas berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan, dilihat dari tingkat kepekaan petugas terhadap keluhan masyarakat dalam pelayanan dan tingkat usaha organisasi dalam hal memberikan pelayanan.

Responsivitas berhubungan langsung dengan kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengenali kebutuhan, keinginan dan aspirasi masyarakat Barito Timur. Masih

banyak keluhan masyarakat Barito Timur khususnya masyarakat pedesaan yang tinggal jauh dari kantor, sebagai pusat pelayanan pembuatan dan penerbitan KTP dan akt-akta.

Salah satu cara yang ditempuh dinas menghadapi keluhan masyarakat adalah dengan melakukan kegiatan dialog interaktif tersebut langsung melibatkan Kepala Daerah dan DPRD bersama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur sebagai leading sector kegiatan, untuk mendengarkan langsung aspirasi, masukan dan kritikan dari masyarakat demi mencapai pelayanan yang berkualitas dan berpihak kepada masyarakat.

Dialog langsung dengan warga yang dilakukan pada pada 10 (sepuluh) kecamatan dalam lingkungan Kabupaten Barito Timur dapat menjangkau segala lapisan masyarakat, dimana masyarakat dapat langsung memberikan saran, pendapat, kritikan dan sekaligus bertanya kepada aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian (P3) sebagai berikut :

“Masukan yang disampaikan masyarakat melalui dialog langsung pada 10 (sepuluh) kecamatan di lingkungan Kabupaten Barito Timur terdapat banyak saran dan masukan dari masyarakat namun diantara sekian banyak saran, kami simpulkan bahwa seluruhnya meliputi percepatan pengurusan akta, pemotongan jalur pelayanan yang dianggap masyarakat terlalu panjang serta adanya permintaan masyarakat lapis bawah untuk diberikan akta secara gratis”.(P3)

Cara lain yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur dalam menampung aspirasi publik adalah dengan menyediakan kotak saran yang diletakkan pada sisi kiri pintu masuk kantor. Wawancara yang dilakukan penulis dengan (P1) menyatakan bahwa :

“Selama periode 2011-2012 lalu jumlah surat yang masuk melalui kotak saran berjumlah 11 (sebelas) surat yang berisikan saran dan kritikan tentang pelayanan yang kita selenggarakan, antara lain berisikan tentang percepatan proses penerbitan akta catatan sipil” (P1)

Berdasarkan dari kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur dalam menampung aspirasi dan tuntutan perubahan lingkungan terangkum sebagai berikut :

1. Percepatan proses pelayanan akta catatan sipil.
2. Pemotongan jalur birokrasi yang terlalu panjang dan berbelit-belit dalam pengurusan akta catatan sipil, terutama akta kelahiran.
3. Pemberian akta kelahiran secara gratis kepada warga yang tidak mampu.

Aspirasi masyarakat tersebut ditindak lanjuti dengan merefleksikannya dari praktek penyelenggaraan pelayanan penerbitan akta catatan sipil dan program-program. Waktu pemrosesan penerbitan akta catatan sipil yang menurut Surat

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 131 Tahun 1997 adalah 7 (tujuh) hari untuk penerbitan akta catatan sipil umum dan 15 (lima belas) hari untuk penerbitan akta catatan sipil yang terlambat. Namun sebagai bentuk wujud nyata responsivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur, maka pemrosesan waktu pelayanan tersebut dipercepat menjadi 2 (dua) hari untuk penerbitan akta catatan sipil umum dan 7 (tujuh) hari untuk penerbitan akta catatan sipil yang terlambat.

Dari temuan tersebut diatas menyatakan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur belum konsisten terhadap apa yang telah menjadi komitmen awal yaitu memberikan pelayanan yang tepat waktu. Terjadinya keterlambatan tersebut perlu disikapi secara serius oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur untuk tetap konsisten terhadap apa yang telah menjadi komitmen mereka.

Pengabaian terhadap hal kecil tersebut dapat mempengaruhi kredibilitas pemerintah pada umumnya dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur khususnya.

Saran masyarakat lainnya yang direspon oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur adalah dengan memberikan akta kelahiran secara gratis kepada warga yang tidak mampu sebanyak 100 akta kelahiran sepanjang

tahun 2011-2012. Sebagaimana yang dikatakan oleh Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian (P3) selaku penanggung jawab kegiatan pemberian akta kelahiran secara gratis sebagai berikut :

“Program pemberian akta kelahiran pada periode 2011-2012, memberikan akta kelahiran secara gratis kepada masyarakat kurang mampu dengan mendaftar kepada desa masing-masing dengan membawa surat keterangan tidak mampu dari desa setempat.”(P3)

Saran masyarakat lain yang telah ditampung oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur namun belum dilaksanakan hingga saat ini adalah : Pemotongan jalur birokrasi dalam pelayanan catatan sipil seperti penerbitan akta kelahiran.

Tidak adanya *follow up* dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur terhadap apa yang telah mereka tampung hingga saat ini belum dijalankan dalam bentuk kegiatan nyata terutama, dalam penyelenggaraan pelayanan amat disayangkan karena dapat menurunkan citra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur di mata masyarakat.

Berdasarkan pernyataan diatas dapat dikatakan bahwa kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur khususnya aspek responsivitas masih terbentur oleh keberadaan aturan formal yang secara tegas mengatur apa yang menjadi tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Barito Timur, artinya aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur lebih mengacu kepada petunjuk pusat daripada mengacu kepada masyarakat dengan berinisiatif untuk melakukan perubahan- perubahan yang dapat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang prima. Seperti yang telah dijelaskan di atas bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur dapat mempercepat proses pelayanan penerbitan dan pencatatan akta catatan sipil akan tetapi mengapa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur tidak berani mengaplikasikan aspirasi dan kebutuhan masyarakat lainnya ?

Wawancara dilakukan terhadap Kepala Dinas (P1) tentang responsivitas petugas loket, secara garis besar sebagai berikut :

“Mengenai masalah pelayanan di loket, maka dinas telah membuat aturan yang telah terbitkan dalam Peraturan Daerah Tahun 2011 kemarin. Masalah biaya pengurusan pun banyak masyarakat yang tidak berkeberatan. Namun terkadang waktu yang dibutuhkan sampai terbitnya dokumen-dokumen tersebut yang masih lambat. (P1)”

Wawancara langsung dengan masyarakat (M3) yang sedang menunggu di ruang tunggu di kutib sebagai berikut :

“Aku pernah kesini sebelumnya memperpanjang KTP yang mati dan waktu itu dilayani petugas yang bersungut-sungut karena aku kurang dengar penjelasannya. Aku diam saja. Tapi aku tadi terbawa emosi soalnya anakku dibentak-bentak karena banyak tanya.(M3)”

Dari dua pernyataan diatas, jelas bahwa kegiatan dinas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memiliki kendala. Hal tersebut dapat berpengaruh terhadap kinerja dinas dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.

Keluhan masyarakat diatas dapat menggambarkan bahwa petugas loket yang bersentuhan langsung dengan masyarakat umum harusnya memiliki mental yang lebih baik dalam memberikan pelayanan. Selain itu, keluhan terhadap lambannya proses pembuatan dokumen-dokumen tersebut juga berhubungan langsung dengan kemampuan dan jumlah petugas teknis yang tersedia.

Dinas dalam hal ini bertanggung jawab penuh terhadap pembinaan baik secara mental maupun kemampuan teknis petugas pelayanan. Maka dari itu, dinas melaksanakan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pembentukan mental maupun kemampuan teknis petugas, antara lain pendidikan petugas dan pelatihan operator.

Berdasarkan pembahasan diatas, membuktikan bahwa ketiga indikator dalam kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur merupakan kesatuan dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya untuk mencapai misi dan tujuan.

2. **Faktor-faktor yang mendukung atau menghambat Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

Penelitian ini memfokuskan pada 3 (tiga) variabel internal dalam organisasi yang diduga kuat bersifat mendukung atau menghambat kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur, yakni struktur organisasi, sumber daya manusia dan finansial.

a. **Struktur Organisasi**

Struktur organisasi adalah unsur yang sangat penting, dimana struktur organisasi menjelaskan bagaimana kedudukan, tugas dan fungsi dialokasikan dalam sebuah organisasi. Dalam struktur organisasi dapat dilihat dari tingkat pendelegasian wewenang, tingkat pemanfaatan pegawai yang sesuai dengan spesialisasi dan tingkat pengendalian pegawai dalam pelaksanaan tugas.

Dari tingkat pendelegasian wewenang yang ada dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur akan nampak pada saat tugas pokok dan fungsi serta kewenangan dinas di bagi habis kepada pejabat-pejabat yang ada.

Tugas dan kegiatan yang harus dilaksanakan oleh dinas antara lain melakukan koordinasi dan sinkronisasi dengan SKPD terkait dalam upaya memberikan pelayanan yang optimal untuk kesinambungan pembangunan dan pelayanan publik, meningkatkan kualitas SDM melalui pendidikan dan pelatihan teknis bidang kependudukan dan pencatatan sipil, menetapkan kebijakan pelayanan kependudukan dan

pencatatan sipil dan melaksanakan pembinaan, pelayanan, pemantauan, evaluasi dan penilaian pelaksanaan tugas.

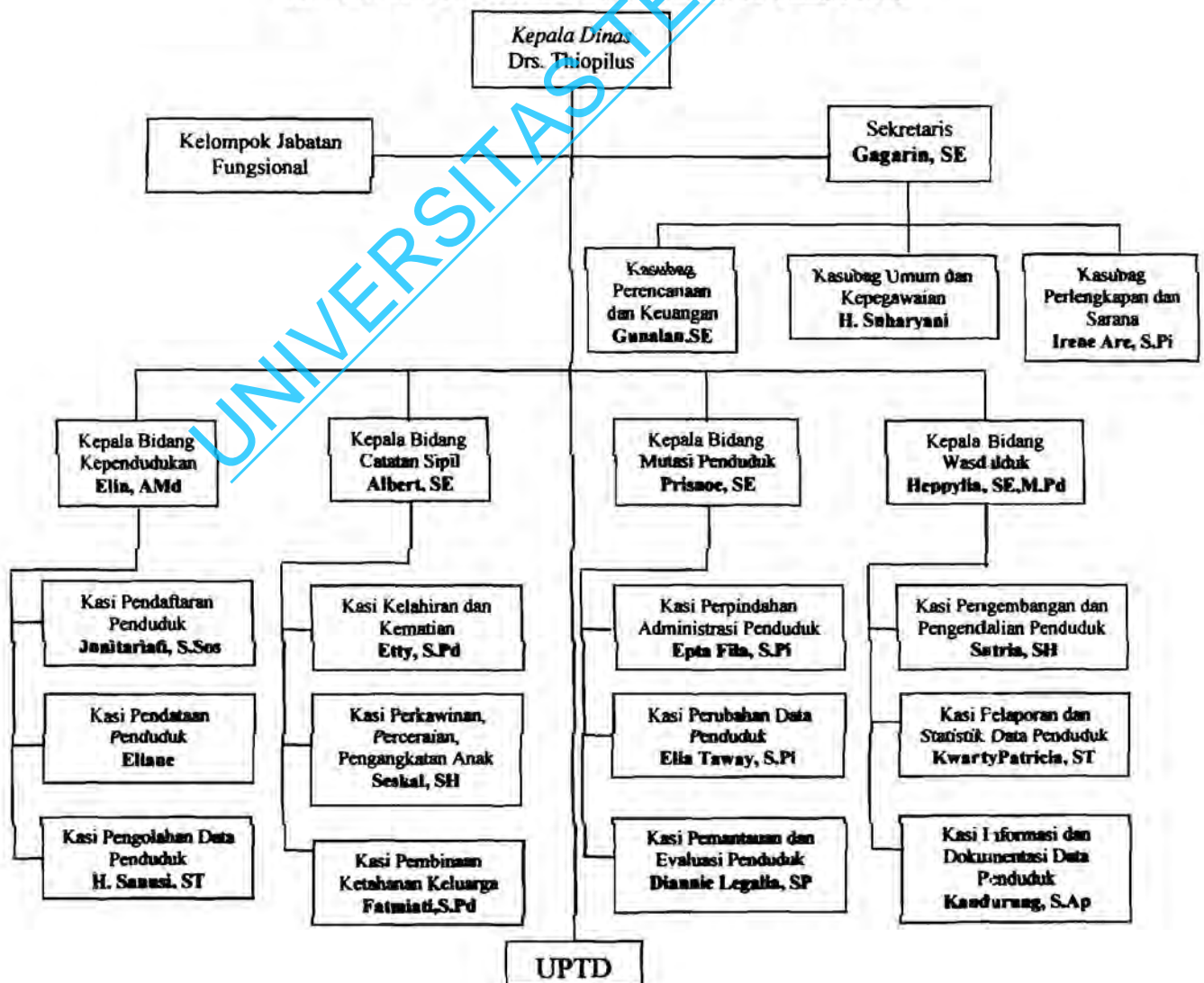
Berdasarkan hasil pengamatan yang ada pada struktur organisasi yang ada, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur merupakan struktur organisasi *line* dan staf. Sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 37 Tahun 2007, kewenangan didelegasikan kepada :

- 1) Sekretariat, didelegasikan kepada :
 - sub bagian perencanaan dan keuangan,
 - sub bagian umum dan kepegawaian,
 - sub bagian perlengkapan dan sarana.
- 2) Bidang Kependudukan, didelegasikan kepada :
 - seksi pendaftaran penduduk,
 - seksi pendataan penduduk,
 - seksi pengolahan data penduduk.
- 3) Bidang Pencatatan Sipil, didelegasikan kepada :
 - seksi kelahiran dan kematian,
 - seksi perkawinan, perceraian dan pengangkatan anak,
 - seksi pembinaan ketahanan keluarga.
- 4) Bidang Mutasi Penduduk, didelegasikan kepada :
 - seksi perpindahan administrasi penduduk,
 - seksi perubahan data penduduk,

- seksi pemantauan dan evaluasi penduduk.
- 5) Bidang Pengendalian dan Pengawasan Penduduk, didelegasikan kepada :
- seksi perkembangan dan pengendalian penduduk,
 - seksi pelaporan dan statistik data penduduk,
 - seksi informasi dan dokumentasi data penduduk.

Terdapat pula kelompok jabatan fungsional.

Gambar 4.2
Bagan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Barito Timur
Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 08 Tahun 2008



Sesuai dengan struktur organisasi diatas terlihat bahwa struktur organisasi disusun berdasarkan dari tingkat pemanfaatan pegawai sesuai dengan spesialisasinya, dimana struktur organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur yang ada dikaitkan dengan tugas pokok dan fungsinya, yang menuntut SDM yang memiliki kemampuan teknis sudah memadai.

Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur dengan model lini dan staf atau piramida terdiri dari 3 (tiga) level struktur, yakni struktur pimpinan, struktur sub bagian dan seksi. Model tersebut merupakan model yang paling familiar dalam lingkungan birokrasi publik Indonesia dimana model tersebut selain mengelompokkan tugas dan fungsi organisasi kepada masing masing bagian kemudian terdapat aparat pelaksana yang dikenal dengan staf. Hal tersebut hanya memperpanjang hierarki dalam organisasi dan dapat memperlambat proses kerja organisasi. Keberadaan kotak kotak yang menjelaskan tugas dan fungsi masing-masing kotak sebagai wadah untuk menjalankan tugas dan fungsi organisasi. Sering menjadi permasalahan adalah ketika kotak-kotak tersebut kemudian dipecah menjadi kotak kotak kecil yang hanya akan memanjangkan hierarki dan kordinasi dalam organisasi.

Sesuai dengan pendapat Uguy (2011), bahwa struktur organisasi terdiri dari struktur organisasi yang pipih dan runcing. Struktur

organisasi yang pipih memiliki sedikit hierarki sedangkan struktur organisasi yang runcing memiliki hierarki yang banyak. Rantai komando yang panjang mengakibatkan komunikasi antar pimpinan dengan bawahan akan memakan waktu yang lebih lama. Pengambilan keputusan menjadi lambat yang akan berakibat pada kelambanan dalam merespon keinginan pelanggan dan pesaing.

Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur dengan model lini dan staf juga tidak mengenal adanya pengawasan dari bawahan. Hal tersebut terlihat jelas dari bagan diatas dimana pimpinan puncak sangat dominan dalam hal wewenang pengambilan keputusan dan pengawasan. Model tersebut cenderung melahirkan komunikasi yang bersifat satu arah (*one-way communication*) dimana model tersebut memudahkan bagi pimpinan untuk menyampaikan instruksi kepada bawahan secara cepat dan singkat namun model komunikasi satu arah seperti dalam struktur tersebut dapat menimbulkan kesalahpahaman bawahan dalam menginterpretasikan apa yang di instruksikan oleh pimpinan. Tidak adanya model pengawasan yang bersifat *bottom-up* juga hanya akan melahirkan pimpinan yang selalu merasa benar dan bawahan cenderung menjadi sasaran atau kambing hitam dalam setiap kesalahan yang terjadi dalam organisasi.

Pentingnya pengawasan dari bawah (*bottom-up control*) antara lain adalah untuk terciptanya mekanisme keseimbangan dan pengawasan dua arah terhadap kinerja masing-masing individu dalam organisasi. Sebagai contoh dimana bawahan yang datang terlambat ke kantor atau bawahan tidak mengerjakan tugas dan fungsi sebagai mana yang diinstruksikan oleh atasan akan dikenakan sanksi atau minimal ditegur oleh atasan, namun ketika pimpinan puncak terlambat hadir atau terlambat dalam menandatangani dokumen kependudukan dan akta-akta pencatatan sipil atau melakukan kesalahan dalam menjalankan tugas dan fungsi masing masing maka bawahan tidak akan berani menegur atasan dan hanya sebatas menggerutu.

Namun dilihat dari segi wewenang, pimpinan tidak mempunyai wewenang yang bersifat strategis seperti wewenang pimpinan untuk merekrut tenaga baru yang disesuaikan dengan kebutuhan tugas (*job need*) pada organisasi. Wewenang tersebut pada intinya berada pada Bupati sebagai eksekutif tertinggi di lingkungan Pemerintah Kabupaten.

Sebagaimana yang dikatakan oleh Kepala Dinas (P1) sebagai berikut:

“Wewenang apa yang ingin didelegasikan kepada manajemen tengah sementara wewenang strategis seperti rekrutmen tenaga baru menjadi wewenang dari Bupati sebagai eksekutif tertinggi dalam Pemerintah Kabupaten dan kedudukan saya hanya sebatas menjalankan tugas organisasi”(P1).

Berdasarkan pernyataan tersebut ditarik kesimpulan bahwa keberadaan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hanya

sekedar menjalankan kepemimpinan yang sifatnya administratif teknis saja karena wewenang yang sesungguhnya seperti pengambilan keputusan untuk merekrut tenaga baru, penentuan insentif yang akan diberikan setiap tutup tahun anggaran sepenuhnya menjadi wewenang eksekutif puncak pada lingkungan Pemerintah Kabupaten.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur mampu memanfaatkan pegawai berdasarkan spesialisasi sehingga kegiatan dapat bekerja dengan sesuai keahliannya. Sesuai dengan Elu (2011), yang menyatakan bahwa untuk mewujudkan suatu organisasi yang baik dan efektif dan agar struktur organisasi sehat dan efisien maka pelaksanaan tugas-tugasnya harus berdasarkan pada asas-asas organisasi. Dari penjelasan diatas, jelas bahwa struktur yang ada membawa konsekuensi terhadap tingkat pemanfaatan pegawai yang sesuai dengan spesialisasi yang ada.

Dilihat dari tingkat pengendalian pegawai dalam pelaksanaan tugas, dengan struktur organisasi yang ada, maka tingkat pengendalian yang dilakukan oleh kepala dinas terhadap pegawai tidak mengalami kesulitan. Kepala dinas tidak secara langsung mengendalikan tetapi melalui kepala bagian dan kepala bidang, kasubag/kasi hingga pada akhirnya ke staf.

Struktur organisasi dapat dikatakan sebagai faktor pendukung terhadap kinerja organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan

fungsinya dalam mencapai misi dan tujuan organisasi. Namun, karena organisasi dengan struktur yang kaku dan birokratik akan menghambat tumbuhnya kreativitas pegawai. Selain itu, pengambilan keputusan menjadi sangat lambat dan komunikasi antar bagian/bidang organisasi menjadi kurang. Organisasi yang kaku dan berkotak-kotak seringkali menimbulkan pemborosan karena sumber daya (manusia dan fasilitas) tidak dapat dipakai bersama-sama (Elu, 2011).

b. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi karena manusia adalah faktor utama setiap organisasi dimana atau apapun bentuknya. Sumber daya manusia dapat dilihat dari tersedianya pegawai yang baik secara kuantitas dan kualitas, tingkat pendidikannya dan tingkat kemampuan teknisnya.

Untuk merealisasikan program kerjanya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur didukung dengan ketersediaan sumber daya pegawai yang terdiri dari 41 orang PNS dan 7 orang PHL. Berdasarkan data kepegawaian, dari 41 orang PNS terdiri dari 20 orang pejabat struktur dan 21 staf pelaksana.

Dilihat dari tingkat pendidikan maka jumlah pegawai yang menduduki jabatan struktural terdapat beberapa yang berpendidikan

S2 dan sisanya S1 dan diploma. Sehingga bila dilihat dari tingkat pendidikan, maka potensi pegawai sudah menunjang kelancaran pelaksanaan tugas. Tapi bila dikaitkan dengan volume tugas yang harus dilaksanakan maka jumlah tersebut diatas masih kurang memadai.

Berdasarkan hasil pengamatan dari data yang ada menunjukkan bahwa hampir sebagian besar pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur berlatar belakang pendidikan formal non teknis. Namun, karena pada umumnya sudah berpengalaman dan telah bekerja dengan masa kerja yang bervariasi sehingga dalam rangka menunjang pelaksanaan tugas dan fungsinya dapat berjalan lancar. Apabila mengalami kesulitan, maka koordinasi bisa dengan cepat dilaksanakan dengan dinas terkait sehingga pekerjaan dapat berjalan dan terselesaikan tepat waktu dan baik.

Dilihat dari jumlah pejabat struktural, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur memang telah terpenuhi sesuai dengan kebutuhan. Hingga saat ini sebenarnya dinas masih membutuhkan petugas teknis yang terampil dan bertanggung jawab terhadap tugas pokok dan fungsinya. Selama 2 tahun belakangan ini, dinas hanya melatih 2 orang tenaga teknis sehingga pada saat terjadi kesalahan atau pun gangguan teknis di lapangan (kecamatan-

kecamatan) maka petugas yang bersangkutan akan kewalahan dan pada akhirnya membuat kegiatan pelayanan menjadi terlambat. Selain itu, dengan sedikitnya petugas teknis yang terampil maka petugas yang ada pada akhirnya bekerja dengan orientasi uang. Karena itulah sebenarnya selain keahlian teknik, sikap dan mental seorang petugas pelayanan publik menjadi suatu faktor yang penting.

Seperti yang diungkapkan seorang petugas :

“Sebenarnya kami masih membutuhkan tenaga tambahan untuk membantu tugas pelayanan di loket, namun keinginan kami hingga saat ini belum diakomodir oleh pimpinan” (K2)

Dari pernyataan diatas jelas bahwa untuk mencapai keberhasilan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur menjalankan tugas pokok dan fungsinya memerlukan sumber daya manusia yang mendukung kegiatan dalam upaya mengatasi permasalahan yang timbul. Dari sumber daya yang tersedia dalam organisasi, sumber daya memegang peranan sentral dan menentukan. Tanpa sumber daya manusia yang handal, pengolahan, penggunaan, dan pemanfaatan sumber-sumber daya lainnya akan menjadi tidak efektif, efisien dan produktif (Iswanto, 2005).

c. Finansial

Finansial dalam suatu organisasi, selain faktor SDM dan sarana fisik lainnya, memegang peranan penting dalam kegiatan organisasi. Tujuan yang telah dirumuskan dengan strategik dan

program sebaik apapun harus diikuti dengan dukungan anggaran yang memadai.

Finansial dalam penelitian ini dilihat dari tingkat pengalokasian anggaran untuk menunjang pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dan tingkat ketersediaan anggaran biaya operasional kegiatan terhadap pembinaan pegawai dan masyarakat.

Finansial atau anggaran yang menunjang pelaksanaan tugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur terdiri dari dua mata anggaran yaitu PAD dan anggaran belanja. Realisasi anggaran pada tahun 2011 Rp. 3.270.663.654,- dan pada tahun 2012 meningkat menjadi Rp. 4.779.015.553,-

Realisasi anggaran tahun 2011, terdiri dari anggaran PAD berasal dari penerimaan retribusi daerah yaitu sebesar Rp. 274.500.000,-. Sedangkan Belanja meliputi : 1) belanja pegawai Rp. 1.720.650.372,-, 2) belanja barang dan jasa sebesar Rp. 1.064.546.273,-

Realisasi anggaran tahun 2012, terdiri dari anggaran PAD berasal dari penerimaan retribusi daerah yaitu sebesar Rp. 336.190.000,-. Sedangkan Belanja meliputi : 1) belanja pegawai Rp. 2.952.517.608,- atau sekitar 98,88% dari anggaran tersedia, 2) belanja barang dan jasa sebesar Rp. 1.659.994.950 atau mer.capai 95,53 % dari anggaran tersedia, 3) belanja modal sebesar

Rp. 328.198.225 atau mencapai 99,45% dari anggaran tersedia. Dari data tersebut nampak terjadi kenaikan khususnya di anggaran PAD dan belanja pegawai.

Faktor anggaran yaitu finansial berperan besar dalam menunjang kegiatan dinas. Dengan bertambahnya PAD pada tahun 2012 maka bertambah pula anggaran belanja (khususnya belanja pegawai) dinas untuk tahun selanjutnya.

Pengalokasian anggaran dapat langsung mempengaruhi kinerja dinas salah satunya kegiatan pembinaan petugas teknis dan administrasi serta operasional lapangan. Pembinaan petugas teknis dan administrasi harus dilakukan setiap tahunnya, yaitu dengan mengikuti pelatihan-pelatihan. Program dan masalah kependudukan biasanya terdapat perbedaan dala serta tugas pokok dan fungsinya serta nomenklatur institusi kependudukan sering kali bereda pada tiap kabupaten. Karena pelatihan harus selalu diikuti demi peningkatan keahlian petugas.

Jika dikaitkan dengan volume tugas yang harus dilaksanakan dinas, diantaranya melaksanakan pembinaan, pemantauan dan monitoring, maka jelas diperlukan sumber finansial yang memadai, sehingga adanya dukungan finansial yang cukup maka tujuan organisasi akan tercapai.

Dari pembahasan diatas, nyata bahwa variabel struktur organisasi, sumber daya manusia dan finansial merupakan faktor-faktor yang mendukung dalam peningkatan kinerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur. Namun, dalam variabel-variabel tersebut timbul pula beberapa faktor yang menghambat kinerja dinas, diantaranya pada struktur organisasi tidak terdapat UPTD yang bertujuan untuk memudahkan pendekatan secara intens kepada masyarakat. Selama ini data kependudukan Kabupaten Barito Timur masih belum dapat dijadikan patokan dalam pelaporan data kependudukan yang valid karena selalu terdapat perbedaan antara data pada dinas dengan data pada kecamatan-kecamatan.

Sebagai contoh, pada tahun 2013 ini Kabupaten Barito Timur melaksanakan Pilkada. Data jumlah penduduk yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berbeda dengan data jumlah penduduk yang dikeluarkan oleh KPU Kabupaten Barito Timur. Dinas mengeluarkan data jumlah penduduk sekitar 105 ribu jiwa lebih sedangkan KPU sebesar 135 ribu jiwa lebih.

Perbedaan jumlah data penduduk ini berpengaruh langsung dengan jumlah suara pemilih. Pada akhirnya KPU tetap menggunakan jumlah data yang telah mereka keluarkan dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito mendapat teguran keras dari

legislatif dan dianggap tidak mampu menjalankan kegiatan sebagaimana mestinya.

Dari variabel sumber daya manusia, secara kuantitas jabatan struktural pada dinas telah memenuhi aturan dan kebutuhan. Namun bila dilihat dari ketersediaan tenaga teknis dan operasional lapangan maka masih perlu adanya penambahan personil. Masih terdapatnya oknum petugas teknis yang kurang bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya menjadi batu sandungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur untuk maju. Tindakan petugas yang berorientasi uang juga tidak bisa sepenuhnya disalahkan karena selama ini kesejahteraan petugas seringkali kurang diperhatikan oleh dinas, khususnya pimpinan.

Pengalokasian anggaran seringkali dianggap kurang tepat sasaran. Sistem birokratik yang kaku menyebabkan hal ini terjadi. Terkadang sikap menganakemaskan satu bidang tertentu mengakibatkan proses penggunaan anggaran tidak tepat sasaran. Jadi, walaupun realisasi anggaran tercapai lebih dari 98%, namun sebenarnya penggunaannya hanya dikuasai untuk kegiatan-kegiatan tertentu.

3. Analisis Variabel Struktur Organisasi, Sumber Daya Manusia dan Finansial dengan Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur

Dari hasil wawancara dan observasi didapat bahwa dari variabel struktur organisasi masih terdapat kelemahan. Kelemahan itu antara lain : struktur yang ada masih belum mampu menampung semua tugas dan kegiatan-kegiatan yang harusnya dilaksanakan oleh dinas. Data jumlah penduduk yang masih simpang siur merupakan salah satu indikatornya.

Kinerja organisasi dilihat dari indikator akuntabilitas sebagaimana telah diuraikan bahwa tingkat konsistensi kebijakan dengan kegiatan dinas dengan aspirasi masyarakat, tingkat kemampuan meningkatkan prakarsa dan kepedulian aparatur dan masyarakat tentang tertib administrasi masih belum mencapai tujuan yang diinginkan.

Bila diamati, konsistensi kebijakan dan kegiatan dinas dengan aspirasi masyarakat dihubungkan dengan struktur organisasi dinas, terlihat bahwa masih belum adanya UPTD di tiap kecamatan berkaitan erat dengan hubungan langsung dinas dengan masyarakat. Dengan keberadaan UPTD di tiap kecamatan diharapkan masyarakat yang membutuhkan informasi yang berkaitan dengan masalah kependudukan dan pencatatan sipil tidak perlu jauh ke kabupaten. Karena selama ini keluhan masyarakat lebih sering berkaitan dengan informasi kependudukan.

Bila dikaitkan dengan indikator responsibilitas dengan struktur organisasi yang belum menampung semua kegiatan sehingga berpengaruh

pada upaya pembinaan terhadap masyarakat dan petugas sehingga berdampak pula pada tingkat penerimaan daerah (PAD). PAD yang rendah maka masih akan berpengaruh pada belanja pembangunan daerah.

Keadaan struktur sumber daya manusia pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur dapat dikatakan belum sepenuhnya memadai, khususnya ketersediaan petugas teknis dan administrasi. Keadaan tersebut bila dikaitkan dari indikator akuntabilitas, responsibilitas dan rensposivitas memperlihatkan bahwa dengan jumlah petugas/pegawai yang mempunyai keahlian khusus. Masalah finansial merupakan masalah yang tak kalah penting, dimana hal ini terlihat masih adanya keluhan dari petugas/pegawai dalam melaksanakan tujan pokok dan fungsinya.

Berdasarkan hasil analisis dari wawancara dan data yang ada, memperlihatkan bahwa dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur masih memiliki kendala, antara lain struktur organisasi yang belum menampung seluruh tugas yang harusnya dilaksanakan, masih kurangnya sumber daya manusia baik secara kualitas maupun secara kuantitas (masih sedikitnya jumlah petugas/pegawai teknis dan administrasi), serta masih belum teralokasinya dana untuk menunjang tugas pokok dan fungsi. Ketiga variabel tersebut dapat menjadi penghambat terhadap kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur, yang dapat dilihat dari masih

kurangnya jumlah masyarakat yang memiliki dokumen-dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.

Sesuai dengan pernyataan Higgins (1995) dalam Salusu 1996 yang menyatakan bahwa ada dua kondisi yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi, yaitu kapabilitas organisasi yaitu konsep yang dipakai untuk menunjuk pada kondisi lingkungan internal yang terdiri atas dua faktor strategik yaitu kekuatan dan kelemahan. Kekuatan adalah situasi dan kemampuan internal yang bersifat positif, yang memungkinkan organisasi memiliki keuntungan strategik dalam mencapai sasarannya; sedangkan kelemahan adalah situasi dan ketidakmampuan internal yang mengakibatkan organisasi tidak dapat mencapai sasarannya. Kedua faktor ini saling berkaitan dan saling mempengaruhi. Faktor yang perlu diperhitungkan dalam melihat kemampuan internal organisasi antara lain : struktur organisasi, sumberdaya baik dana maupun tenaga, lokasi, fasilitas yang dimiliki, integritas seluruh karyawan dan integritas kepemimpinan. Kondisi yang kedua adalah lingkungan eksternal, yang terdiri atas dua faktor strategik, yaitu peluang dan ancaman atau tantangan. Peluang sebagai situasi dan faktor-faktor eksternal yang membantu organisasi mencapai atau bahkan bisa melampaui pencapaian sasarannya; sedangkan ancaman adalah faktor-faktor eksternal yang menyebabkan organisasi tidak dapat mencapai sasarannya. Dalam mengamati lingkungan eksternal, ada beberapa sektor yang peka secara strategik, artinya bisa menciptakan peluang, atau

sebaliknya merupakan ancaman. Perkembangan teknologi misalnya, peraturan perundang-undangan, atau situasi keuangan, dapat saja memberi keuntungan atau kerugian bagi organisasi. Tetapi yang jelas ialah bahwa peluang dan ancaman hadir pada setiap saat dan senantiasa melampaui sumber daya yang tersedia. Artinya, kekuatan yang dimiliki organisasi selalu berada dalam posisi lebih lemah dalam menanggulangi ancaman, bahkan dalam mengejar dan memanfaatkan peluang sekalipun.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Dari hasil analisis dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur belum berjalan optimal. Hal ini dilihat dari beberapa aspek, yaitu :
 - a. Aspek akuntabilitas, yang memperlihatkan tingkat konsistensi kebijakan dengan kegiatan masih kurang maksimal khususnya dalam hal pengelolaan pelaksanaan pembuatan KTP, KK dan akta-akta Pencatatan Sipil dan yang tercermin dari masih rendahnya jumlah masyarakat yang memiliki dokumen-dokumen tersebut.
 - b. Aspek responsibilitas, yang memperlihatkan masih banyaknya tingkat pelanggaran baik yang dilakukan oleh petugas/pegawai maupun masyarakat sehingga secara tidak langsung berpengaruh pada PAD.
 - c. Aspek responsivitas memperlihatkan banyaknya keluhan dari masyarakat tentang mutu layanan dan belum optimalnya kegiatan sosialisasi informasi bagi masyarakat.
2. Faktor-faktor yang mendukung atau menghambat Kinerja Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur dilihat dari aspek diatas, dipengaruhi oleh variabel internal, yaitu :
 - a. Struktur organisasi, dimana struktur organisasi masih membutuhkan bagian yang bersentuhan langsung dengan masyarakat, yaitu UPTD.

- b. Sumber daya manusia, walaupun sudah memenuhi secara kuantitas namun masih membutuhkan peningkatan secara kualitas khususnya tenaga teknis/operasional.
- c. Finansial, yaitu ketersediaan anggaran untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsi masih belum cukup memadai khususnya kegiatan pembinaan tenaga teknis/operasional sehingga kegiatan operasional di lapangan belum berjalan optimal pula.

B. Saran-saran

Untuk meningkatkan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur maka perlu memperhatikan aspek – aspek :

1. Akuntabilitas, agar tujuan dan sasaran yang terdapat dalam misi dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur dapat tercapai secara akuntabel.
2. Responsibilitas, agar semua aparatur lebih responsibel dalam melaksanakan tugas dengan baik, lancar dan profesional sehingga dapat dipercaya oleh masyarakat dan akhirnya berpengaruh pula pada PAD.
3. Responsivitas, agar aparatur lebih peka dalam mengenali dan merespon kebutuhan, suara atau aspirasi masyarakat sehingga pada akhirnya tercapai tujuan dinas, yaitu masyarakat yang tertib administrasi.

Dengan dibentuknya UPTD di tiap kecamatan diharapkan jumlah masyarakat yang memiliki KTP dan akta-akta semakin meningkat dengan menempatkan aparatur-aparatur atau petugas-petugas yang memiliki kompetensi dan kemampuan baik secara teknis maupun secara moral, yang telah dilatih. Karenanya diharapkan agar dinas lebih memperhatikan

arah penggunaan anggaran, bahwa peningkatan belanja kegiatan juga harus dibarengi dengan jumlah belanja pegawai, khususnya untuk kegiatan pelatihan yang diselenggarakan oleh Kementerian Dalam Negeri.

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR PUSTAKA

- Ancok, D. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (MAP 532)
- Atmosudirjo, M. (1997). *Menjadi Manajer yang lebih baik lagi*. Binarupa Aksara : Jakarta.
- Bainovski. (2013). *Kinerja Pelaporan Inspektorat dalam Bidang Pengawasan Pemerintahan (Studi Kasus di Inspektorat Kabupaten Gunung Mas)*. Tesis Pascasarjana. Universitas Lambung Mangkurat : Banjarmasin.
- Bryson, John M, (Penerjemah M. Miftahudin). (1999). *Perencanaan Strategi Organisasi Sosial*. Pustaka Pelajar : Yogyakarta.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Barito Timur. 2011
- Barito Timur Dalam Angka. 2011. Kabupaten Barito Timur.
- Dwiyanto, A. (1999) *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik, Makalah Seminar Kinerja Organisasi Sektor Publik Kebijakan dan Persiapannya*. Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisipol UGM. Yogyakarta.
- Eddie. (2013). *Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Bagi Warga Miskin di Kecamatan Bukit Batu Kota Palangka Raya*. Tesis. Pascasarjana. Universitas Lambung Mangkura : Banjarmasin.
- Elu, Wilfridus B. (2011). *Materi Pokok Inovasi dan Perubahan Organisasi*. Universitas Terbuka : Jakarta.
- Flippo, Edwin B. (1987). *Manajemen Personalia*. Erlangga : Jakarta.
- Faustiono. (1995). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Magister Administrasi Publik Universitas Lambung Mangkurat* : Banjarmasin.
- Farida, N. (2010). *Kinerja Aparatur Pemerintah Kota Yogyakarta (Studi Kasus Kantor Catatan Sipil)*. Tesis. Pascasarjana. Universitas Gajah Mada : Yogyakarta.
- Goggin, Malcolm L. (1990). *Implementation Theory and Practice : Tward a third generation*. Glenview. Foresman and Company. Illinois : USA.
- Hasibuan, M. (1996). *Organisasi dan Motivasi*. Bumi Aksara : Bandung.
- Irawan, P. (2011). *Materi Pokok Metodologi Penelitian Administrasi*. Universitas Terbuka : Jakarta.
- Iswanto, Y. (2011). *Materi pokok Sumber Daya Manusia*. Universitas Terbuka : Jakarta.
- Islamy, M. I, (2000). *Prinsip - prinsip Perumusun Kebijakan Negara*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Kaho, Josef R. (1988). *Prospek Otonomi Daerah di Negara RI*. Rajawali Pers : Jakarta.
- Keban, T. Y. (1995). *Kinerja Organisasi Publik, Bahan Seminar Sehari dalam rangka Purna Tugas Drs. Sedyono*. Fisipol – UGM : Yogyakarta.

- (1998). *Cara Pengukuran Variabel Penelitian*. UGM : Yogyakarta.
- Laporan Bulanan Kependudukan 2013. *Laporan Bulan September 2013*.
- Laporan Kependudukan. *Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur Tahun 2012*.
- Lembaga Administrasi Negara. (2000) *Akuntabilitas dan Good Governance, Modul Sosialisasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP)* : Jakarta.
- Manahan, P.T (2004). *Perilaku Keorganisasian*. Ghalia Indonesia. Jakarta
- Mardiasmo. (2001). *Peningkatan PAD*. Makalah Seminar Otonomi Daerah oleh Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI). Batam.
- Moeleong, Lexy.J. (1995). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya : Bandung.
- Nugraha, Muhammad Q. (2011). *Materi Pokok Manajemen Strategik Organisasi Publik*. Universitas Terbuka : Jakarta.
- Notoatmodjo, S. (1998). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Rineka Cipta : Jakarta.
- Numberi, F. (2000). *Organisasi dan Administrasi Pemerintah*, Bahan Seminar Nasional Profesionalisasi Birokrasi dan Peningkatan Pelayanan Publik, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fisip UGM : Yogyakarta.
- Sarwoto, H. (1995). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. SKPN : Yogyakarta.
- Simamora, H. (1995). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. SKPN : Yogyakarta.
- Siagian, Sondang P. (1985). *Analisa serta Perumusan Kebijaksanaan dan Strategi Organisasi*. Gunung Agung : Jakarta.
- Soerjadi, FX, 1993. *Organization and Methods*. Midas Surya Grafindo : Jakarta.
- Sugiyono. (1992). *Methode Penelitian Administrasi*. Alfabeta : Bandung.
- Suradinata, E.(1996). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ramadhan : Bandung.
- Thoha, M. (2001). *Perilaku Organisasi Konsep dasar dan Aplikasinya*. Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- Uguy, Leroy S. (2011). *Materi Pokok Manajemen Sumber Daya Manusia*. Universitas Terbuka : Jakarta.
- Widjaja, A. (1995). *Efektivitas Organisasi*. Erlangga : Jakarta.
- Wirawan. (2007). *Budaya dan Iklim Organisasi, Teori Aplikasi dan Penelitian*. Salemba : Jakarta.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, *tentang Pemerintahan Daerah*.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006, *tentang Administrasi Kependudukan*.

Sekretariat Daerah Kabupaten Barito Timur, 2008, "*Perda Nomor 09 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Barito Timur*". Barito Timur.

Peraturan Bupati Barito Timur Tahun 2010 *tentang Rencana Kerja Pembangunan Daerah Kabupaten Barito Timur*.

Restra 2008-2013 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten barito Timur

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran**PANDUAN WAWANCARA****PENELITIAN KINERJA ORGANISASI PUBLIK (STUDI KASUS PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BARITO TIMUR)****I. Untuk Aparatur :**

1. Indikator Akuntabilitas

- a. sejauh mana kebijakan dan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat memenuhi keinginan masyarakat, khususnya dalam proses pembuatan KTP dan akta -- akta pencatatan sipil
- b. apakah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mampu melaksanakan kegiatan / pelayanan sehingga meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap kepemilikan dokumen -- dokumen kependudukan dan pencatatan sipil
- c. seberapa jauh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mampu meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat

2. Indikator Responsibilitas,

- a. apakah petugas pelayanan telah bekerja sesuai dengan aturan yang ada
- b. apakah kegiatan pelayan memberikan pengaruh terhadap PAD

3. Indikator Responsivitas,

- a. bagaimana sikap petugas terhadap keluhan masyarakat dalam hal pelayanan ;
- b. bagaimana usaha organisasi sehingga kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan semestinya

4. Struktur organisasi

- a. Bagaimana pendelegasian wewenang yang ada dalam organisasi;
- b. Apakah tugas dan fungsi organisasi telah dibagi habis
- c. Apakah penempatan pegawai telah sesuai dengan spesialisasi pendidikan
- d. Bagaimana perilaku pegawai dalam menjalankan tugas telah sesuai dengan peraturan

- e. Bagaimana kepatuhan pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya
5. Sumber daya manusia,
 - a. Bagaimana sumber daya manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilihat dari kuantitas dan kualitas serta strata pendidikan yang dimiliki cukup memadai atau tidak
 - b. apakah kemampuan teknis yang dimiliki pegawai untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsinya
 - c. apakah setiap pegawai memahami visi, misi, tujuan, tugas pokok dan fungsinya dalam organisasi
 - d. bagaimana mekanisme penempatan pegawai di lingkungan dinas
 - e. bagaimana semangat staf dalam menjalankan tugas sehari-hari
6. Finansial,
 - a. apakah pengalokasian anggaran telah menunjang pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
 - b. apakah ada biaya operasional untuk membina pegawai dan masyarakat

II. Untuk masyarakat

1. Apakah saudara memiliki KTP serta akta – akta pencatatan sipil ?
2. Bagaimana cara saudara memperoleh KTP dan akta – akta pencatatan sipil?
3. Apakah saudara memperoleh bimbingan / penjelasan dari petugas dalam pembuatan KTP dan akta- akta pencatatan sipil ?
4. Apakah ada kendala dalam pembuatan KTP dan akta – akta pencatatan sipil ?
5. (Kalau ada) Apa saja kendalanya?
6. Apakah ada upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut ?
7. (Kalau ada) Apa upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut ?

III. Identitas Responden :

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis kelamin : L / P
4. Jabatan :
5. Pangkat/Gol Terakhir :
6. Masa Kerja :
7. Pendidikan Formal Terakhir :
8. Pendidikan Penjurusan :

UNIVERSITAS TERBUKA

Beberapa Wawancara Berdasarkan Panduan Wawancara

Identitas Responden :

(P1)

1. Nama : Drs Thiopilus
2. Umur : 57 tahun
3. Jenis kelamin : Laki-laki
4. Jabatan : Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Barito Timur
5. Pangkat/Gol Terakhir : Pembina Utama Muda (IV/c)
6. Masa Kerja : 37 tahun
7. Pendidikan Formal Terakhir : Sarjana Pendidikan
8. Pendidikan Penjurusan : Diklat Pim II

Hasil wawancara :

1. Indikator Akuntabilitas

Peneliti (D) : Sejauh mana kebijakan dan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat memenuhi keinginan masyarakat, khususnya dalam proses pembuatan KTP dan akta – akta pencatatan sipil ?

Drs. Thiopilus (P1) : Kegiatan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur belum seluruhnya mencerminkan aspirasi masyarakat, karena masih ada aturan-aturan yang kadang belum dipahami serta keluhan dari masyarakat yang ditandai dengan masih banyaknya yang belum memiliki dokumen administrasi kependudukan.

(D) : apakah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mampu melaksanakan kegiatan / pelayanan sehingga meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap kepemilikan dokumen – dokumen kependudukan dan pencatatan sipil ?

(P1) : Tentu saja mampu, itu nanti dapat kita lihat dari LAKIP pada akhir tahun. Kalau ada keluhan baik dari pegawai ataupun dari

masyarakat itu hal lumrah saja karena tidak ada kegiatan yang jalannya mulus-mulus tanpa hambatan.

- (D) : Seberapa jauh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mampu meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat ?
- (P1) : Kalau kita perhatikan, kantor kita ini dari tahun ke tahun capaian kinerjanya semakin meningkat.

2. Indikator Responsibilitas :

- (D) : Apakah petugas pelayanan telah bekerja sesuai dengan aturan yang ada ?
- (P1) : Ya dan tidak. Ya, dengan masih banyaknya petugas yang jujur dan rajin dalam menyelesaikan tugas pokok dan fungsinya. Tidak, karena ternyata masih ada segelintir oknum yang masih bekerja dengan orientasi uang sehingga menjadi serakah. Namun pada akhirnya terkena batunya.
- (D) : Apakah kegiatan pelayan memberikan pengaruh terhadap PAD ?
- (P1) : Tentu saja, karena hingga saat ini Barito Timur masih meberlakukan tarif dalam hal pengurusan KTP, KK dan akta-akta.

3. Indikator Responsivitas :

- (D) : Bagaimana sikap petugas terhadap keluhan masyarakat dalam hal pelayanan ?
- (P1) : Dapat dilihat langsung bahwa petugas bekerja dengan sebaik-baiknya sesuai aturan yang ada.
- (D) : Bagaimana usaha organisasi sehingga kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan semestinya ?
- (P1) : Dinas dalam hal ini selalu menerima saran, kritikan dan keluhan masyarakat demi berjalannya kegiatan pelayanan namun tidak lepas dari aturan yang berlaku.

4. Struktur organisasi

- (D) : Bagaimana pendelegasian wewenang yang ada dalam organisasi ?
- (P1) : Selama ini tidak ada keluhan langsung dari bawah masalah pendelegasian wewenang.
- (D) : Apakah tugas dan fungsi organisasi telah dibagi habis ?
- (P1) : Tugas dan fungsi telah disusun mengikuti struktur organisasi yang telah ada.
- (D) : Apakah penempatan pegawai telah sesuai dengan spesialisasi pendidikan ?
- (P1) : Sebagian besar pegawai di sini adalah sarjana, dan tentu saja mampu menyesuaikan diri dengan pekerjaan.
- (D) : Apakah perilaku pegawai dalam menjalankan tugas telah sesuai dengan peraturan ?
- (P1) : Sebagian besar ya
- (D) : Bagaimana kepatuhan pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya ?
- (P1) : Semua kegiatan berjalan sesuai dengan aturan dan kebijakan yang ada.

5. Sumber daya manusia :

- (D) : Bagaimana sumber daya manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilihat dari kuantitas dan kualitas serta strata pendidikan yang dimiliki cukup memadai atau tidak ?
- (P1) : Sangat memadai.
- (D) : Apakah kemampuan teknis yang dimiliki pegawai untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsinya ?
- (P1) : Rata-rata petugas teknis adalah sarjana komputer, sebagian malah telah dikirim untuk diklat ke pusat.
- (D) : apakah setiap pegawai memahami visi, misi, tujuan, tugas pokok dan fungsinya dalam organisasi
- (P1) : Tentu saja
- (D) : Bagaimana mekanisme penempatan pegawai di lingkungan dinas
- (P1) : Ditempatkan berdasarkan kebutuhan

- (D) : Bagaimana semangat staf dalam menjalankan tugas sehari-hari
- (P1) : Seperti biasa, mereka bekerja sesuai dengan tugasnya masing-masing.

6. Finansial :

- (D) : Apakah pengalokasian anggaran telah menunjang pelaksanaan tugas pokok dan fungsi ?
- (P1) : Ya
- (D) : apakah ada biaya operasional untuk membina pegawai dan masyarakat ?
- (P1) : Ada, seperti tertera dalam DPA

UNIVERSITAS TERBUKA

Identitas Responden :**(M1)**

1. Nama : Rusmina
2. Umur : 29 tahun
3. Jenis kelamin : Perempuan
4. Pekerjaan : Petani
5. Pendidikan Formal Terakhir : SD

(D) : Apakah sudah memiliki KTP serta akta – akta ?

(M1) : Belum

(D) : Kenapa belum?

(M1) : Sudah lama mau membuat KTP tapi jauh tinggal didesa, waktu mau buat KTP malahan banyak yang harus dibawa-bawa. Akhirnya ini tidak jadi karena belum melengkapi syarat yang harus ada, padahal saya mau membuat akta anak untuk syarat sekolahnya.

(D) : Apakah saudara memperoleh bimbingan / penjelasan dari petugas dalam pembuatan KTP dan akta-akta ?

(M1) : Ya, itu tadi dikasih tau syarat-syaratnya

(D) : Apakah ada kendala dalam pembuatan KTP dan akta – akta ?

(M1) : Banyak syaratnya

(D) : (Kalau ada) Apa saja kendalanya?

(M1) : Yaitu, diminta surat keterangan dari kepala desa dulu