

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PROFESIONALISME APARATUR SIPIL NEGARA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SIMEULUE**



UNIVERSITAS TERBUKA

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

Disusun Oleh :

MEIDI GUNAWAN

NIM. 500012837

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2015**

ABSTRAK

Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue

MEIDI GUNAWAN

disdikgunawan@gmail.com

Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka

Berbagai kebijakan telah diberlakukan oleh pemerintah untuk mendorong profesional aparatur, pada kenyataannya belum optimal dilaksanakan, adapun birokrasi pada sektor pemerintah mencakup bidang tugas yang sangat luas, kompleks dan melibatkan bentuk organisasi yang berskala besar dengan jumlah personil yang banyak untuk melaksanakan penyelenggaraan Negara, pemerintah, termasuk pelayanan umum dan pembangunan. Maka dibutuhkan kemampuan aparatur yang profesional dalam memberikan pelayanan yang baik, adil dan memiliki tanggung jawab sesuai dengan tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara pemerintahan, abdi Negara dan abdi masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis profesionalisme aparatur sipil Negara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue dilihat dari aspek responsivitas, akuntabilitas, inovasi, kompetensi dan keterampilan serta untuk mendeskripsikan dan menganalisis hambatan-hambatan atau faktor-faktor penghambat dan pendukung yang dihadapi aparatur dalam mengembangkan aparat yang profesional di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue. Metode analisis penelitian kualitatif ini, memakai model analisis interaktif Miles dan Huberman. Dengan tahapan-tahapan : (a) Reduksi Data; (b) Penyajian Data; dan (c) Penarikan Kesimpulan/Verifikasi. Hasil pembahasan penelitian ini, menunjukkan profesionalisme aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue relatif masih rendah dan perlu ditingkatkan. Belum semua jenis pelayanan yang diberikan dapat dilakukan secara profesional dan dapat memuaskan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan, masih sebagian dari pelayanan publik yang mampu diselenggarakan secara profesional, responsif, akuntabel, inovatif, sesuai dengan kompetensi dan keterampilan.

Kata Kunci : *Profesionalisme aparatur, responsifitas, akuntabilitas, inovasi, kompetensi dan keterampilan*

ABSTRACT

Apparatus professionalism of the Civil State Office of Population and Civil Registration Simeulue

MEIDI GUNAWAN

disdikgunawan@gmail.com

Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka

Many more policy have been established by government in order to improving professionalism of apparatur but not be optimum applied it yet, as for bureaucracy in the government sector covers a very wide field of tasks, complex and involves a large-scale forms of organization with a lot number of personnel to carry out the implementation of the State, government, including public services and development. Then the required professional capability of personnel in providing good service, fair and have the responsibility in accordance with the duties and functions as government administrators, servants of the State and public servant. The purpose of this study is to describe and analyze the professionalism of the apparatus of Population and Civil Registration Simeulue seen from the aspect of responsiveness, accountability, innovation, competence and skill as well as to describe and analyze the barriers barriers or factors inhibiting and supporting personnel faced in developing professional personnel in the Department of Population and Civil Registration Simeulue District. The method of analysis of this qualitative study, using an interactive model Miles and Huberman. With stages stages : (a) Reduction of Data; (b) Presentation of Data; and (c) Withdrawal Conclusion / Verification. Discussion of the results of this study, shows the professionalism of officials in the Department of Population and Civil Registration Simeulue district still relatively low and needs to be improved. Not all types of services provided can be done in a professional manner and to satisfy the public as service users, is still part of the public service that is able to be held in a professional, responsive, accountable, innovative, in accordance with the competencies and skills.

Keywords : Apparatus professionalism, responsiveness, accountability, innovation, competence and skills.

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul **Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue**, adalah hasil karya saya sendiri, dan sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Banda Aceh, September 2015
Yang menyatakan



 9CBADF591884904
000
RIBU RUPIAH

MEIDI GUNAWAN
NIM 500012837

PERSETUJUAN TAPM

**Judul TAPM : PROFESIONALISME APARATUR SIPIL
NEGARA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
SIMEULUE**

**Penyusun TAPM : MEIDI GUNAWAN
NIM : 500012837
Program Studi : Manajemen Administrasi Publik
Hari/Tanggal : Sabtu, 05 September 2015**

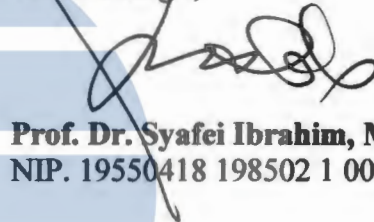
Menyetujui :

Pembimbing II,



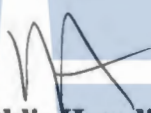
Dr. Tri Darmayanti, M.A
NIP. 19600410 198903 2 001

Pembimbing I,



Prof. Dr. Syafei Ibrahim, M.Si
NIP. 19550418 198502 1 001

Penguji Ahli



Prof. Dr. Mughlis Hamdi, MPA
NIP. 19540322 197801 1 001

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu Administrasi Publik,
Program Pasca Sarjana,



Dr. Darmanto, M.Ed
NIP. 19591027 198603 1 003

Direktur
Program Pasca Sarjana,



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



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

PENGESAHAN

Nama : MEIDI GUNAWAN
NIM : 500012837
Program Studi : Manajemen Administrasi Publik
Judul TAPM : Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue

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

Hari/tanggal : Sabtu, 12 September 2015

W a k t u : 16.35 – 18.35 Wib

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji

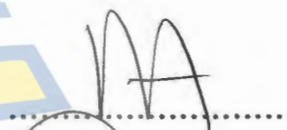
Nama : Dr. Yuni Tri Hewindati

Tanda Tangan



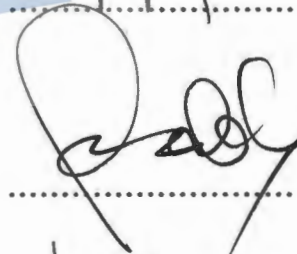
Penguji Ahli

Nama : Prof. Dr. Mughlis Hamdi, MPA



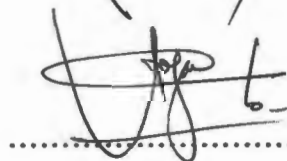
Pembimbing I

Nama : Prof. Dr. Syafei Ibrahim, M.Si



Pembimbing II

Nama : Dr. Tri Darmayanti, M.A



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

PENGESAHAN

Nama : MEIDI GUNAWAN
NIM : 500012837
Program Studi : Manajemen Administrasi Publik
Judul TAPM : Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue

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

Hari/tanggal : Sabtu, 12 September 2015

W a k t u : 16.35 – 18.35 Wib

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji

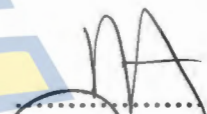
Nama : Dr. Yuni Tri Hewindati

Tanda Tangan

.....

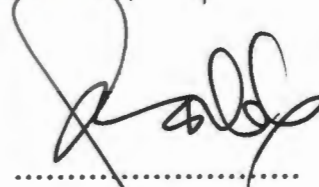
Penguji Ahli

Nama : Prof. Dr. Mulyis Hamdi, MPA

.....

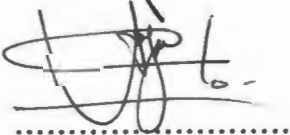
Pembimbing I

Nama : Prof. Dr. Syafei Ibrahim, M.Si

.....

Pembimbing II

Nama : Dr. Tri Darmayanti, M.A

.....

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena dengan rahmat dan hidayah serta petunjuk-Nya pelaksanaan penelitian dengan judul "Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue" dapat diselesaikan.

Penulis menyadari masih banyak terdapat kelemahan dan kekurangan serta keterbatasan dari hasil penelitian ini. Hal ini terjadi karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis terhadap permasalahan yang diteliti. Oleh sebab itu kritikan dan saran serta masukan yang sifatnya dari semua pihak demi perbaikan dan kesempurnaan TAPM ini sangat diharapkan.

Selain itu penulis juga menyadari, penelitian ini dapat diselesaikan karena banyak masukan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, yang telah banyak memberikan bimbingan kepada peneliti dalam penyelesaian TAPM ini, untuk itu peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Rektor Universitas Terbuka.
2. Direktur Pascasarjana Universitas Terbuka.
3. Kepala Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka Banda Aceh.
4. Prof. Dr. Syafei Ibrahim, M.Si. selaku Pembimbing I.
5. Dr. Tri Darmayanti, M.A. selaku Pembimbing II.
6. Ketua Bidang Ilmu Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Terbuka.
7. Staf Pengajar Program Studi Magister Manajemen Universitas Terbuka yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan, wawasan dan bimbingan.
8. Yusni Yusuf, SE, selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue

9. Ayahanda tercinta Attaimy dan Ibunda tercinta Rosniwati yang sedari kecil membekali penulis dengan ilmu dan nasehat yang selalu berguna bagi penulis, yang juga selalu tak henti mendo'akan penulis.
10. Istri Afridawati, Ananda Regita Syifa, Dzaky Meidi Prawira dan Mirza Meidi Prawira yang selalu memberikan semangat mendampingi dan memberikan dukungan kepada penulis dalam penyelesaian TAPM ini.
11. Rekan-rekan seangkatan Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen Administrasi Publik yang bersama-sama saling memberikan dukungan semangat, saran sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
12. Seluruh Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue yang sangat membantu penulis dalam memberikan pelayanan dan menjawab pertanyaan.
13. Pihak-pihak lain yang penulis tidak sebutkan satu persatu sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

Akhirnya besar harapan penulis, semoga hasil penelitian berupa tesis ini bermanfaat, terutama bagi penulis dan yang tertarik di bidang ilmu Magister Manajemen.

Sinabang, September 2015

Penulis,

MEIDI GUNAWAN
NIM. 500012837

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : MEIDI GUNAWAN
NIM : 500012837
Program Studi : Manajemen Administrasi Publik
Tempat / Tanggal Lahir : Salur, 16 Mei 1983

Riwayat Pendidikan :

1. Lulus SD Negeri No. 1 Sinabang pada tahun 1995
2. Lulus SLTP Negeri 1 Simeulue Timur pada tahun 1998
3. Lulus SMU Negeri 1 Simeulue Timur pada tahun 2001
4. Lulus Universitas Muhammadiyah Aceh pada tahun 2010

Riwayat Pekerjaan :

1. Tahun 2004 s/d 2005 Staf Tata Usaha di SMA Negeri 1 Simeulue Timur.
2. Tahun 2005 s/d 2015 Staf di Dinas Pendidikan Kabupaten Simeulue.
3. Tahun 2015 s/d sekarang Staf di Bagian Ekonomi Setdakab Simeulue Kabupaten Simeulue.

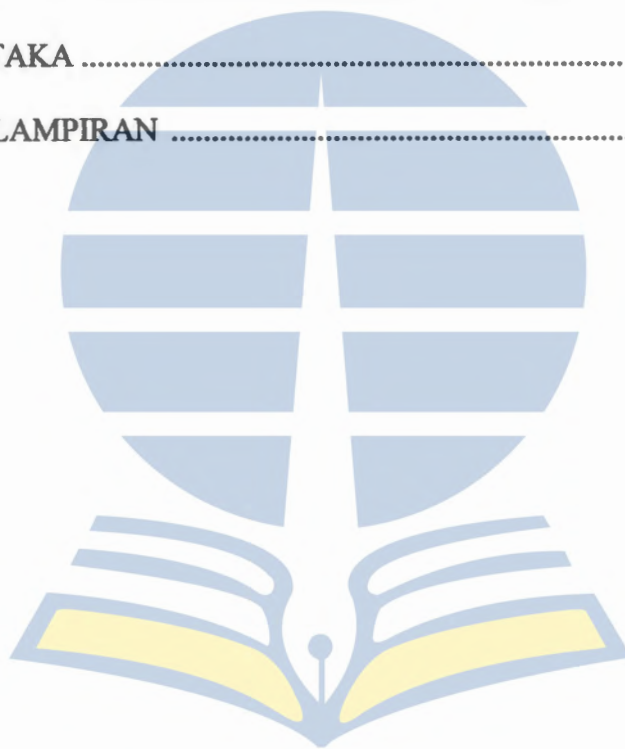
Sinabang, September 2015

MEIDI GUNAWAN
NIM. 500012837

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak	i
Abstract	ii
Lembar Persetujuan.....	iii
Lembar Pengesahan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Riwayat Hidup	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar.....	xi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan Penelitian	10
 BAB II TINJAUAN PUSATAKA.....	 11
A. Penelitian-Penelitian Terdahulu	11
B. Landasan Teori.....	12
1. Konsep Profesionalisme	20
a. Responsifitas	25
b. Akuntabilitas	28
c. Inovasi.....	31
d. Kompetensi	38
2. Teori Sumber Daya Manusia	41
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	 47
A. Perspektif Pendekatan Penelitian	47
B. Lokasi Penelitian.....	49
C. Teknik Pengumpulan Data.....	50
D. Informan Penelitian.....	52
E. Fokus Penelitian.....	53
F. Instrumen Penelitian.....	53
G. Teknik Analisis Data.....	54
H. Teknik Pemeliharaan Keabsahan Data.....	55
 BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	 57
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	57
1. Keadaan Geografis	57
2. Visi dan Misi	57
3. Kedudukan dan Tugas Fungsi.....	58
4. Kepegawaian	59
5. Struktur Organisasi.....	61
6. Jenis-Jenis Pelayanan	65

B. Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue.....	65
1. Profesionalisme dari aspek Responsifitas	69
2. Profesionalisme dari aspek Akuntabilitas	75
3. Profesionalisme dari aspek Inovasi	85
4. Profesionalisme dari aspek Kompetensi dan Keterampilan.....	89
C. Faktor-faktor pendukung dan penghambat profesionalisme aparatur sipil Negara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue.....	99
a. Faktor Pendukung	99
b. Faktor Penghambat.....	102
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	112
A. Kesimpulan	112
B. Saran	116
 DAFTAR PUSTAKA	118
 LAMPIRAN – LAMPIRAN	123



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Model Interaktif Miles dan Huberman	51
Gambar 2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue.....	63



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintah yang *Good Governance* (penyelenggaraan pemerintah yang baik). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang/jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas dan keadilan bagi semua penerima layanan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue sebagai lokasi penelitian, meneliti seperti apa dan bagaimana pelayanan yang diberikan dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil kepada masyarakat apakah telah sesuai dengan yang diharapkan serta bagaimana menggunakan kewenangan dalam mengatur masalah kependudukan dan pencatatan sipil apakah telah terealisasi sesuai peraturan dari pusat dan qanun kabupaten. Perbaikan khususnya dalam kinerja proses penyelenggaraan pelayanan publik dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue harus dilakukan terutama bagaimana menumbuhkan dan meningkatkan kinerja dinas dalam memberikan pelayanan

publik serta aparatur-aparatur yang ada di dalamnya sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat.

Salah satu persoalan mendasar yang masih banyak dihadapi organisasi baik yang berorientasi profit (*profit-oriented*) terlebih yang berorientasi non profit (*non profit-oriented*), baik organisasi swasta terlebih organisasi publik atau organisasi birokrasi, adalah profesionalisme, terutama profesionalisme sumber daya aparatur atau aparatnya. Dikemukakan Richard Hall (1968) dalam Sobur, 2001) bahwa, cara pandang profesional terhadap profesi yang tercermin dari sikap dan prilaku mereka, dengan berasumsi bahwa ada hubungan timbal balik antara sikap dan prilaku yaitu perilaku profesionalisme merupakan refleksi dari sikap profesionalisme, demikian pula sebaliknya.

Profesionalisme merupakan persoalan yang multikomplek. Tuntutan atas profesionalisme, sebagai suatu faham dan konsep idealisme profesional, sering dijadikan tuntutan terhadap keberadaan aparat atau aparatur dilingkungan birokrasi pemerintah. Aparatur atau birokrasi publik yang profesional antara lain memiliki kinerja yang efisien dalam penggunaan sumber daya dan efektif dalam mencapai target dan sasaran berbagai kebijakan dan programnya. Aparat yang profesional juga berarti mampu bekerja dengan baik sesuai dengan tugas dan fungsinya dan menjadi berwibawa serta menghasilkan kinerja yang efisien dan efektif (Budi, 2000). Kemampuan birokrat pemerintah selain dibentuk melalui pengembangan dan peningkatan pengetahuan dan keahlian individu juga sangat dipengaruhi oleh sistem organisasi seperti orientasi kerja, struktur organisasi,

model kepemimpinan serta remunerasi yang diterima oleh aparatur (Sulistya, 2008).

Karena itu pemerintah telah menetapkan berbagai kebijakan menyangkut profesionalisme aparatur, seperti tercermin pada Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah, Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2001 tentang Diklat PNS, Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 jo PP No. 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, namun kenyataannya belum optimal dilaksanakan. Upaya membangun aparatur Negara yang profesional, dan mampu memberikan pelayanan publik yang prima dan mendukung reformasi birokrasi, mendorong pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2001 sebagai metode penilaian prestasi kerja pegawai negeri sipil secara sistemik, namun kenyataannya, tidak banyak berarti dalam peningkatan profesionalisme aparat. Salah satu instansi atau organisasi birokrasi di Kabupaten Simeulue yang belum luput dari sorotan publik adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Instansi tersebut terbentuk berdasarkan Qanun Nomor 6 Tahun 2007 Tata Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah Kabupaten Simeulue terdiri dari 44 SKPK.

Permasalahannya bahwa, sejumlah aparatur masih ada yang belum memahami visi dan misi organisasi instansinya serta tugas pokok dan fungsinya, termasuk kurang memahami standar operasional pelayanan (SOP). Dikalangan

aparatur masih ada yang belum didukung kemampuan pengetahuan yang baik. Keterampilan/keahlian kerja aparatur juga belum memadai. Kemampuan kerja aparatur juga masih kurang. Produktivitas kerja aparat juga belum menggembirakan. Sikap dan perilaku aparatur masih cenderung negatif dalam melaksanakan suatu tugas dan pekerjaan. Penegakan nilai yang masih kurang, demikian halnya aspek kepercayaan juga masih cenderung menimbulkan masalah. Pengalaman aparatur dan pencitraan belum sepenuhnya mendukung profesionalismenya.

Pentingnya Aparatur Sipil Negara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue meningkatkan profesionalismenya dengan meningkatkan kemampuan pengetahuannya, keterampilan/keahlian, kemampuan kerja, memacu produktivitas kerjanya, mengedepankan sikap positif dan perilaku progresif, menegakkan nilai-nilai dalam bekerja, memiliki kepercayaan terhadap kemampuan mewujudkan keinginan pribadi selaras dengan kepentingan organisasinya, meningkatkan pengalaman belajarnya serta meningkatkan citra profesionalismenya.

Pemerintah Kabupaten Simeulue, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki 38 orang pegawai yang terdiri dari 28 orang Pegawai Negeri Sipil (PNS), 1 orang tenaga honorer daerah, dan 9 orang tenaga kontrak (wiyata bakti). Berdasarkan data diatas terlihat bahwa PNS dilingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berlatarbelakang pendidikan sarjana Srtata 1 (S-1) mencapai 20 orang, Diploma III (D-III) 6 orang, SLTA 11 orang

dan SLTP 1 orang (Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue: 2015).

Kenyataan ini diharapkan mampu menganalisis dinamika lingkungan kerja dan lingkungan eksternal seperti perubahan kebutuhan masyarakat dan kemajuan teknologi. Namun kenyataan di lapangan tidaklah demikian, dalam menghadapi tuntutan pelayanan kepada masyarakat yang semakin majemuk masih menghadapi kendala-kendala.

Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih terkesan pilih kasih, terdapat perbedaan perlakuan dan pelayanan antara orang yang dikenal, berpenampilan rapi dan pejabat atau pegawai dibandingkan dengan orang yang tidak dikenal, penampilan kurang rapi dan masyarakat biasa. Para pegawai Pencatatan Sipil kurang berani mengambil keputusan dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi dan kemudian menyerahkan pengambilan keputusan kepada atasannya (Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang atau Kepala Seksi), walaupun kadang-kadang persoalan tersebut hanya permasalahan sepele. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil khususnya untuk membangun aparatur yang profesional guna menjalankan fungsinya sebagai salah satu instansi penyelenggaraan pelayanan publik.

Faktor sistem dan kondisi yang ada juga ikut mempengaruhi terbentuknya birokrat profesional yang handal serta respon terhadap dinamika perubahan dan aspirasi masyarakat. Perubahan menuju model kerja yang positif dalam menjalankan roda pemerintahan dan menyelenggarakan pelayanan publik yang

bermental *entrepreneur* serta perubahan gaya keepemimpinan dari *autokratis* menuju gaya kepemimpinan yang *demokratis* dan pembaharu serta didukung dengan model penghargaan yang mencerminkan rasa keadilan diyakini lebih mampu memotivasi prestasi kerja aparatur daripada sekedar meningkatkan kemampuan dan keahlian aparatur yang pada akhirnya akan masuk dalam lingkaran birokrasi yang tidak sehat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue sebagai salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik khususnya yang berkaitan dengan penerbitan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Akta Kelahiran. Mereka dituntut bekerja secara profesional serta mampu secara cepat merespon aspirasi dan tuntutan publik dan perubahan lingkungan lainnya dengan cara kerja yang lebih bersahaja dan berorientasi kepada masyarakat dari pada berorientasi kepada atasan seperti yang terjadi selama ini dalam lingkungan birokrasi publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue dalam melayani masyarakat untuk pembuatan KTP, KK dan Akta Kelahiran telah menentukan persyaratan yang berbeda. Penerbitan KTP dan KK ditangani oleh bidang kependudukan dengan persyaratan sebagai berikut :

1. Penerbitan KTP

Syarat penerbitan KTP baru yaitu dengan melampirkan KTP lama, foto copy kartu keluarga, mengisi form F-107, dan melampirkan foto copi ijazah terakhir.

2. Penerbitan Kartu Keluarga (KK)

Syarat penerbitan Kartu Keluarga adalah melampirkan kartu keluarga yang lama (F-101), melampirkan foto copy KTP mengisi Form F-106 dan Form F-103.

3. Penerbitan Akta Kelahiran

Syarat penerbitan Akta Kelahiran yaitu melampirkan surat keterangan dari kelurahan (A.3), foto copy KTP orang tua, surat kelahiran asli dari dokter/puskesmas, foto copy surat nikah/ akte perkawinan, foto copy kartu keluarga, dan foto copy ijazah terakhir bagi yang sudah memiliki (Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue: 2015).

Persyaratan yang telah ditentukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut harus dipenuhi oleh masyarakat untuk penerbitan KTP, KK dan Akta Kelahiran. Apabila persyaratan atau ketentuan tersebut belum dipenuhi oleh masyarakat maka pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue tidak bias melayani kebutuhan masyarakat. Permasalahan yang dihadapi oleh pegawai ini sebagian besar masyarakat mengalami adanya penolakan dari pegawai dengan alasan persyaratan kurang lengkap, seperti tidak membawa surat kehilangan dari Kepolisian, tidak ada surat keterangan dari Desa atau alasan lain.

Berbeda halnya apabila pegawai tersebut diminta tolong oleh aparat pemerintah atau pejabat pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada kenalan atau kerabat mereka. Syarat-syarat yang seharusnya berlaku bagi seluruh lapisan masyarakat tidak diberlakukan karena alasan kedekatan atau perintah atasan walaupun tidak sesuai aturan. Kenyataan lain di lapangan, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang akan meminta pelayanan berdasarkan

penampilan, kekerabatan atau tidak dikenal, etnis dan pejabat atau bukan. Orang yang berpenampilan rapi akan mendapatkan perlakuan berbeda dengan orang yang berpenampilan kurang rapi atau terkesan "orang desa". Demikian juga apabila ada pelanggan yang dikenal oleh petugas atau pejabat/keluarga pejabat akan mendapatkan pelayanan lebih dahulu atau diberikan pelayanan khusus.

Dilain pihak para pegawai bekerja berdasarkan aturan kebiasaan yang berlaku bukan berdasarkan tugas pokok dan fungsinya masing-masing yang telah dijabarkan dalam uraian tugas masing-masing seksi dan staf yang ada di dalamnya. Apabila menghadapi kasus yang belum pernah dijumpai, maka dia akan berkonsultasi terlebih dulu atau melimpahkan kepada atasan, meskipun terkadang merupakan masalah sepele, misalnya kelengkapan berkas administrasi pelayanan.

Aparatur yang professional pada dasarnya akan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pelayanan yang baik memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada masyarakat untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan pember pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan yang prima merupakan tuntutan yang harus dipenuhi oleh setiap aparat birokrasi pemerintah khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue yang merupakan salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu sebagai penyelenggara pelayanan publik maka aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus bekerja secara profesional agar dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan dengan baik.

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyebutkan, keesulitan yang dihadapi pihaknya adalah tidak adanya laporan atau kepindahan atau pun warga yang meninggal dunia. Pemerintah Daerah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue menargetkan pelayanan cepat terhadap masyarakat dalam rangka memperoleh KTP, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran dan Surat Pindah, ditargetkan selesai dalam 2 hari dan paling lambat 5 hari. Namun pada kenyataannya masih ada masyarakat yang mengeluh karena proses pembuatan kartu keluarga selesai lebih satu minggu (hasil wawancara dengan seorang pengguna jasa pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue, tanggal 20 April 2015).

Fakta-fakta yang telah dikemukakan diatas, menunjukkan bahwa masyarakat yang membutuhkan pelayanan terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue masih menunjukkan kesan kecewa dan kurang puas. Hal ini dimungkinkan karena rendahnya profesional aparaturnya dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Berangkat dari uraian masalah yang telah dikemukakan diatas, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Profesionalisme Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue".

B. Perumusan Masalah

Dengan didasari oleh latar belakang permasalahan tersebut, maka dalam perumusan masalah penulisan ini memfokuskan pada masalah sebagai berikut :

1. Mengapa profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue masih rendah.

2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat dan mendukung profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue dalam menjalankan tugas dan fungsi organisasi ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis profesionalitas Aparatur Sipil Negara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis hambatan-hambatan yang dihadapi Aparatur Sipil Negara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue dalam mengembangkan aparat yang profesional.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Kegunaan praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada para pengambil kebijakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue tentang langkah-langkah strategi dalam menjalankan dan meningkatkan profesionalisme Aparatur Sipil Negara.
2. Kegunaan teoritis untuk pengembangan konsep-konsep dan teori tentang administrasi publik terutama berkaitan dengan profesionalisme kerja.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian-Penelitian Terdahulu

Penelitian Sulistiya (2008) Tesis yang berjudul profesionalisme aparatur pemerintah (studi kasus responsifitas dan inovasi aparatur di Kecamatan Sumber Kabupaten Rembang) dengan menggunakan metode kualitatif pendekatan fenomenologis menyimpulkan bahwa profesionalisme aparatur pemerintah dilihat dari aspek responsifitas dan inovasi aparatur di Kecamatan Sumber Kabupaten Rembang secara umum dapat dikatakan masih rendah. Rendahnya profesionalisme aparatur dipengaruhi oleh pemahaman visi dan misi organisasi, wewenang dan tanggung jawab dalam struktur organisasi, kepemimpinan dan pemberian penghargaan yang kurang selaras dengan tujuan organisasi.

Penelitian Virgiansyah (2008) Tesis dengan judul kinerja kantor kecamatan Bakda Sakti dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat di kota Lhokseumawe dengan menggunakan deskriptif pendekatan induktif menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur kantor Camat Banda Sakti pada umumnya sudah sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Namun demikian masyarakat masih menginginkan adanya perbaikan kualitas dalam pelaksanaan pelayanan.

Penelitian Irawati (2012) Tesis dengan judul peningkatan profesionalisme aparatur daerah dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah (studi pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Jombang), dengan menggunakan metode deskriptif pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menyimpulkan profesionalisme

diwujudkan melalui proses rekrutmen, promosi, mutasi serta pendidikan dan pelatihan. Upaya peningkatan profesionalisme aparatur daerah pada Kabupaten Jombang dikatakan cukup produktif walaupun masih terdapat beberapa kendala. Faktor yang mempengaruhi antara lain faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung profesionalisme antara lain tuntutan lingkungan, motivasi yang tinggi serta peraturan perundang-undangan, sedangkan factor penghambatnya adalah keterbatasan anggaran dana serta sarana dan prasarana yang kurang memadai.

Penelitian Santo (2004) Tesis dengan judul profesionalisme aparatur pemerintah daerah pada era otonomi daerah (studi kasus pada Dinas Perhubungan dan Pariwisata Kabupaten Jepara) dengan menggunakan metode eksplanatori (penjelasan). Santo menyimpulkan bahwa adanya hubungan positif antara variabel kepemimpinan, sikap dan motivasi dengan variabel profesionalisme aparatur. Disamping 3 variabel tersebut Santo juga menambahkan bahwa terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi faktor lain yang mempengaruhi profesionalisme aparatur baik yang berasal dari internal (pendidikan dan pelatihan aparat) maupun eksternal organisasi (visi dan misi organisasi serta struktur organisasi).

B. Landasan Teori

Upaya penyelenggaraan pemerintah secara benar (*good-governance*) dan bersih (*clean government*) termasuk didalamnya penyelenggaraan pelayanan publik memerlukan unsur-unsur mendasar antara lain adalah unsur profesionalisme dari pelaku dan penyelenggara pemerintahan dan pelayanan

publik. Terabaikannya unsur profesionalisme dalam menjalankan tugas dan fungsi organisasi pemerintah akan berdampak kepada menurunnya kualitas penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan publik. Profesionalisme disini lebih ditujukan kepada kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik, adil dan inklusif dan tidak hanya sekedar kecocokan keahlian dengan tempat penugasan. Sehingga aparatur dituntut untuk memiliki kemampuan dan keahlian untuk memahami dan menterjemahkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat ke dalam kegiatan dan program pelayanan.

Istilah profesionalisme berasal dari kata *professio*, dalam bahasa Inggris memiliki arti sebagai berikut *a vocation or occupation requiring advanced training in some liberal art or science and usually mental rather than manual work, as teaching, engineering, writing, etc* (suatu pekerjaan atau jabatan yang membutuhkan pelatihan yang mendalam baik dibidang seni atau ilmu pengetahuan dan biasanya lebih mengutamakan kemampuan mental dari pada kemampuan fisik, seperti mengajar, ilmu mesin, penulisan dan lain-lain). Kata profesionalisme tersebut melahirkan arti *professional quality, status, etc* yang secara komprehensif memiliki arti lapangan kerja tertentu yang diduduki oleh orang-orang yang memiliki kemampuan tertentu pula (Pamudji, 1985: 64). Demikian juga dengan apa yang dikatakan oleh Korten dan Alfonso dalam Tjokrowinoto (1996: 178) yang dimaksud dengan profesionalisme adalah kecocokan (*fitness*) antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (*bureaucratic-competence*) dengan kebutuhan tugas (*task-requirement*),

merencanakan, mengkoordinasikan, dan melaksanakan fungsinya secara efisien, inovatif, lentur dan mempunyai etos kerja tinggi.

Menurut pendapat tersebut, kemampuan aparatur lebih diartikan sebagai kemampuan melihat peluang-peluang yang ada bagi pertumbuhan ekonomi, kemampuan untuk mengambil langkah-langkah yang perlu dengan mengacu kepada misi yang ingin dicapai dan kemampuan dalam meningkatkan kemampuan masyarakat untuk tumbuh kembang dengan kekuatan sendiri secara efisien, melakukan inovasi yang tidak terikat kepada prosedur administrasi, bersifat fleksibel, dan memiliki etos kerja tinggi. Siagian (2000: 163) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan. Terbentuknya aparatur profesional menurut pendapat di atas memerlukan pengetahuan dan keterampilan khusus yang dibentuk melalui pendidikan dan pelatihan sebagai instrument pemuktahiran. Dengan pengetahuan dan keterampilan khusus yang dimiliki oleh aparatur memungkinkan terpenuhinya kecocokan antara kemampuan aparatur dengan kebutuhan tugas merupakan syarat terbentuknya aparatur yang profesional. Artinya keahlian dan kemampuan aparatur merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi. Apabila suatu organisasi berupaya untuk memberikan pelayanan publik secara prima maka organisasi tersebut menjadikan profesionalisme sebagai dasar dalam tujuan yang ingin dicapai.

Birokrasi merupakan instrument untuk bekerjanya suatu administrasi. Dimana birokrasi bekerja berdasarkan pembagian kerja, hirarki kewenangan, impersonalistas hubungan pengaturan perilaku, dan kemampuan teknis dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara administrasi pemerintahan.

Sebagai suatu organisasi modern, birokrasi pada dasarnya memiliki lima elemen dasar sebagai berikut : (1), *the strategic-apex* atau pimpinan puncak yang bertanggung jawab penuh atas berjalannya roda organisasi. (2) *the middle-line*, pimpinan pelaksana yang bertugas menjembatani pimpinan puncak dengan bawahan. (3) *the operating-core*, bawahan yang bertugas melaksanakan pekerjaan pokok yang berkaitan dengan pelayanan dan produk organisasi. (4) *the technostructure*, atau kelompok ahli seperti analisis, yang bertanggung jawab bagi efektifnya bentuk-bentuk tertentu standarisasi dalam organisasi. (5) *the support staff*, atau staf pendukung yang ada pada unit, membantu menyediakan layanan tidak langsung bagi organisasi (Mintzberg 1983: 11).

Bekerjanya birokrasi berdasarkan hirarki kewenangan memungkinkan terjadinya control yang efektif dan kinerja yang positif. Apalagi jika kewenangan yang dimiliki oleh pimpinan puncak (*the strategic-apex*) didesentralisasikan kepada pimpinan pelaksana (*the middle-line*). Struktur yang telah didesentralisasikan tersebut memungkinkan terciptanya birokrasi profesional yang akan berdampak terhadap peningkatan kerja organisasi dimana birokrasi dapat lebih bertanggung jawab dengan adanya kewenangan yang telah didelagasikan tersebut.

Adanya keteraturan cara kerja yang terikat kepada peraturan yang ada dalam pandangan Weber bertujuan untuk menjamin tercapainya kesinambungan tugas dan peran pemerintahan. Namun jika aturan main tersebut ditetapkan secara kaku (*rigis*) maka akan melahirkan birokrasi tidak profesional yang terefleksikan dalam menjalankan tugas dan fungsinya terikat kepada aturan yang berlaku (*rule-driven professionalism*) dan menjadikan birokrasi tidak responsif dan inovatif. Apabila birokrasi tidak terlalu terikat kepada petunjuk pelaksana dan aturan baku pelaksanaan tugas tapi lebih digerakkan oleh misi yang ingin dicapai oleh organisasi (*mission-driven professionalism*) maka akan terwujud birokrasi profesional yang menjalankan tugas dan fungsinya secara efektif, efisien, inovatif, dan mempunyai etos kerja tinggi (Tjokrowinoto, 1996: 191).

Bangsa Indonesia selalu dihadapkan kepada masalah bagaimana membangun pemerintahan yang bersih dan baik (*good governance and clean government*). Birokrasi yang diharapkan mampu menjadi motivator dan sekaligus menjadi katalisator bagi bergulirnya pembangunan, tidak mampu menjalankan perannya sebagai birokrasi modern tidak hanya mengedepankan kemampuan menyelenggarakan tugas dan fungsi organisasi saja tetapi juga mampu merespon aspirasi public kedalam kegiatan dan program organisasi dan mampu melahirkan inovasi baru yang bertujuan untuk mempermudah kinerja organisasi dan sebagai bagian dari wujud aparat yang profesional.

Dalam perspektif administrasi publik Indonesia dikenal berbagai macam patologi birokrasi atau penyakit birokrasi yang membuat birokrat atau aparat tidak profesional dalam menjalankan tugas dan fungsinya antara lain adalah rendahnya

motivasi untuk melakukan perubahan dan berinovasi. patologi birokrasi atau penyakit birokrasi ini terjadi sebagai konsekuensi dari keseluruhan perilaku dan gaya manajerial yang sering digunakan oleh manajemen puncak (*the strategic-apex*) pada hirarki organisasi publik. Gaya manajerial dan *leadership* yang bersifat feodalistik dan paternalistik berpengaruh besar terhadap kinerja organisasi (Siagian, 1994: 44). Keadaan ini menjadikan jajaran birokrasi tingkat menengah dan bawah merasa takut untuk melakukan dan mengambil langkah-langkah baru dalam upaya peningkatan pelayanan publik.

Rendahnya keinginan melakukan perubahan dan inovasi dalam hal ini juga disebabkan oleh gaya manajerial yang tidak kondusif bagi terciptanya birokrasi yang responsif dan inovatif. Tidak mengherankan jika kemampuan kerja organisasi dan jajarannya menjadi rendah. Dalam pandangan manajemen puncak "*pro status-quo*" seperti itu, segala perubahan yang terjadi dalam hal ilmu pengetahuan, teknologi komputer, teknologi informasi, dianggap sebagai sebuah ancaman bagi kelangsungan karier dan jabatannya.

Patologi birokrasi atau penyakit birokrasi yang lain adalah ketidakmampuan berkembang dan mengembangkan diri. Baik atau buruknya pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi sangat berhubungan dengan kemampuan dan kualitas dari birokrasi itu sendiri. Kemampuan birokrat pemerintahan selain dibentuk melalui pengembangan dan peningkatan pengetahuan dan keahlian individu juga sangat dipengaruhi oleh sistem organisasi seperti orientasi kerja, struktur organisasi, model kepemimpinan serta remunerasi yang diterima oleh aparatur.

Hal lain yang menjadi penyebab mendasar adalah dimana proses rekrutmen pegawai baru seringkali mengabaikan aspek meritokrasi dan kebutuhan organisasi. Tidaklah mengherankan jika dalam praktek, birokrasi Indonesia sering kewalahan dalam mengantisipasi setiap perubahan dan aspirasi baru. Dampak dari itu adalah terjadinya penurunan mutu kerja organisasi dan mutu pelayanan publik.

Seperti yang telah dijelaskan dimuka bahwa aparat cenderung enggan melakukan perubahan dan inovasi, selain disebabkan oleh gaya manajerial dalam organisasi publik, patologi birokrasi atau penyakit birokrasi tersebut juga disebabkan karena iklim dan kondisi dalam organisasi birokrasi yang cenderung memberikan insentif kepada pegawai yang loyal dari pada pegawai yang kreatif dan inovatif. Birokrasi dituntut lebih peka terhadap berbagai perubahan dan mencari pendekatan baru bagi pengembangan pelayanan kepada publik. Serta meninggalkan proses pelayanan yang sangat prosedural dan birokratis. Keberadaan aturan formal bukan dijadikan alasan untuk tidak memperbaiki cara kerja yang responsif serta bermain diatas aturan guna mensahkan setiap tindakan. Pekerjaan yang sebetulnya dapat dikerjakan secara cepat dan singkat dibuat menjadi lama dan memerlukan biaya besar. Pembuatan KTP, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran bisa menjadi contoh bagaimana birokrat tingkat bawah telah terkontaminasi oleh perilaku perilaku negatif yang selama ini lebih didominasi manajemen atas. Berkaitan dengan teridentifikasinya sedikit patologi birokrasi atau penyakit birokrasi diantara sekian banyak masalah birokrasi Indonesia yang pada akhirnya membuat birokrasi menjadi tidak responsif dan inovatif, maka topik

pembicaraan mengenai penyelenggaraan pemerintahan kembali mendapat tempatnya.

Bergulirnya angin perubahan (*wind of change*) pada pertengahan tahun 1998 lalu sebagai awal baru bagi bangsa Indonesia untuk lebih serius membenahi kinerja organisasi pemerintah dan meraih kembali kepercayaan masyarakat yang sempat mengalami krisis. Dengan melandaskan pemikiran terhadap permasalahan yang dihadapi oleh aparatur birokrasi Indonesia maka sebagai upaya untuk memperbaiki sebagai kelemahan dan mengantisipasi perubahan lingkungan maka diperlukan sebuah pemikiran untuk membangun aparatur birokrasi Indonesia yang handal, profesional dan menjunjung tinggi nilai kejujuran serta etika profesi dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara kegiatan pembangunan dan penyelenggara pelayanan publik.

Mengingat urgensi peran aparatur dalam menyelenggarakan peran dan fungsinya, perlu kiranya dicari dan dirumuskan suatu pendekatan strategi untuk membangun wajah baru aparatur profesional yang handal, tanggap, inovatif, fleksibel, dan tidak procedural dalam memberikan pelayanan dan penyelenggaraan pembangunan. Peran Pemerintah yang selama ini sebagai *ruler* seharusnya diubah menjadi *fasilitator* seperti yang disampaikan oleh Osborne dan Gaebler (1992: 29), dengan sepuluh prinsip mewirauahakan birokrasi yang memperkenalkan paradigma baru dengan menetapkan birokrasi sebagai *fasilitator* bukan *ruler* atau *patron*.

Walaupun upaya untuk mewujudkan birokrasi pemerintahan yang responsif dan inovatif dengan memposisikan diri sebagai fasilitator bukan

pekerjaan yang mudah, namun upaya untuk mewujudkan cita-cita tersebut tetap harus diupayakan demi memberikan pelayanan yang baik kepada publik dan mampu memperbaiki citra birokrasi Indonesia yang selama beberapa dasawarsa banyak menimbulkan citra negatif dan telah kehilangan legitimasi dimata masyarakat. Tugas-tugas pemerintah pusat, sesuai amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005 tentang Penetapan Peraturan atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, sebagai wewenang didelegasikan kepada Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota.

Dalam lingkup yang lebih sempit, pemerintah daerah Kabupaten/Kota mengemban tugas birokrasi, dalam pemberian pelayanan bagi masyarakat mendelegasikan sebagai kewenangannya melalui perpanjangan tangan lewat dinas instansii yang dimiliki. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya perlu didukung sejumlah pegawai yang disesuaikan dengan kebutuhan dan besarnya tanggung jawab serta luas wilayah yang dilayani.

1. Konsep Profesionalisme

Dalam pandangan Tjokrowinoto (1996: 191) dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah kemampuan untuk menjalankan tugas dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan mutu tinggi, tepat waktu, dan prosedur yang sederhana. Terbentuknya kemampuan dan keahlian juga harus diikuti dengan perubahan iklim dalam dunia birokrasi yang cenderung bersifat kaku dan tidak fleksibel.

Sudah menjadi kebutuhan mendesak bagi aparat untuk bekerja secara profesional serta mampu merespon perkembangan global dan aspirasi masyarakat dengan mengedepankan nilai-nilai pelayanan yang responsif, inovatif, efektif, dan mengacu kepada visi dan nilai-nilai organisasi. Sebagaimana yang dikatakan oleh Ancok (1999: 102) yang dimaksud dengan profesionalisme adalah: Kemampuan dalam beradaptasi terhadap lingkungan yang cepat berubah dan menjalankan tugas dan fungsinya dengan mengacu kepada visi dan nilai-nilai organisasi (*control by vision dan values*).

Kemampuan untuk beradaptasi menurut pendapat tersebut merupakan jawaban terhadap dinamika global yang tumbuh dan berkembang secara cepat. Pesatnya kemajuan teknologi merupakan salah satu diantara dinamika global yang membuat birokrasi harus segera beradaptasi jika tidak ingin ketinggalan zaman dan terbelakang dalam hal kemampuan. Kemampuan beradaptasi merupakan jawaban bagi dinamika global yang tidak pasti sehingga dalam menjalankan tugasnya, aparat tidak lagi terikat secara kaku kepada petunjuk dan teknis-pelaksanaan tapi terikat kepada apa yang ingin dicapai oleh organisasi (*organization-mission*). Fleksibilitas aparat dalam menjalankan tugas dan berorientasi kepada hasil dan visi yang ingin dicapai oleh organisasi merupakan langkah positif untuk meninggalkan cara kerja yang kaku dan reaktif.

Upaya untuk mencari paradigma baru dalam meningkatkan profesionalisme aparatur yang berkaitan dengan pencapaian tujuan organisasi bukanlah pekerjaan mudah maka kemampuan aparatur untuk beradaptasi

dengan fenomena yang terjadi merupakan jawaban bagi permasalahan tersebut. Pentingnya kemampuan aparaturnya dalam beradaptasi terhadap perubahan lingkungan eksternal dan internal organisasi dijadikan tolak-ukur dalam melihat profesionalisme birokrasi. Menurut Ancok (1999: 97) dijelaskan tentang pengukuran profesionalisme sebagai berikut; *Kemampuan beradaptasi*, Kemampuan dalam menyesuaikan diri dengan fenomena global dan fenomena nasional.

Mengacu kepada misi dan nilai (*mission & values-driven professionalism*), birokrasi memposisikan diri sebagai pemberi pelayanan kepada publik dan dalam mewujudkan tujuan organisasi yang berorientasi kepada hasil yang ingin dicapai organisasi. Profesionalisme dalam pandangan Korten dan Alfonso (1981: 109) diukur melalui *keahlian* yang dimiliki oleh seseorang yang sesuai dengan *kebutuhan tugas* yang dibebankan organisasi kepada seseorang. Alasan pentingnya kecocokan antara disiplin ilmu atau keahlian yang dimiliki oleh seseorang karena jika keahlian yang dimiliki seseorang tidak sesuai dengan tugas yang dibebankan kepadanya akan berdampak kepada inefektifitas organisasi.

Dalam pandangan Tjokrowinoto (1996: 190) birokrasi dapat dikatakan profesional atau tidak, diukur melalui kompetensi sebagai berikut ;

- a. Profesionalisme yang wirausaha (*entrepreneurial-profesionalism*). Kemampuan untuk melihat peluang-peluang yang ada bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi nasional, keberanian mengambil risiko dalam memanfaatkan peluang, dan kemampuan untuk menggeser alokasi sumber dari kegiatan yang berproduktifitas rendah ke produktifitas tinggi yang terbuka dan memberikan peluang bagi terciptanya lapangan kerja dan peningkatan pendapatan nasional.

- b. Profesionalisme yang mengacu kepada misi organisasi (*mission driven professionalism*). Kemampuan untuk mengambil keputusan dan langkah-langkah yang perlu dan mengacu kepada misi yang ingin dicapai (*mission driven professionalism*), dan tidak semata-mata mengacu kepada peraturan yang berlaku (*rule-driven-professionalism*).
- c. Profesionalisme Pemberdayaan (*empowering professionalism*). Kemampuan ini diperlukan untuk aparaturnya pelaksana atau jajaran bawah (*grassroots*) yang berfungsi untuk memberikan pelayanan publik (*service provider*). Profesionalisme yang dibutuhkan dalam hal ini adalah profesionalisme-pemberdayaan (*empowering- professionalism*) yang sangat berkaitan dengan gaya pembangunan. Dalam konsep ini birokrasi berperan sebagai fasilitator atau meningkatkan kemampuan masyarakat untuk tumbuh berkembang dengan kekuatan sendiri, (Osborne & Gaebler, 1992: 86).

Menurut Siagian (2000: 89) profesionalisme diukur dari segi kecepatannya dalam menjalankan fungsi dan mengacu kepada prosedur yang telah disederhanakan. Menurut pendapat tersebut, konsep profesionalisme dalam diri aparat dilihat dari segi;

- a. Kreatifitas (*creativity*)
Kemampuan aparaturnya untuk menghadapi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada publik dengan melakukan inovasi. Hal ini perlu diambil untuk mengakhiri penilaian miring masyarakat kepada birokrasi publik yang dianggap kaku dalam bekerja. Terbentuknya aparaturnya yang kreatif hanya dapat terjadi apabila; terdapat iklim yang kondusif yang mampu mendorong aparaturnya pemerintah untuk mencari ide baru dan konsep baru serta menerapkannya secara inovatif; adanya kesediaan pemimpin untuk memberdayakan bawahan antara lain melalui partisipasi dalam pengambilan keputusan yang menyangkut pekerjaan, mutu hasil pekerjaan, karier dan penyelesaian permasalahan tugas.
- b. Inovasi (*innovacy*).
Perwujudannya berupa hasrat dan tekad untuk mencari, menemukan dan menggunakan cara baru, metode kerja baru, dalam pelaksanaan tugasnya. Hambatan yang paling mendasar dari perilaku inovatif adalah rasa cepat puas terhadap hasil pekerjaan yang telah dicapai.
- c. Responsifitas (*responsivity*).
Kemampuan aparaturnya dalam mengantisipasi dan menghadapi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan

baru, birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Salah satu faktor yang menghambat kelancaran dan efektifitas birokrasi publik adalah tidak profesionalnya aparatur birokrasi publik dalam menjalankan fungsi dan tugas. Tidak profesionalnya aparatur birokrasi publik Indonesia dapat dilihat dari banyaknya temuan para pakar dan pengalaman pribadi masyarakat dilapangan tentang pelayanan publik yang diselenggarakan birokrasi. Lambannya birokrasi dalam merespon aspirasi publik serta pelayanan yang terlalu prosedural (*red tape*) merupakan sedikit contoh di antara sekian banyak ketidakberesan dalam dunia birokrasi publik Indonesia.

Menurut Siagian (2000: 164) faktor-faktor yang menghambat terciptanya aparatur yang profesional antara lain lebih disebabkan profesional aparatur sering terbentur dengan tidak adanya iklim yang kondusif dalam dunia birokrasi untuk menanggapi aspirasi masyarakat dan tidak adanya kesediaan pemimpin untuk memberdayakan bawahan. Pendapat tersebut meyakini bahwa sistem kerja birokrasi publik yang berdasarkan petunjuk pelaksanaan (juklak) dan petunjuk teknis (juknis) membuat aparatur menjadi tidak responsif serta juga karena tidak berperannya pemimpin sebagai pengarah (*katalisator*) dan pemberdaya bagi bawahan (*staf*).

Menurut Tjokrowinoto (1996: 193) yang menyatakan bahwa profesionalisme tidak hanya cukup dibentuk dan dipengaruhi oleh keahlian dan pengetahuan agar aparat dapat menjalankan tugas dan fungsinya secara efektif dan efisien, akan tetapi juga turut dipengaruhi oleh filsafat-birokrasi, tata nilai, struktur, dan prosedur kerja dalam birokrasi.

Untuk mewujudkan aparatur yang profesional diperlukan *political will* dari pemerintah untuk melakukan perubahan besar dalam organisasi birokrasi publik agar dapat bekerja secara profesional dan responsif terhadap aspirasi dan kebutuhan publik. Perubahan tersebut meliputi perubahan dalam filsafat atau cara pandang organisasi dalam mencapai tujuan yang dimulai dengan merumuskan visi dan misi yang ingin dicapai dan dijalankan oleh organisasi, membangun struktur yang *flat* dan tidak terlalu hirarkis serta prosedur kerja yang tidak terlalu terikat kepada aturan formal.

Menurut Solihin (2007: 87) wujud nyata kompetensi dapat dilihat dari upaya penilaian dari prinsip profesionalisme dan kebutuhan dan evaluasi yang dilakukan terhadap tingkat kemampuan dan profesionalisme sumberdaya manusia yang ada, dan dari upaya perbaikan untuk peningkatan kualitas sumberdaya manusia. Indikator minimal untuk mengukur profesionalisme adalah berkinerja tinggi; taat asas; kreatif dan inovatif; memiliki kualifikasi di bidangnya. Sedangkan perangkat pendukung indikator adalah standar kompetensi yang sesuai dengan fungsinya; kode etik profesi; sistem *reward and punishment* yang jelas; sistem pengembangan sumberdaya manusia (SDM); dan standar indikator kinerja.

a. Responsifitas

Menurut Numberi (2000: 67) sebagai upaya untuk merespon aspirasi publik yang juga sebagai bagian dari perubahan lingkungan maka perlu diambil tindakan sebagai berikut:

Serangkaian tindakan yang perlu ditempuh pemerintah untuk merespon aspirasi publik dan perkembangan lingkungan dengan

serangkaian tindakan efisiensi yang meliputi penghematan struktur organisasi, penyederhanaan prosedur, peningkatan profesionalisme aparatur menuju peningkatan pelayanan publik.

Upaya untuk mewujudkan hal tersebut maka diperlukan penerapan manajemen modern untuk penataan kelembagaan sebagai salah satu kecenderungan global.

Dalam pandangan Osborne & Plastrik (1997: 16) dijelaskan bahwa untuk membangun dan melakukan transformasi sistem organisasi pemerintah secara fundamental guna menciptakan peningkatan dramatis dalam efektifitas, efisiensi, dan kemampuan melakukan inovasi maka harus dicapai melalui: perubahan tujuan, sistem insentif, pertanggung-jawaban, struktur kekuasaan, dan budaya sistem serta organisasi pemerintah.

Menurut pendapat tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk melakukan perubahan dalam organisasi dan meningkatkan profesionalisme aparatur maka penting untuk mendefinisikan kembali apa yang hendak dicapai oleh organisasi, membangun sistem penggajian yang mengedepankan nilai keadilan serta membangun struktur organisasi yang memungkinkan untuk terjadinya proses pengambilan keputusan yang cepat.

Secara keseluruhan, dengan mendasari kepada kenyataan yang ada pada dunia birokrasi yang diperkuat oleh argumen dan temuan para teorisi seperti diatas maka di tarik kesimpulan bahwa banyak faktor yang dapat mempengaruhi profesionalisme aparatur antara lain yaitu budaya organisasi yang timbul dan mengkristal dalam rutinitas birokrasi, tujuan organisasi, struktur organisasi, prosedur kerja dalam birokrasi, sistem insentif dan lain lain.

Tidak dapat dipungkiri bahwa perubahan lingkungan yang terjadi seperti perubahan sikap dan tuntutan masyarakat yang meningkat serta kemajuan teknologi yang demikian pesatnya telah menimbulkan perubahan dalam berbagai segi dan aspek kehidupan. Konsekuensi terhadap perubahan lingkungan tersebut menuntut aparat untuk bekerja lebih profesional antara lain dengan cara merespon dan mengakomodir aspirasi publik ke dalam kegiatan dan program-program pemerintah.

Menurut Levine *et.al* (dalam Dwiyanto, 1995: 7) bahwa yang dimaksud dengan responsifitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi publik. Selanjutnya dijelaskan oleh Dwiyanto (1995: 7) bahwa responsifitas berkaitan dengan kecocokan dan keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Menurut Siagian (2000: 165) yang dimaksud dengan responsifitas sebagai bentuk kemampuan birokrasi dalam mengantisipasi dan menanggapi aspirasi baru, kebutuhan baru dan tuntutan baru dimasyarakat. Pentingnya mewujudkan apa yang telah direspon tersebut kedalam program dan kegiatan pelayanan adalah merupakan bentuk dari kewajiban birokrasi. Pengabaian terhadap hal tersebut akan berdampak pada kekecewaan masyarakat yang pada gilirannya mungkin berakibat kepada timbulnya "krisis kepercayaan" kepada pemerintah.

Menurut Solihin (2007: 34) daya tanggap (*responsiveness*) merupakan indikator minimal terhadap tersedianya layanan pengaduan berupa *crisis center*, Unit Pelayanan Masyarakat (UPM), kotak saran, dan kotak surat yang mudah diakses masyarakat. Adanya standar dan prosedur dalam menindaklanjuti laporan dan pengaduan. Sedangkan perangkat pendukung indikator adalah standar pelayanan minimal, prosedur dan layanan pengaduan, *hotline*, fasilitas akses informasi yang bebas biaya. Kesimpulan dari uraian diatas adalah bahwa yang dimaksud dengan responsifitas merupakan kemampuan aparatur dalam mencermati perubahan lingkungan (perubahan kebutuhan dan tuntutan publik serta kemajuan teknologi) dan merefleksikannya dalam bentuk program dan pelayanan yang berorientasi kepada masyarakat.

b. Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para stakeholder. Seiring dengan meningkatnya tuntutan transparansi serta akuntabilitas diberbagai bidang sektor publik, yaitu suatu lembaga dalam menjalankan roda pemerintahan legitimasinya bersumber dari keputusan masyarakat. Hal tersebut akan menuntut para penyelenggara pemerintahan untuk menjalankan tugas-tugasnya secara profesional agar tetap dapat menjaga kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat sehingga tercermin

pemerintahan yang bersih, responsif dan akuntabel dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Reformasi merupakan wujud respon positif untuk menyikapi krisis multidimensional yang memunculkan paradigma baru dalam penyelenggaraan kehidupan bernegara, terhadap norma transparansi dan akuntabilitas publik. Tuntutan dan aspirasi masyarakat tentang penyelenggaraan pemerintahan, setidaknya telah membawa beberapa hal : (1) reformasi sistem politik untuk menuju kehidupan politik yang lebih demokratis melalui keterlibatan dan partisipasi rakyat dalam proses politik yang menyangkut kepentingan publik. (2) tuntutan good governance and clean government dalam penyelenggaraan Negara yang didukung dengan prinsip dasar kepastian hukum, akuntabilitas, transparansi, keadilan, profesionalisme, dan demokratis.

Birokrasi dikatakan akuntabel apabila mereka dinilai secara objektif oleh orang (masyarakat atau melalui wakilnya) dapat dipertanggungjawabkan segala macam perbuatan sikap dan sepak terjangnya kepada pihak kekuasaan dan kewenangan yang dimiliki itu berasal. Maka dengan demikian akuntabilitas hanya dapat berkembang dalam suatu suasana yang transparan dan demokratis serta adanya kebebasan dalam mengemukakan pendapat. Dalam sistem administrasi Negara yang sentralistik, otoriter dan tidak transparan, akuntabilitas akan hilang dan tidak berlaku.

Akuntabilitas kinerja instansi pemerintah dalam pelayanan publik menunjukkan standar profesional aparat pemerintah dalam pemberian layanan terhadap masyarakat dengan mengabaikan keberadaan konsumen, merupakan kenyataan rumit yang sering menyertai kebijakan pembuatan layanan (pemerintah), sehingga kondisi ini seakan-akan sudah given dan tidak dapat diubah lagi. Ini akan membawa implikasi yang serius bagi ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah.

Pada dasarnya pelayanan dapat diukur, oleh karena itu standar pelayanan dapat ditetapkan, baik dari waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar ukuran, maka manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi kegiatan pelayanan. Kelancaran pelayanan tergantung pada kesadaran para petugas terhadap kewajiban yang dibebankan antara lain : sistem, prosedur dan metode yang memadai, pengorganisasian tugas pelayanan yang tuntas, pendapatan pegawai, kemampuan atau keterampilan pegawai dan sarana kerja yang memadai.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka pelayanan yang secara umum diharapkan, diantaranya adalah :

1. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan.
2. Mendapatkan pelayanan yang wajar.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih.
4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

Pelayanan yang baik dan memuaskan akan berdampak positif bagi masyarakat antara lain : masyarakat menghargai dan bangga terhadap aparatur, patuh terhadap aturan pelayanan, menggairahkan usaha dalam masyarakat serta dapat menimbulkan peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat.

Pelayanan publik akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor, antara lain kesadaran pimpinan dan pelaksanaan tugas aparatur yang mantap, dengan adanya aturan yang memadai, organisasi dengan mekanisme yang dinamis, pendapatan aparatur yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum, kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas dan pekerjaan yang dipertanggungjawabkan, dan tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas atau pekerjaan pelayanan. Akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam penelitian ini dilihat dari beberapa aspek yang meliputi : (1) acuan pelayanan yang dipergunakan aparat birokrasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, (2) dalam menjalankan tugas pelayanan, seberapa jauh kepentingan pengguna jasa memperoleh prioritas dari aparat birokrasi.

c. Inovasi

Pengertian Inovasi beraneka ragam. Definisi yang beragam terjadi karena inovasi telah menjadi sebuah tema penting dari banyak disiplin ilmu, khususnya ilmu ekonomi, bisnis, teknologi, sosiologi, dan rekayasa (*engineering*). Para pembuat kebijakan public juga menaruh perhatian

serius terhadap inovasi karena inovasi dipandang merupakan sebuah faktor pemicu utama bagi perekonomian. Inovasi telah dikaji dalam berbagai konteks, seperti dalam hubungannya dengan teknologi, perdagangan, sistem-sistem sosial, dan pengembangan kebijakan (Elu dan Purwanto: 2009, 9.6).

Menurut Assink (2006: 216), inovasi memiliki beberapa konotasi, diantaranya :

- a. Kebaruan. Inovasi adalah perolehan, pengembangan, dan adaptasi atas sebuah gagasan atau perilaku, yang baru bagi organisasi yang mengadopsinya.
- b. Keberhasilan. Inovasi adalah aplikasi utama yang berhasil dari sebuah produk atau proses.
- c. Perubahan. Inovasi dipahami sebagai sebuah sarana perubahan organisasi, baik sebagai tanggapan terhadap perubahan-perubahan pada lingkungan eksternal, maupun sebagai tindakan antisipasi (*pre-emptive action*) untuk memerangi lingkungan eksternal.

Inovasi organisasi dalam konteks sektor publik, mengutip Dewan Konvensi Kanada 2001, Nada Teofilovic mengemukakan bahwa, inovasi adalah sebuah proses penciptaan nilai ekonomi yang dihasilkan dari pengetahuan dan gagasan-gagasan. Inovasi dapat meningkatkan daya saing, perbaikan kesejahteraan, penciptaan lapangan kerja, dan kualitas hidup yang tinggi. Melalui perhimpunan, pengembangan, dan penerapan

gagasan-gagasan, organisasi-organisasi sector publik dapat memperkenalkan produk, layanan, proses, dan teknik baru dalam masyarakat.

Inovasi merupakan kelanjutan dari sebuah kreatifitas birokrasi melalui respon atau layanan yang ada dari perubahan lingkungan. Inovasi dalam dunia birokrasi publik seringkali menghadapi hambatan dan benturan dari keberadaan atau formal dan rendahnya sikap pemimpin yang *visioner* dalam lingkungan birokrasi publik.

Inovasi menunjukkan bahwa birokrasi menemukan dan melakukan proses kerja baru yang bertujuan untuk menjadikan pekerjaan dan pelayanan menjadi lebih baik, hal tersebut diperkuat oleh Ashkens dkk, (Thoha, 1995: 16) yaitu : Suatu organisasi yang profesional dan modern berusaha untuk selalu berorientasi kepada pelanggan (publik) dan berusaha mendorong dan menghargai kreatifitas anggota.

Menurut Jones (1998: 106), organisasi adalah proses dimana organisasi menggunakan keahlian dan sumberdaya untuk mengembangkan produk barang dan jasa yang baru atau untuk mengembangkan sistem produksi dan operasi yang baru sehingga organisasi mampu memberikan kepuasan yang lebih baik tinggi kepada konsumen. Perubahan teknologi merupakan sumber utama terjadinya inovasi.

Romer (2006: 97) mendefinisikan inovasi sebagai proses menciptakan dan menyalurkan nilai-nilai baru kepada pelanggan. Beberapa bentuk inovasi adalah terobosan teknologi (penciptaan

transistor), penemuan baru, model bisnis baru, proses produksi yang baru, dan desain baru.

Inovasi merupakan gagasan-gagasan atau wawasan yang kreatif. Akan tetapi, inovasi baru terjadi jika idea tau wawasan itu terwujudkan dalam tindakan (aksi) untuk menciptakan suatu perbedaan sejati. Misalnya tercipta proses bisnis baru atau perubahan dalam pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, ide kreatif memang menjadi suatu hal yang diperlukan, tetapi mencukupi bagi inovasi (Elu dan Purwanto : 2009, 9.9).

Kondisi dewasa ini adalah kondisi dimana birokrasi publik Indonesia dihadapkan dengan lingkungan kerja yang tidak kondusif bagi terciptanya inovasi dan kurang menghargai kreatifitas yang ada didalamnya. Inovasi tidak hanya bertujuan untuk menciptakan suatu model kerja baru tetapi juga bertujuan untuk mencapai suatu kepuasan kerja bagi individu maupun organisasi dan kepuasan pelayanan bagi masyarakat.

Sebagaimana yang dikatakan oleh Siagian (2000: 164) bahwa inovasi merupakan sebuah hasrat dan tekad untuk selalu mencari, menemukan serta menggunakan cara kerja baru, metode kerja baru, dan teknis baru dalam pelaksanaan pekerjaan demi kepuasan kerja organisasi dan kepuasan masyarakat. Tindakan dan upaya untuk melakuka inovasi khususnya dalam dunia birokrasi Indonesia perlu mendapat dukungan dan penghargaan serta menghilangkan segala bentuk hambatan seperti proses kerja yang sangat prosedural dan adanya pengawasan yang super ketat terhadap aparatur dalam menjalankan tugas dan fungsi organisasi dengan

mendasarka kepada aturan baku tersebut. Pengabaian terhadap nilai organisasi yang tertuang dalam visi-misi organisasi hanya akan membuat birokrasi menjadi kaku dan tidak responsife terhadap perubahan lingkungan.

Keberadaan visi misi sangat diperlukan bagi organisasi untuk menentukan arah dan tujuan dari sebuah organisasi. Menurut Wahyudi (1996: 38) yang dimaksud dengan visi adalah cita-cita dimasa depan yang ada dalam pemikiran para pendiri sebuah organisasi, dan yang dimaksud misi merupakan upaya-upaya konkrit yang ditempuh untuk mewujudkan visi tersebut. menurut Ancok (1999: 121) yang dimaksud dengan visi-misi organisasi adalah :

Harapan tentang masa depan organasasi yang realistik, dapat dicapai dan menarik yang dijabarkan dalam misi sebagai pernyataan untuk apa organisasi dibangun. Sedangkan ciri efektif dari visi yang efektif adalah terfokus, jelas, mengandung sesuatu hal yang mulia serta peluang sukses untuk mencapainya cukup besar.

Keberadaan visi diperlukan untuk setiap organisasi guna menentukan cita-cita yang ingin dicapai namun cita-cita tersebut hendaknya bersifat realistik dan tidak terlalu normative. Dalam pandangan Siagian (2000: 168) menyatakan sebagai berikut :

Visi merupakan bintang penuntun bagi suatu organisasi termasuk Negara yang didirikan untuk tujuan tertentu, tidak perlu dipersoalkan siapa yang menentukan tujuan tersebut akan tetapi bagaimana menumbuhkan persepsi yang sama dari semua pihak dalam organisasi tersebut untuk mencapai tujuan tersebut dengan menetapkan misi sebagai langkah-langkah utama yang harus diemban dalam rangka pencapaian tujuan tersebut.

Visi misi yang baik tentunya merupakan hasil dari suatu kebersamaan dalam organisasi dan juga menyesuaikan terhadap kemampuan individu serta kemampuan finansial yang dimiliki organisasi. Agar visi misi organisasi tidak menjadi sekedar hiasan dinding serta lemari organisasi maka harus disosialisasikan kepada aparatur untuk diaplikasikan kedalam pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi. Dalam pandangan Salusu (1996: 86) dijelaskan bahwa misi yang baik mengekspresikan produk atau pelayanan apa yang dihasilkan, kebutuhan apa yang ditanggulangi, sasaran dari pelayanan, bagaimana kualitas pelayanan tersebut, dan apa yang diinginkan oleh organisasi dalam masa depan.

Menurut Osborne dan Gaebler (1992: 133) terdapat beberapa keunggulan organisasi yang digerakkan oleh misi antara lain adalah organisasi yang digerakkan oleh misi yang lebih efisien, lebih efektif, lebih inovatif, lebih fleksibel, dan lebih mempunyai semangat dari organisasi yang digerakkan oleh peraturan.

Dengan mendasarkan pemikiran kepada pendapat para pakar diatas, maka disimpulkan arti penting keberadaan visi misi bagi organisasi untuk menentukan tujuan apa yang hendak dicapai oleh organisasi pada masa depan. Demikian juga halnya dengan profesional Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue khususnya ditinjau dari aspek responsifitas dan inovasi sangat ditentukan oleh kejelasan arah dan tujuan dari organisasi yang diharapkan mampu

menciptakan orientasi kerja dan pemahaman nilai terhadap pentingnya pelayanan publik yang baik.

Pengembangan inovasi sektor publik di Indonesia memiliki empat sasaran pokok, yaitu :

- a. Peningkatan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat secara kompetitif dalam globalisasi. Inovasi-inovasi yang diprakarsai atau didukung oleh berbagai organisasi sektor publik memiliki andil dalam pencapaian cita-cita kemerdekaan dan pembentukan Negara secara kontekstual sesuai dengan perkembangan masyarakat.
- b. Peningkatan kinerja organisasi pemerintah di mata berbagai pemangku kepentingan. Sejak 1990-an, inovasi menjadi salah satu kriteria penting dalam menilai kerja organisasi-organisasi sector publik. Inovasi mencerminkan komitmen terhadap akuntabilitas organisasi dalam hubungannya dengan kalangan masyarakat dan dunia usaha sebagai sumber input maupun sebagai penerima layanan.

Penguatan organisasi-organisasi pemerintah sebagai agen dinamisator pembangunan, inovasi atas pengelolaan organisasi serta pendekatan-pendekatan yang digunakan dalam mengembangkan kebijakan-kebijakan sangat diperlukan untuk meremajakan organisasi-organisasi pemerintah. Inovasi secara nyata mengekspresikan kreativitas dan potensialitas dari orang-orang (Elu dan Purwanto: 2009, 9.4.4-9.5).

d. Kompetensi

Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Kompetensi sebagai kemampuan seseorang untuk menghasilkan pada tingkat yang memuaskan di tempat kerja, juga menunjukkan karakteristik pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki atau dibutuhkan oleh setiap individu yang memampukan mereka untuk melakukan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif dan meningkatkan standar kualitas profesional dalam pekerjaan.

Spencer dan Spencer (dalam Palan, 2007:6), mengemukakan bahwa kompetensi merujuk kepada karakteristik yang mendasari perilaku yang menggambarkan motif, karakteristik pribadi (ciri khas), konsep diri, nilai-nilai, pengetahuan atau keahlian yang dibawa seseorang yang berkinerja unggul (*superior performer*) di tempat kerja.

Selanjutnya, Spencer dan Spencer (dalam Palan, 2007:6), menguraikan lima karakteristik yang membentuk kompetensi, sebagai berikut :

1. Pengetahuan; merujuk pada informasi dan hasil pembelajaran.
2. Keterampilan; merujuk pada kemampuan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan.
3. Konsep diri dan nilai-nilai; merujuk pada sikap, nilai-nilai dan citra diri seseorang, seperti kepercayaan seseorang bahwa dia bisa berhasil dalam suatu situasi.
4. Karakteristik pribadi; merujuk pada karakteristik fisik dan konsistensi tanggapan terhadap situasi atau informasi, seperti pengendalian diri dan kemampuan untuk tetap tenang dibawah tekanan.

5. **Motif**, merupakan emosi, hasrat, kebutuhan psikologis atau dorongan-dorongan lain yang memicu tindakan.

Karakteristik kompetensi dibedakan berdasarkan pada tingkat mana kompetensi tersebut dapat diajarkan. Keahlian dan pengetahuan biasanya dikelompokkan sebagai kompetensi di permukaan sehingga mudah tampak. Kompetensi ini biasanya mudah untuk dikembangkan dan tidak memerlukan biaya pelatihan yang besar untuk menguasainya.

Kompetensi konsep diri, karakteristik pribadi dan motif sifatnya tersembunyi dan karena itu lebih sulit untuk dikembangkan atau dinilai. Untuk mengubah motif dan karakteristik pribadi masih dapat dilakukan, namun prosesnya panjang, sulit dan mahal. Cara yang paling hemat bagi organisasi untuk memiliki kompetensi ini adalah melalui proses seleksi karakter.

Berikut ini akan diuraikan secara rinci masing-masing karakteristik kompetensi sebagaimana yang dikemukakan oleh Spencer dan Spencer (1993), sebagai berikut :

1. Pengetahuan

Pengetahuan pegawai turut menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas yang dibebankan kepadanya, pegawai yang mempunyai pengetahuan yang cukup akan meningkatkan efisiensi perusahaan. Namun bagi pegawai yang belum mempunyai pengetahuan cukup, maka akan bekerja tersendat-sendat. Pemborosan bahan, waktu dan tenaga serta faktor produksi yang lain akan diperbuat oleh pegawai

berpengetahuan kurang. Pemborosan ini akan mempertinggi biaya dalam pencapaian tujuan organisasi.

2. Keterampilan

Pegawai yang mempunyai kemampuan kerja yang baik, maka akan mempercepat pencapaian tujuan organisasi, sebaliknya pegawai yang tidak terampil akan memperlambat tujuan organisasi. Untuk pegawai baru atau pegawai dengan tugas baru diperlukan tambahan kemampuan guna pelaksanaan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.

3. Konsep Diri dan Nilai-nilai

Konsep diri dan nilai-nilai merujuk pada sikap. Disamping pengetahuan dan ketrampilan pegawai, hal yang perlu diperhatikan adalah sikap atau perilaku kerja pegawai. Apabila pegawai mempunyai sifat yang mendukung pencapaian tujuan organisasi, maka secara otomatis segala tugas yang dibebankan kepadanya akan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

4. Karakteristik Pribadi

Karakteristik pribadi merupakan cerminan bagaimana seorang pegawai mampu/tidak mampu melakukan suatu aktivitas dan tugas secara mudah/sulit dan sukses/tidak pernah sukses.

5. Motif

Motif adalah kekuatan pendorong yang akan mewujudkan suatu perilaku guna mencapai tujuan kepuasan dirinya.

2. Teori Sumber Daya Manusia

Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia adalah proses dan upaya untuk merekrut, mengembangkan, memotivasi, serta mengevaluasi keseluruhan sumber daya manusia yang diperlukan perusahaan dalam pencapaian tujuannya. Dalam hal ini mencakup dari mulai siapa saja yang memiliki kualifikasi dan pantas untuk menempati posisi dalam perusahaan (*the man on the right place*). seperti yang disyaratkan perusahaan hingga bagaimana agar kualifikasi dapat dipertahankan bahkan di tingkatkan serta dikembangkan dari waktu ke waktu.

Manajemen sumber daya manusia memegang peranan yang sangat vital bagi terwujudnya tenaga kerja yang produktif, efektif, dan efisien. Mengikuti definisi dari Peter F. Drucker, *efektif* disini didefinisikan sebagai tenaga kerja yang mampu melakukan pekerjaan yang benar (*doing the right things*). Setiap tenaga kerja tahu dan mampu memilih, menganalisa, serta melakukan apa yang seharusnya dilakukan dalam kaitannya dengan fungsinya di dalam perusahaan dan kaitannya dalam pencapaian tujuan perusahaan. Sedangkan *efisien* disini dimaksudkan sebagai tenaga kerja yang mampu melakukan sesuatu dengan benar (*doing things right*). Artinya, setelah tenaga kerja memahami dan mampu mengetahui apa yang semestinya dilakukan, namun juga tenaga kerja mampu melakukannya dengan benar.

Berdasarkan konsep ini, maka kunci pokok manajemen sumber daya manusia adalah *how to find or get the best person, and how to maintain it*. Bagaimana kita mendapatkan orang yang tepat untuk pekerjaan yang tersedia

dalam organisasi bisnis kita, dan bagaimana kita dapat memelihara dan mempertahankannya. Bagaimana mendapatkan dan memelihara orang yang tepat bagi bisnis yang sedang kita jalankan memerlukan proses dari mulai merencanakan, mendapatkan sampai dengan memelihara orang yang tepat tersebut. Secara mekanis, maka keseluruhan proses tersebut dinamakan dengan proses manajemen sumber daya manusia.

Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia Secara garis besar proses manajemen sumber daya manusia dibagi ke dalam lima bagian fungsi utama yang terdiri dari antara lain sebagai berikut.

- a. **Human Resource Planning** : Merencanakan kebutuhan dan pemanfaatan sumber daya manusia bagi perusahaan.
- b. **Personnel Procurement** : Mencari dan mendapatkan sumber daya manusia, termasuk di dalamnya rekrutmen, seleksi dan penempatan serta kontrak tenaga kerja.
- c. **Personnel Development** : Mengembangkan sumber daya manusia, termasuk di dalamnya program orientasi tenaga kerja, pendidikan dan pelatihan.
- d. **Personnel Maintenance** : Memelihara sumber daya manusia, termasuk di dalamnya pemberian penghargaan, insentif, jaminan kesehatan dan keselamatan tenaga kerja dan lain sebagainya.
- e. **Personnel Utilization**: Memanfaatkan dan mengoptimalkan sumber daya manusia termasuk di dalamnya promosi, demosi, transfer, dan separasi.

Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia berikut merupakan teori-teori manajemen sumber daya manusia yakni sebagai berikut :

a. Kinerja Pegawai

Kinerja merupakan penampilan hasil karya seseorang dalam bentuk kualitas ataupun kuantitas dalam suatu organisasi. Kinerja tampilan individu maupun kelompok kerja pegawai. Hal penting dalam kinerja adalah tujuan, ukuran, dan penilaian. Penentuan tujuan setiap unit organisasi merupakan strategi dalam meningkatkan kinerja. Tujuan memberikan arah dan mempengaruhi bagaimana perilaku pekerja yang diharapkan organisasi dari setiap personel.

Tolak Ukur Kinerja Dimensi-dimensi yang dijadikan sebagai ukuran kerja menurut Nawawi(2000:97) adalah sebagai berikut..

1. Tingkat kemampuan kerja (kompetensi) dalam melaksanakan pekerjaan baik yang diperoleh dari hasil pendidikan dan pelatihan maupun yang sumber dari pengalaman kerja.
2. Tingkat kemampuan eksekutif dalam memberikan motivasi kerja, agar pekerja sebagai individu pekerja dengan usaha maksimum, yang memungkinkan tercapainya hasil sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat.

b. Kompensasi

Kompensasi adalah salah satu faktor baik secara langsung atau tidak langsung mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja pegawai. Karena semestinya pemberian kompensasi kepada pegawai perlu mendapat

perhatian khusus dari pihak manajemen instansi agar motivasi para pegawai dapat dipertahankan dan kinerja pegawai diharapkan akan terus meningkat. Kompensasi langsung terdiri atas gaji, uang transport, tunjangan hari raya, uang lembur, dan tunjangan langsung lainnya. Sedangkan pada kompensasi tidak langsung terdiri atas promosi jabatan, asuransi, tunjangan jabatan, dan mutasi.

Sistem kompensasi adalah dengan memberikan kepada pegawai atas dasar dari prestasi kerjanya. Sistem kompensasi meliputi (1). Upah potongan (*piecework*), (2) Komisi, (3) Bonus, (4) bagian laba, (5) bagi produksi. Sistem kompensasi salah satu alat memotivasi karyawan yang bertujuan mencapai yang telah ditetapkan. Umumnya, kompensasi diberikan imbalan dari perilaku kerja individual, akan tetapi ada yang kelompok.

c. Kompetensi

Kompetensi adalah karakteristik dasar yang dihubungkan dengan peningkatan kinerja individu atau tim. Pengelompokan kompetensi terdiri dari pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan kemampuan (*abilities*). Kompetensi karyawan diperlukan untuk mengidentifikasi pekerjaan sesuai dengan prestasi yang diharapkan. Kompetensi tingkat karyawan adalah sebagai berikut..

- Flexibility, adalah kemampuan untuk melihat perubahan sebagai salah satu kesempatan yang menggembirakan ketimbang sebagai ancaman.

- Information seeking, motivation, and ability to learn, adalah kemampuan mencari kesempatan belajar tentang keahlian teknis dan interpersonal.
- Achievement motivation, adalah kemampuan berinovasi sebagai peningkatan kualitas, dan produktivitas.
- Work motivation under time pressure, adalah kemampuan menahan stres dalam organisasi, dan komitmen dalam menyelesaikan pekerjaan
- Collaborativeness adalah kemampuan pegawai untuk bekerja secara kooperatif di dalam kelompok.
- Customer service orientation adalah kemampuan melayani konsumen, mengambil inisiatif dalam mengatasi masalah yang dihadapi konsumen.

d. Komitmen Pegawai

Komitmen pegawai adalah kekuatan relatif dari identifikasi dan keterlibatan individu kepada organisasi tertentu. Komitmen dipengaruhi oleh empat faktor utama yaitu sebagai berikut :

- 1) **Visibilitas**, adalah perilaku yang dapat diamati oleh orang lain. Cara sederhana untuk membuat individu memiliki komitmen pada organisasi adalah dengan melihat dukungan kepada organisasi beserta tujuan-tujuannya. Visibilitas harus dikombinasikan dengan ketegasan.
- 2) **Ketegasan**, adalah individu tidak dapat menyangkal perilaku yang terjadi. Ketegasan perilaku terdandung atas dua faktor yaitu diamati dan jelas tidak samar-samar. Kalau perilaku yang tidak dapat diamati kecuali dengan cara merujuk maka hal ini kurang jelas.

- 3) Keteguhan Perilaku, adalah permanen, tidak dapat ditarik kembali atau dibatalkan
- 4) Kemauan pribadi yang mengikat karyawan pada tindakannya, yakni tanggung jawab pribadi. Tingkat kemauan dari tindakan berhubungan dengan 1. pilihan, 2 adanya tuntutan eksternal untuk bertindak, 3. adanya dasar ekstrinsik untuk bertindak, dan (4). adanya kontributor untuk bertindak.

e. Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah kemampuan untuk memberikan semangat kepada orang dan membujuk anggota organisasi agar bergerak menuju arah yang diinginkan. Sebagai pemimpin ada yang efektif dan ada yang juga tidak. Efektif atau tidak efektif seorang pemimpin ditentukan atas dua faktor yaitu 1. karakteristik kepemimpinan seperti dalam teori sifat kepemimpinan (*trait theory*), dan karakteristik pribadi misalnya kemampuan mental yang superior, kematangan emosi, dorongan emosi, keterampilan pemecahan masalah, keterampilan manajerial, dan keterampilan kepemimpinan.

Esensi kepemimpinan pada dasarnya adalah membantu agar menampilkan potensi terbaiknya untuk kepentingan organisasi. Akan tetapi karakteristik pengikut atau bawahan berbeda satu sama lain, dan karena itu dalam kepemimpinan mencakup berbagai gaya yang dapat diterapkan atau diaplikasikan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Perspektif Pendekatan Penelitian

Penelitian merupakan suatu proses yang panjang, penelitian berawal dari minat yang ada dalam diri seseorang dalam memahami fenomena tertentu yang kemudian berkembang menjadi ide, teori, dan konsep. Untuk mewujudkan penelitian yang berawal dari minat tersebut dilakukanlah cara untuk mewujudkannya adalah dengan memilih metode yang cocok dengan tujuan dari suatu penelitian. Metode penelitian dalam hal ini berfungsi untuk menjawab permasalahan yang diangkat dalam penelitian.

Guna menjawab dan mencari pemecahan permasalahan maka penelitian ini akan menggunakan metode-penelitian kualitatif. Menurut pendapat Kirk dan Miller (Moleong, 1998: 3) dinyatakan bahwa "penelitian kualitatif merupakan tradisi tertentu dari ilmu sosial yang secara fundamental bergantung kepada pengamatan manusia dalam wilayahnya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasa dan istilah yang digunakan". Dan metode-penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Pendekatan kualitatif menekankan unsur manusia sebagai instrumen penelitian, dengan menekankan unsur manusia sebagai instrumen penelitian maka akan mempermudah penyesuaian-penyesuaian dengan kenyataan yang terjadi di lapangan. Kirk dan Miller dalam

Moleong (2000: 3) mendefinisikan penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial secara fundamental bergantung pengamatan pada manusia di kawasannya sendiri serta berhubungan dengan orang tersebut dalam bahasanya dan peristilahannya. Sedangkan menurut Alston (1998), "Qualitative researchers are more interested in understanding how others experience life, in interpreting meaning and social phenomena, and in exploring new concepts and developing new theories". (Peneliti kualitatif lebih tertarik untuk memahami tentang pengalaman hidup dari orang-orang, dalam menginterpretasikan arti dan fenomena sosial, serta dalam mendalami konsep-konsep baru dan membuat teori baru).

Dalam pendekatan kualitatif ini, peneliti akan terjun langsung ke lapangan untuk meneliti obyek kajiannya dan mengadakan interaksi langsung dengan masyarakat yang bertujuan mendapatkan informasi yang mendalam mengenai profesionalisme Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue termasuk hambatan-hambatan yang dihadapi serta upaya yang dilakukan untuk mengatasinya. Hal ini berdasarkan tujuan penelitian kualitatif untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Bogdan dan Taylor dalam Moleong, 2000: 3). Sedangkan menurut Nawawi dan Martini (1992: 211) mengemukakan bahwa ciri dari salah satu penelitian kualitatif adalah data yang dikumpulkan bersifat deskriptif, dimana data yang ditampilkan umumnya berbentuk

uraian dan kalimat-kalimat yang merupakan gambaran faktual dan akurat, serta hubungan antar masalah yang diteliti

B. Lokasi Penelitian

Penelitian tentang profesionalisme birokrasi ini mengambil tempat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue. Sedangkan alasan pemilihan lokasi tersebut adalah :

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue merupakan bagian dari Pemerintah Kabupaten Simeulue yang dalam menjalankan tugas dan fungsinya didukung oleh 38 orang personil untuk menyelenggarakan dan memberikan pelayanan publik terutama dalam pencatatan dan penerbitan akta catatan sipil. Sementara masyarakat memiliki tingkat kepentingan dan kebutuhan yang besar dan beragam, dan tingkat heterogenitas penduduk dengan diversifikasi kebutuhan yang berbeda-beda. Fenomena tersebut membuat penulis tertarik untuk melihat tingkat profesionalisme jajaran birokrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue dalam penyelenggaraan pelayanan publik terutama dalam hal pencatatan dan penerbitan akta catatan sipil. Upaya penyelenggaraan pelayanan yang professional sangat dibutuhkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, terutama masyarakat Kabupaten Simeulue.
2. Banyaknya kritikan masyarakat termasuk para akademisi dalam mengkritisi profesionalisme birokrasi yang terkesan sangat reaktif dan rendahnya kualitas kinerja birokrasi yang melahirkan masalah birokrasi

juga membuat penulis tertarik untuk mengamati mengapa birokrasi cenderung tidak profesional dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai abdi masyarakat dan dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue yang menjadi salah satu instansi publik yang menyelenggarakan pelayanan publik khususnya dalam penerbitan akta catatan sipil menjadi obyek dalam penulisan tesis ini.

C. Teknik Pengumpulan Data.

Teknik pengumpulan data yang akan peneliti gunakan yaitu :

1. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara secara mendalam (in-dept-interview) dengan narasumber (key informan) dengan berpedoman pada interview-guidances yang telah disusun sebelumnya. Pemberian pertanyaan kepada informan dilakukan secara terbuka dan fleksibel sesuai dengan perkembangan yang terjadi selama proses wawancara dalam rangka menyerap informasi mengenai persepsi, pola maupun pendapat-pendapat dari informan tersebut. Apabila informasi dianggap sudah memenuhi tujuan penelitian maka pengajuan pertanyaan atau penjarangan informasi akan di akhiri.

2. Studi Dokumentasi

Penulis mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dengan cara mengumpulkan dan mempelajari dokumen-dokumen yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini, seperti buku, jurnal, surat kabar dan lain sebagainya

3. Observasi (pengamatan lapangan)

Yaitu dilakukan pengamatan secara langsung yang dilakukan penulis di lokasi penelitian untuk melihat kenyataan dan fakta sosial di sehingga dapat dicocokkan antara hasil wawancara atau informasi dari informan dengan fakta yang ada lapangan.

Proses pengolahan data bergerak diantara perolehan data, reduksi data, penyajian dan penarikan kesimpulan / verifikasi. Artinya data-data yang terdiri dari deskripsi dan uraiannya adalah data yang dikumpulkan, kemudian disusun pengertian dengan pemahaman arti yang disebut reduksi data, kemudian diikuti penyusunan sajian data yang berupa cerita sistematis, selanjutnya dilakukan usaha untuk menarik kesimpulan dengan verifikasinya berdasarkan semua hal yang terdapat dalam reduksi data dan sajian data. Apabila kesimpulan dirasakan masih kurang mantap, maka dilakukan penggalian data kembali. Hal tersebut dilakukan secara berlanjut, sampai penarikan kesimpulan dirasa sudah cukup untuk menggambarkan dan menjawab fokus penelitian.

Secara sistematis dijelaskan oleh Milles dan Huberman (1992 : 20) dengan model interaktif sebagai berikut :



Model interaktif Miles dan Huberman

D. Informan Penelitian.

Penentuan Informan dilakukan secara purposive dan snowball sampling pengertian purposif dan snowball adalah suatu teknik untuk menentukan responden berdasarkan tujuan atau keperluan yang ditetapkan peneliti sendiri dan pengambilan informan disesuaikan dengan tujuan penelitian. Adapun informan menurut (Meleong, 2002: 121) adalah seseorang atau sekelompok orang yang diminta informasi atau data tentang sesuatu, oleh pewawancara atau peneliti. Informan adalah orang yang dapat memberikan informasi atau data atau keterangan sesuai yang diinginkan oleh seseorang yang memerlukan informasi tersebut. Menurut Arikunto, S (2006), "informan adalah orang-orang yang ditentukan atau dipilih untuk memberikan jawaban ketika berlangsungnya wawancara, sehingga dapat diperoleh informasi yang berkenaan dengan masalah penelitian".

Informan itu terdiri dari tiga macam, yaitu informan pangkal, informan kunci dan informan tambahan, dalam penelitian ini pihak yang dijadikan informan adalah yang dianggap mempunyai informasi (key-informan) yang dibutuhkan di wilayah penelitian. Cara yang digunakan untuk menentukan informan kunci tersebut maka penulis menggunakan "stratified random sampling" (Singarimbun dan Effendi, 1989; dalam Moleong, 2008), dengan asumsi yang menjadi tolak ukur strata yang ada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil:

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (*the strategic-apex*).
2. Sekretaris dan Staf Sekretariat (*the support-staff*).

3. Kepala Seksi Pelayanan (*midlle management*).
4. Kepala Sub Seksi dan Staff (*Operating Core*)
5. Kepala Seksi Data dan penyuluhan (*midlle management*).

Namun, dalam penelitian ini juga tidak menutup kemungkinan untuk mengambil informan dari masyarakat yang sedang berinteraksi dengan aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue dalam pelayanan akta catatan sipil, oleh karena itu banyaknya informan sangat bergantung pada perkembangan di lapangan.

E. Fokus Penelitian.

Dalam penelitian ini tentang profesionalisme aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue, meliputi aspek sebagai berikut : (a) Responsifitas, (b) Akuntabilitas, (c) Inovasi, (d) Kompetensi dan Keterampilan, (e) Faktor-faktor pendukung dan penghambat profesionalisme aparatur birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri. Menurut Moleong (2003:19) bahwa dalam instrumen penelitian kualitatif pengumpulan data lebih banyak bergantung pada dirinya sebagai alat pengumpul data. Adapun alat bantu yang biasa digunakan dalam penelitian kualitatif seperti penelitian ini antara lain, alat fotografi, tape-

recorder, dokumen-dokumen yang berhubungan dengan masalah penelitian, dan alat bantu lainnya.

G. Teknik Analisis Data.

Untuk menganalisa data dalam penelitian ini di menggunakan teknik analisis data Model Miles dan Huberman. Data dikumpulkan dalam bentuk transkrip dari hasil rekaman dan catatan reflektif untuk memberikan gambaran suasana, sikap, dan emosi dari responden, kemudian dilakukan editing. Data dikelompokkan dalam unit-unit kecil dan merangkum kembali dalam kategori-kategori tertentu. Unit-unit tersebut berupa kata, kalimat atau paragraf atau bagian dari data yang mempunyai makna tersendiri.

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga dapat dipahami.

Langkah- langkah analisis data menurut Miles dan Huberman (2007:16)

a. Data Reduction (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data.

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal- hal yang pokok, memfokuskan pada hal- hal yang penting dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari yang diperlukan.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data dalam penelitian ini adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan menyajikan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut.

c. *Conclusion Drawing* (Verifikasi)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti- bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan yang kredibel.

Dalam penelitian kualitatif ini peneliti menggunakan langkah-langkah analisis data diantaranya Reduksi Data, Penyajian Data dan Verifikasi data.

H. Teknik Pemeliharaan Keabsahan Data

Menurut Meleong "criteria keabsahan data ada empat macam yaitu : (1) kepercayaan (*kreadibility*), (2) keteralihan (*transferability*, (3) kebergantungan

(*dependability*), (4) kepastian (*konfermability*). Dalam penelitian kualitatif ini memakai 3 macam antara lain :

1. Kepercayaan (*kreadibility*)

Kreadibitas data dimaksudkan untuk membuktikan data yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan sebenarnya. Ada beberapa teknik untuk mencapai kreadibilitas ialah teknik : teknik triangulasi, sumber, pengecekan anggota, perpanjangan kehadiran peneliti lapangan, diskusi teman sejawat, dan pengecekan kecakupan refrensi.

2. Kebergantungan (*depandibility*)

Kriteria ini digunakan untuk menjaga kehati-hatian akan terjadinya kemungkinan kesalahan dalam mengumpulkan data dan menginterpretasikan data sehingga data dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah. Kesalahan sering dilakukan oleh manusia itu sendiri terutama peneliti karena keterbatasan pengalaman, waktu, pengetahuan. Cara untuk menetapkan bahwa proses penelitian dapat dipertanggung jawabkan melalui audit *dependability* oleh auditor *independent* oleh dosen pembimbing.

3. Kepastian (*konfermability*)

Kriteria ini digunakan untuk menilai hasil penelitian yang dilakukan dengan cara mengecek data dan informasi serta interpretasi hasil penelitian yang didukung oleh materi yang ada pada pelacakan audit.

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.

1. Keadaan Geografis.

Kabupaten Simeulue dengan Ibukotanya Sinabang terletak di sebelah Barat Daya Provinsi Aceh yang Pemerintahannya terbagi ke dalam 10 kecamatan dengan 138 desa di dalamnya. Berdasarkan Qanun Nomor 6 Tahun 2007 Tata Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah Kabupaten Simeulue terdiri dari 44 SKPK. Kabupaten Simeulue berada kurang lebih 150 km dari lepas pantai Barat Aceh, Kabupaten Simeulue berdiri tegar di Samudera Indonesia. Kabupaten Simeulue merupakan pemekaran dari Kabupaten Aceh Barat sejak tahun 1999, dengan harapan pembangunan semakin ditingkatkan di kawasan ini. Ibukota Kabupaten Simeulue adalah Sinabang, Kecamatan Simeulue Timur yang terletak diujung Timur Pulau Simeulue merupakan bagian dari Kabupaten Simeulue yang terdiri dari 10 Kecamatan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue berada di Ibukota Kabupaten Simeulue yaitu Sinabang Jl. Syariah Desa Amiria Bahagia Kecamatan Simeulue Timur Kabupaten Simeulue.

2. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Sebagai salah satu instansi yang langsung berhadapan dengan masyarakat dalam hal pelayanan penerbitan dan pencatatan akta catatan sipil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue memiliki Visi

“Terciptanya Identitas Penduduk” dengan penjelasan visi sebagai berikut :

1. Menciptakan pelayanan yang prima.
2. Menjalankan tugas dan fungsi secara profesional.
3. Membangun sistem administrasi pemerintahan yang baik.
4. Meningkatkan kesejahteraan aparatur.

Visi tersebut masih berbentuk abstrak dan sebagai upaya untuk mencapai visi tersebut maka dirumuskan Misi **“Pelayanan Prima Kepada Masyarakat Dalam Bidang Administrasi Kependudukan”** dengan penjelasan misi sebagai berikut sebagai langkah konkrit untuk mencapai visi tersebut:

1. Memberikan pelayanan yang adil, murah, transparan dan berkualitas.
 2. Mengadakan kegiatan tatap muka dengan masyarakat.
 3. Mengadakan kegiatan pemberian akta kelahiran secara gratis.
 4. Mengadakan pelatihan dan pendidikan (formal dan informal) bagi aparatur.
 5. Mengadakan pembinaan organisasi dan tata laksana organisasi.
 6. **Memperbaiki dan menambah infrastruktur organisasi.**
 7. **Memberikan insentif kepada aparatur dalam setiap tahunnya.**
3. Kedudukan, Tugas dan fungsi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue mempunyai tugas umum sebagai unsur pelaksana Pemerintahan Daerah di bidang kependudukan, catatan sipil, mobilitas penduduk dan ketransmigrasian berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue dalam menjalankan tugas dan fungsinya dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah pada Pemerintahan Kabupaten Simeulue.

Untuk melaksanakan tugasnya maka, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan ketatausahaan Dinas.
 - b. Penyusunan program kerja tahunan, jangka menengah dan jangka panjang
 - c. Penyusunan dan perumusan kebijakan teknis dibidang kependudukan, catatan sipil, mobilitas penduduk dan ketrasmigrasian.
 - d. Pembinaan teknis dibidang kependudukan, catatan sipil, mobilitas penduduk dan ketrasmigrasian di daerah.
 - e. Pembinaan terhadap kependudukan, catatan sipil, mobilitas penduduk dan ketrasmigrasian
 - f. Pemberian rekomendasi di bidang kependudukan, catatan sipil, mobilitas penduduk dan ketrasmigrasian.
 - g. Pelaksanaan tugas penyiapan rancangan peraturan daerah dan produk hukum dibidang kependudukan, catatan sipil, mobilitas penduduk dan ketrasmigrasian
 - h. Pengawasan dan pengendalian dibidang kependudukan, catatan sipil, mobilitas penduduk dan ketrasmigrasian
 - i. Pembinaan Unit Pelaksanan Teknis Dinas
4. Kepegawaian.

Dalam menjalankan tugas dan fungsi organisasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue didukung oleh 38 (tiga puluh delapan) orang dengan rekapitulasi data sebagai berikut:

Tabel.1.
Rekapitulasi Pegawai Negeri Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Simeulue Tahun 2015

No	Golongan /Ruang	Tingkat Pendidikan				Jenis kelamin	
		SMA	D3	S1	S2	Lk	Pr
1	IV a- IV b	-	-	3	-	1	2
2	III a-III d	-	3	13	-	5	11
3	II a-II d	7	1	-	-	6	2
4	I a-I d	1	-	-	-	1	-
5	Honorer	10	-	-	-	7	3
Jumlah		18	4	16	-	20	18

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Simeulue, 2015.

Kesimpulan yang dapat diambil dari tabel tersebut bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue dalam menjalankan tugas dan fungsi sebagai penyelenggara pelayanan publik terdiri dari dua-puluh delapan orang (28) PNS, Pegawai Honorer terdiri dari sepuluh (10) orang, yang sebagian besar berpendidikan SMA sebanyak 18 (delapan –belas) orang, sedangkan yang berpendidikan S.1 berjumlah 16 (enam-belas) orang atau hanya 50 % dari pegawai yang berpendidikan SMA dan tidak seorangpun yang berpendidikan Starata 2. Namun diantara 18 (delapan-belas) pegawai yang berpendidikan SMA tersebut saat ini sedang melanjutkan studi kejenjang S.1 dan seorang pegawai yang berpendidikan S.1 sedang melanjutkan pendidikan ke jenjang S.2. akan tetapi semua pegawai yang sedang melanjutkan studi mereka membiayai sendiri tanpa mendapatkan bea-siswa dari pemerintah. Fenomena tersebut perlu mendapat perhatian serius Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue untuk membantu pembiayaan studi para pegawai yang sedang melanjutkan sekolah.

5. Struktur Organisasi.

Untuk menjalankan tugas dan fungsi organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue, maka berdasarkan Qanun atau Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2007, tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Daerah Kabupaten Simeulue dan Qanun Nomor 7 Tahun 2007, tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah Kabupaten Simeulue, maka disusunlah struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue adalah sebagai berikut :

1. Kepala Dinas
2. Sekretaris
3. Kepala Bidang Penyusunan Program, Evaluasi dan Pelaporan.
4. Kepala Bidang Kependudukan
5. Kepala Bidang Informasi dan Perkembangan Kependudukan
6. Kepala Bidang Pencatatan Sipil.
7. Unit Pelaksana Teknis Dinas
8. Kelompok Jabatan Fungsional.

Sekretariat terdiri dari :

- a Sub Bagian Umum dan Perlengkapan
- b Sub Bagian Keuangan.
- c Sub Bagian Kepegawaian.

Bidang Penyusunan Program, Evaluasi dan Pelaporan terdiri :

- a. Seksi Data dan Informasi
- b. Seksi Penyusunan Program

c. Seksi Pemantauan, Evaluasi dan Pelaporan

Bidang Kependudukan terdiri dari :

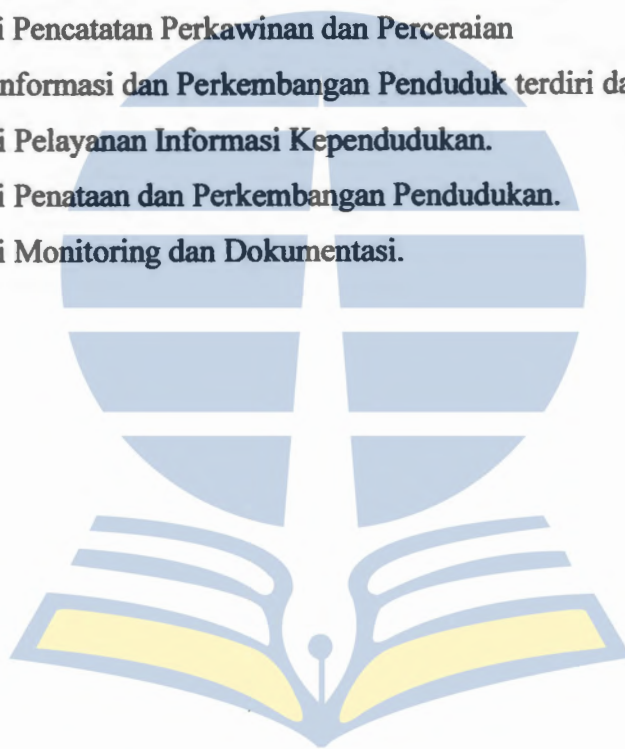
- a. Seksi Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan system Informasi Kependudukan**
- b. Seksi Verifikasi dan Validasi Data**
- c. Seksi Pengelolaan Identitas dan Mutasi Data Penduduk.**

Bidang Pencatatan Sipil terdiri dari :

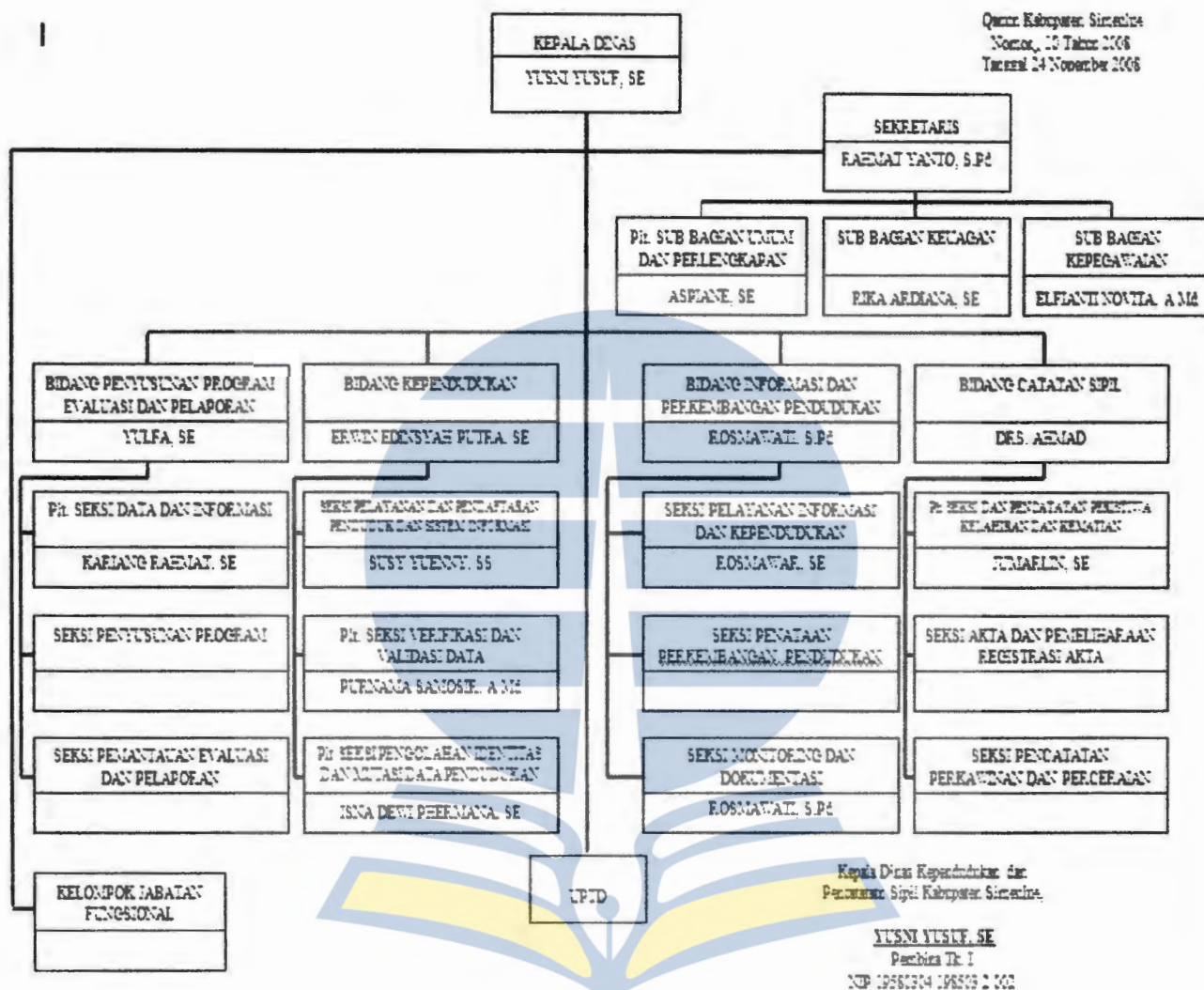
- a. Seksi Pencatatan Peristiwa Kelahiran dan Kematian**
- b. Seksi Penerbitan Akta dan Pemeliharaan Register Akta**
- c. Seksi Pencatatan Perkawinan dan Perceraian**

Bidang Informasi dan Perkembangan Penduduk terdiri dari :

- a. Seksi Pelayanan Informasi Kependudukan.**
- b. Seksi Penataan dan Perkembangan Pendudukan.**
- c. Seksi Monitoring dan Dokumentasi.**



Gambar 2
Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Simeulue



Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
 Kabupaten Simeulue, 2015.

Berdasarkan Qanun Nomor 6 Tahun 2007, tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah Kabupaten Simeulue. Untuk menyelenggarakan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue, mempunyai kewenangan sebagai berikut :

- a Melaksanakan perumusan kebijakan dan bimbingan dibidang penyelenggaraan pendaftaran dan pencatatan penduduk mobilitas penduduk dan ketransmigrasian.
- b Menyelenggarakan pendaftaran dan pencatatan yang meliputi kelahiran, perkawinan, perceraian, pengakuan dan pengesahan anak, kematian, kedatangan dan kepindahan serta kegiatan lain yang berhubungan dengan administrasi pendaftaran dan pencatatan penduduk.
- c Melakukan penelitian atas persyaratan pendaftaran dan pencatatan penduduk.
- d Menerbitkan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Nomor Induk Kependudukan, Nomor Induk Sementara, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, dan Akta Perceraian, Akta pengakuan dan pengesahan anak, Akta Pengangkatan Anak, serta surat-surat keterangan pendaftaran dan pencatatan penduduk lainnya.
- e Menyelenggarakan kegiatan perubahan terhadap penertiban hasil pendaftaran dan pencatatan penduduk yang disebabkan mutasi/perubahan biodata penduduk.
- f Menyelesaikan sengketa pendaftaran dan pencatatan penduduk.
- g Melaksanakan pengumpulan, pengolahan analisa dan penyajian hasil pendaftaran dan pencatatan penduduk untuk keperluan instansi lain dan masyarakat.

- h Menyimpan dan memelihara arsip pendaftaran penduduk dan register akta kelahiran penduduk.
- i Menyusun pedoman mobilitas penduduk dan ketrasmigrasian.
- j Pemantauan, evaluasi dan pelaporan di bidang kependudukan, catatan sipil, mobilitas penduduk dan ketrasmigrasian.

6. Jenis-Jenis Pelayanan.

Jenis-jenis pelayanan dasar Bidang Pemerintahan Dalam Negeri seperti yang tertuang di dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 69 Tahun 2012 pelayanan Dokumen Kependudukan yang mencakup pelayanan pendaftaran penduduk dan pelayanan Pencatatan Sipil. Peraturan SPM pendaftaran penduduk meliputi dokumen KK dan dokumen KTP, sedangkan untuk pencatatan sipil meliputi dokumen akta kelahiran dan dokumen akta kematian.

B. Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue

Dengan berlandaskan pemikiran terhadap permasalahan yang dihadapi oleh aparatur birokrasi Indonesia maka sebagai upaya untuk memperbaiki berbagai kelemahan dan mengantisipasi perubahan lingkungan maka diperlukan sebuah pemikiran untuk membangun aparatur birokrasi Indonesia yang handal, profesional dan menjunjung tinggi nilai kejujuran serta etika

profesi dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara kegiatan pembangunan dan penyelenggara pelayanan publik.

Mengingat urgensi peran aparatur dalam menyelenggarakan peran dan fungsinya, perlu kiranya dicari dan dirumuskan suatu pendekatan strategis untuk membangun wajah baru aparatur profesional yang handal, tanggap, inovatif fleksibel dan tidak prosedural dalam memberikan pelayanan dan penyelenggaraan pembangunan

Istilah Profesional dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing. Profesionalisme menyangkut kecocokan (fitness) antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (bureaucratic-competence) dengan kebutuhan tugas (task-requirement). Terpenuhinya kecocokan antara kemampuan dengan kebutuhan tugas merupakan syarat terbentuknya aparatur yang profesional. Artinya keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi.

Menurut Sianipar (2001: 14) dalam Sundarso, dkk (2006) bahwa untuk menjadi seorang professional dalam memberikan pelayanan aparatur Negara harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang bidang tugas masing-masing sebagaimana dinyatakan bahwa pelayanan professional adalah kemampuan seseorang yang miliki profesi melayani kebutuhan orang lain atau professional menanggapi kebutuhan orang lain atau professional menanggapi kebutuhan khas orang lain.

Sedangkan pengertian profesionalisme menurut Departemen Dalam Negeri (2004 : 13) adalah merupakan kehandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia profesionalisme adalah mutu, kualitas, dan tanduk yang merupakan ciri suatu profesi atau orang yang profesional.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa untuk melayani kepentingan masyarakat dibutuhkan atau diperlukan konsentrasi yang maksimal dari petugas. Maka diharapkan pelaksanaan pekerjaan yang sepenuh hati dan penuh rasa tanggung jawab agar masyarakat yang dilayani merasa terpuaskan kebutuhannya. Apabila kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan sangat tinggi maka hal tersebut dapat menjadi indikator kualitas organisasi pemerintahan yang objektif dan efisien.

Profesionalisme aparat sebagai bentuk dari kemampuan seorang aparat dalam menjalankan tugas dan fungsinya secara efektif serta mampu merespon dinamika lingkungan nasional maupun global termasuk perkembangan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dengan menciptakan inovasi-inovasi baru guna tercapainya penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik yang profesional namun tetap menjadikan tujuan organisasi sebagai acuan dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Hasil penelitian dan survey serta wawancara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue.

Penelitian ini menunjukkan bahwa tugas dan fungsi pada Bidang yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue yakni

Bidang Kependudukan, Bidang Pencatatan Sipil, Bidang Informasi dan Perkembangan Penduduk, Bidang Penyusunan Program dan Evaluasi Pelaporan serta Bidang Sekretariat, umumnya mempunyai tugas dan fungsi yang tidak jauh berbeda, bahkan cenderung sama kecuali hanya item fungsi tertentu yang memberikan karakteristik setiap bidang. Hal ini mengindikasikan bahwa, penetapan tugas dan fungsi aparatur pada bidang tersebut belum menunjukkan variasi dan dinamisasi pelaksanaan tugas dan fungsinya.

Sebagaimana dikemukakan Richard Hall (1968) dalam Sobur (2001) bahwa, cara pandang para profesional terhadap profesinya yang tercermin dari sikap dan perilaku mereka, dengan berasumsi bahwa ada hubungan timbal balik antara sikap dan perilaku yaitu perilaku profesionalisme merupakan refleksi dari sikap profesionalisme, demikian pula sebaliknya. Profesionalisme aparat dalam birokrasi pemerintahan adalah hal-hal yang berkaitan dengan kepandaian khusus untuk menjalankan sistem yang menjalankan sistem pemerintahan dan pembangunan. Sebagaimana yang dikatakan oleh Ancok (1999: 97) bahwa profesionalisme adalah “kemampuan beradaptasi terhadap lingkungan yang cepat berubah dan menjalankan tugas dan fungsinya dengan mengacu kepada visi dan nilai-nilai organisasi”.

Pada penelitian ini untuk mengukur profesionalisme aparatur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue dengan menggunakan aspek sebagai berikut :

1. Profesionalisme dari aspek Responsifitas

Responsivitas adalah daya tanggap birokrasi untuk mengenali kebutuhan, menyusun agenda dan prioritas serta mengembangkan program-program yang sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implicit Levine (1990) dalam Dwiyanto (2006; 51).

Adapun upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sepanjang tahun 2014-2015 guna merespon aspirasi publik dan kemajuan teknologi antara lain menyelenggarakan kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

1. Mengadakan dialog interaktif di Radio.
2. Mengadakan dialog dengan warga di Desa dalam lingkungan Pemerintah Kabupaten Simeulue.
3. Menyediakan kotak saran.

Kegiatan dialog interaktif tersebut langsung melibatkan Kepala Daerah bersama Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai nara sumber untuk mendengarkan langsung masukan dari masyarakat guna memberikan pelayanan yang berkualitas dan berpihak kepada masyarakat. Sedangkan dialog dengan warga yang dilakukan pada Desa dalam lingkungan Pemerintah Kabupaten Simeulue dapat menjangkau segala lapisan masyarakat, dimana masyarakat dapat langsung memberikan saran, pendapat,

kritikan dan sekaligus bertanya kepada aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Berdasarkan wawancara penulis dengan Kepala Bidang Kependudukan, menyatakan sebagai berikut :

Masukan yang disampaikan masyarakat melalui kegiatan dialog interaktif dan dialog langsung pada Desa-desa di lingkungan Pemerintah Kabupaten Simelue terdapat banyak saran dan masukan dari masyarakat namun diantara sekian banyak saran, kami simpulkan bahwa seluruhnya meliputi percepatan pengurusan akta, penghapusan perlakuan diskriminatif dalam pelayanan yang disampaikan masyarakat melalui dialog interaktif, pemotongan jalur pelayanan yang dianggap masyarakat terlalu panjang serta adanya permintaan masyarakat lapis bawah untuk diberikan akta secara gratis (Wawancara, 22/03/2015).

Cara lain yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menampung aspirasi publik adalah dengan menyediakan kotak saran yang diletakkan pada sisi kiri pintu masuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Wawancara yang dilakukan penulis dengan Kepala Sub Bagian Umum dan Perlengkapan menyatakan bahwa:

Selama periode 2014-2015 jumlah surat yang masuk melalui kotak saran berjumlah 7 (tujuh) surat yang berisikan saran dan kritikan tentang pelayanan yang kita selenggarakan, antara lain berisikan tentang percepatan proses penerbitan akta catatan sipil (Wawancara, 22/03/2014)

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

1. Percepatan proses pelayanan akta catatan sipil.
2. Percepatan proses pelayanan NIK adalah nomor identitas penduduk dan KTP Elektronik.
3. Penghapusan perlakuan diskriminatif terhadap warga negara turunan.

4. Pemotongan jalur birokrasi yang terlalu panjang dan berbelit-belit dalam pengurusan akta catatan sipil, terutama akta kelahiran.

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 Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 69 Tahun 2012 adalah 7 (tujuh) hari untuk penerbitan akta catatan sipil umum paling lambat 14 (empat belas) hari setelah persyaratan lengkap berdasarkan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah mengenai administrasi kependudukan. Namun sebagai bentuk wujud nyata responsifitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 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.

Sebagaimana yang dikatakan oleh Kepala Bidang Kependudukan sebagai berikut:

Sebagai bentuk langkah nyata dan kepedulian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang cepat maka ditempuhlah percepatan proses penerbitan akta catatan sipil (Wawancara, 22/03/2015).

Langkah yang ditempuh dengan mempercepat proses pelayanan dirasakan sangat membantu masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang cepat dan harga yang tetap terjangkau namun berdasarkan temuan penulis melalui wawancara dengan seorang warga yang sedang mengurus penerbitan akta kelahiran anak pertamanya, menyatakan sebagai berikut:

Pengurusan dan penerbitan akta kelahiran untuk anak saya baru dapat diambil 3 (tiga) hari setelah saya mengurus terhitung mulai hari ini (28/03/2015).

Kesimpulan yang ditarik dari temuan tersebut bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum konsisten terhadap apa yang telah menjadi komitmen mereka untuk memberikan pelayanan yang tepat waktu. Terjadinya keterlambatan tersebut perlu disikapi secara serius oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 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 khususnya.

Sedangkan saran masyarakat lain yang telah ditampung oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil namun belum dilaksanakan hingga saat ini adalah:

1. Penghapusan perlakuan diskriminatif terhadap warga negara turunan dalam pelayanan catatan sipil.
2. Pemotongan jalur birokrasi dalam pelayanan catatan sipil seperti penerbitan akta kelahiran.

Tidak adanya *follow up* dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap apa yang telah mereka tampung namun belum dijalankan dalam bentuk kegiatan nyata terutama dalam penyelenggaraan pelayanan amat disayangkan serta dapat menurunkan citra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dimata masyarakat dan ketika penulis mengkonfirmasi kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selaku pejabat

tertinggi dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyatakan bahwa:

Alasan mengapa kita belum menindak lanjuti aspirasi dan tuntutan masyarakat tersebut seperti penghapusan perlakuan diskriminatif terhadap WNI turunan lebih dikarenakan kita banyak terbentur oleh keberadaan aturan formal dan belum adanya petunjuk teknis dari Bupati (Wawancara, 10/03/2015).

Berdasarkan pernyataan diatas dapat ditarik benang merah bahwa profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil khususnya aspek responsifitas masih terbentur oleh keberadaan aturan formal yang secara tegas mengatur apa yang menjadi tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, artinya aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil lebih mengacu kepada petunjuk atasan daripada mengacu kepada masyarakat dengan berinisiatif untuk melakukan perubahan - perubahan yang dapat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang prima. Seperti yang telah dijelaskan diatas bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat mempercepat proses pelayanan penerbitan dan pencatatan akta catatan sipil akan tetapi mengapa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tidak berani mengaplikasikan aspirasi dan kebutuhan masyarakat lainnya ?.

Adanya saran masyarakat antara lain untuk memotong jalur birokrasi pelayan yang terlalu prosedural menjadi sederhana cukup beralasan seperti pengurusan akta kelahiran. Keberadaan Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nmor 69 Tahun 2012 yang mengatur tentang persyaratan dan pemrosesan

pelayanan akta catatan sipil antara lain mewajibkan masyarakat untuk memenuhi persyaratan berikut seperti dalam penerbitan akta kelahiran :

1. Surat keterangan kelahiran dari rumah sakit/puskesmas/ atau bidan.
2. Surat keterangan kelahiran dari kepala desa /kelurahan.
3. Photo copy kartu keluarga (KK) dan kartu tanda penduduk (KTP).
4. Photo copy akta perkawinan/akta nikah orang tua dengan menunjukkan aslinya.
5. Bagi pemohon akta kelahiran dispensasi (terlambat) wajib melampirkan photo copy STTB.
6. Bagi WNI keturunan dilengkapi photo copy surat bukti kewarganegaraan Indonesia (SBKRI) dan surat keterangan ganti nama apabila telah ganti nama) dengan menunjukkan aslinya.

Berdasarkan persyaratan diatas terlihat jelas bahwa untuk mengurus akta kelahiran dapat memakan waktu dan biaya yang cukup lama. Menurut hemat penulis keberadaan surat keterangan lahir baik dari rumah sakit/puskesmas maupun bidan sudah cukup representatif untuk mendaftarkan bayi yang baru lahir ke kelurahan untuk dicantumkan dalam kartu keluarga dan kemudian langsung diurus kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mendapatkan akta catatan sipil. Keharusan untuk membawa surat keterangan lahir dari kelurahan atau kepala desa hanya akan membebani masyarakat untuk membayar harga sebuah tanda tangan pejabat kelurahan atau desa. Konsekuensinya adalah tingginya *opportunity cost* yang harus ditanggung masyarakat untuk mendapatkan sebuah pelayanan.

Dalam menjalankan tugas dan fungsi organisasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue mempekerjakan sebanyak 38 orang pegawai yang terdiri dari 28 orang Pegawai Negeri Sipil (PNS), 1 orang tenaga honorer daerah, dan 9 orang tenaga kontrak (wiyata bakti). Berdasarkan data diatas terlihat bahwa PNS dilingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang berlatarbelakang pendidikan sarjana Srtata 1 (S-1) mencapai 20 orang, Diploma III (D-III) 6 orang, SLTA 11 orang dan SLTP 1 orang.

2. Profesionalisme dari aspek Akuntabilitas.

Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para stakeholder. Seiring dengan meningkatnya tuntutan transparansi serta akuntabilitas diberbagai bidang sector publik, yaitu suatu lembaga dalam menjalankan roda pemerintahan legitimasinya bersumber dari keputusan masyarakat. Hal tersebut akan menuntut para penyelenggara pemerintahan untuk menjalankan tugas-tugasnya secara profesional agar tetap dapat menjaga kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat sehingga tercermin pemerintahan yang bersih, responsif dan akuntabel dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Reformasi merupakan wujud respon positif untuk menyikapi krisis multidimensional yang memunculkan paradigma baru dalam penyelenggaraan kehidupan bernegara, terhadap norma transparansi dan akuntabilitas publik.

Tuntutan dan aspirasi masyarakat tentang penyelenggaraan pemerintahan, setidaknya telah membawa beberapa hal : (1) reformasi sistem politik untuk menuju kehidupan politik yang lebih demokratis melalui keterlibatan dan partisipasi rakyat dalam proses politik yang menyangkut kepentingan publik. (2) tuntutan good governance and clean government dalam penyelenggaraan Negara yang didukung dengan prinsip dasar kepastian hukum, akuntabilitas, transparansi, keadilan, profesionalisme, dan demokratis.

Birokrasi dikatakan akuntabel apabila mereka dinilai secara objektif oleh orang (masyarakat atau melalui wakilnya) dapat dipertanggungjawabkan segala macam perbuatan sikap dan sepak terjangnya kepada pihak kekuasaan dan kewenangan yang dimiliki itu berasal. Maka dengan demikian akuntabilitas hanya dapat berkembang dalam suatu suasana yang transparan dan demokratis serta adanya kebebasan dalam mengemukakan pendapat. Dalam sistem administrasi Negara yang sentralistik, otoriter dan tidak transparan, akuntabilitas akan hilang dan tidak berlaku.

Akuntabilitas kinerja instansi pemerintah dalam pelayanan publik menunjukkan standar profesional aparat pemerintah dalam pemberian layanan terhadap masyarakat dengan mengabaikan keberadaan konsumen, merupakan kenyataan rumit yang sering menyertai kebijakan pembuatan layanan (pemerintah), sehingga kondisi ini seakan-akan sudah given dan tidak dapat diubah lagi. Ini akan membawa implikasi yang serius bagi ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah.

Pada dasarnya pelayanan dapat diukur, oleh karena itu standar pelayanan dapat ditetapkan, baik dari waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar ukuran, maka manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi kegiatan pelayanan. Kelancaran pelayanan tergantung pada kesadaran para petugas terhadap kewajiban yang dibebankan antara lain : sistem, prosedur dan metode yang memadai, pengorganisasian tugas pelayanan yang tuntas, pendapatan pegawai, kemampuan atau keterampilan pegawai dan sarana kerja yang memadai.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka pelayanan yang secara umum diharapkan, diantaranya adalah :

5. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan.
6. Mendapatkan pelayanan yang wajar.
7. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih.
8. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

Pelayanan yang baik dan memuaskan akan berdampak positif bagi masyarakat antara lain : masyarakat menghargai dan bangga terhadap aparatur, patuh terhadap aturan pelayanan, menggairahkan usaha dalam masyarakat serta dapat menimbulkan peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat.

Pelayanan publik akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor, antara lain kesadaran pimpinan dan pelaksanaan tugas aparatur yang mantap, dengan adanya aturan yang memadai, organisasi dengan mekanisme yang dinamis, pendapatan aparatur yang cukup

untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum, kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas dan pekerjaan yang dipertanggungjawabkan, dan tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas atau pekerjaan pelayanan.

Akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam penelitian ini dilihat dari beberapa aspek yang meliputi : (1) acuan pelayanan yang dipergunakan aparat birokrasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, (2) dalam menjalankan tugas pelayanan, seberapa jauh kepentingan pengguna jasa memperoleh prioritas dari aparat birokrasi.

a. Acuan Pelayanan.

Pelayanan publik akan mempunyai akuntabilitas tinggi apabila acuan utama penyelenggaraannya selalu berorientasi kepada pengguna jasa (costumer). Kepuasan pengguna jasa harus selalu mendapatkan perhatian dalam setiap penyelenggaraan publik.

Bahwa yang menjadi acuan penyelenggaraan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue adalah berbagai aturan dan ketentuan formal yang telah ditetapkan oleh pemerintah yaitu Qanun atau Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2007, tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Daerah Kabupaten Simeulue dan Qanun Nomor 7 Tahun 2007, tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah Kabupaten Simeulue pada prinsipnya kedua aturan tersebut telah mengatur standar pelayanan sebagaimana

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/MEN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang sekurang-kurangnya meliputi prosedur pelayanan, waktu, biaya, produk, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan. Hanya saja dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai penyimpangan sehingga belum sepenuhnya memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan seperti, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, prosedur pelayanan yang berbelit-belit, keramahan petugas dan kejelasan informasi. Hal seperti itu dapat dimaklumi karena apabila dilihat lebih jauh, kedua acuan pelayanan tersebut maupun acuan pelayanan tersebut maupun ketentuan pelaksanaannya tidak mengatur hal-hal yang menjadi sumber ketidak puasan pelayanan seperti lamanya waktu pelayanan, akibat dari tidak adanya batasan waktu tersebut adalah ketidak pastian pelayanan dan dampaknya muncul kekecewaan pengguna jasa dalam pelayanan. Tidak adanya batasan waktu yang tegas tersebut mengakibatkan pelayanan penuh dengan ketidak pastian dan dampaknya adalah akan sangat merugikan pengguna jasa karena opportunity cost (perhitungan waktu) pelayanan menjadi mahal.

Adapun asas-asas umum penyelenggaraan pemerintah yang baik sebagaimana dimaksud pada pasal 1 Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2008 tentang pelayanan publik, meliputi : (a) keislaman; (b)

keadilan; (c) kemanusiaan; (d) tertib penyelenggaraan pemerintah; (e) kepastian hukum; (f) proporsionalitas; (g) kesetaraan; (h) keterbukaan; (i) partisipatif; (j) akuntabilitas; (k) kepentingan umum; (l) profesionalitas; (m) kesamaan hak; (n) keseimbangan hak dan kewajiban; (o) efisiensi; (p) efektifitas; (q) berkesinambungan dan (r) sensitifitas gender.

Indikator lain yang dapat digunakan acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah tindakan petugas pelayanan terhadap masyarakat pengguna jasa yang tidak memenuhi persyaratan pelayanan. Ada beberapa persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan yang akuntabel akan selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat penngguna jasa meskipun persyaratan mereka tidak lengkap karena besar kemungkinan ketidaklengkapan persyaratan tersebut bukan semata kesalahan masyarakat sebagai pengguna jasa, akan tetapi juga bisa disebabkan oleh kesalahan birokrasi yang kurang transparan dalam penyelenggaraan pelayanan. Transparansi sangat penting dalam upaya menciptakan akuntabilitas dalam pelayanan publik dengan transparansi masyarakat akan mengetahui standard an mekanisme pelayanan yang digunakan. Sehingga mereka tahu apa yang seharusnya dilakukan dan dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan. Kelengkapan persyaratan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue cenderung mengacu pada peraturan dan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan dari pada kepuasan masyarakat.

Komitmen untuk menegakan dan melaksanakan peraturan dikalangan birokrasi memang merupakan suatu keharusan, akan tetapi komitmen yang berlebihan akan membabi buta akan sangat kontra produktif bahkan sangat merugikan. Tidak semua kekurangan persyaratan berkas permohonan mutlak kesalahan masyarakat pengguna jasa pelayanan tetapi sering juga dilakukan karena keteledoran petugas. Hal ini tidak perlu terjadi apabila petugas melaksanakan tugasnya secara profesional.

Fakta demikian tentu tidak dapat dilepaskan dari sistem penilaian kinerja selama ini. Penilaian kinerja tidak didasarkan pada pencapaian output dan outcome akan tetapi lebih didasarkan pada ketaatan terhadap prosedur dan ketentuan yang berlaku. Reward (penghargaan) diberikan kepada aparat yang bekerja sesuai dengan prosedur dan ketentuan, meskipun output yang dihasilkan kecil, sedangkan punishment (hukuman/sanksi) diberikan kepada aparat yang menyalahi prosedur dan ketentuan meskipun ia mempunyai kinerja yang baik. Sistem penilaian kinerja demikian tidak akan memotivasi akan tetapi justru mendemotivasi aparat birokrasi untuk meningkatkan kinerjanya bahkan akan mematikan kreativitas dan daya inovasi aparat birokrasi. Untuk itu perlu kiranya dilakukan reformasi

sistem penilaian kinerja dilingkungan birokrasi dengan lebih menekankan pada pekerjaan dibandingkan prosedur.

b. Prioritas pemenuhan kepentingan pengguna jasa pelayanan.

Pelayanan publik yang akuntabel adalah pelayanan yang mengutamakan dan menempatkan kepentingan masyarakat sebagai prioritas utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berbagai sumber daya yang dimiliki organisasi harus dicurahkan dan diprioritaskan untuk memenuhi kepentingan pengguna jasa. Dengan memberikan prioritas pada pemenuhan kepentingan masyarakat diatas kepentingan yang lain, berarti birokrasi memberikan penghargaan terhadap eksistensi masyarakat sebagai pengguna jasa sekaligus sebagai principal agent yang harus mendapatkan prioritas pelayanan yang memuaskan dari aparat birokrasi pemerintah.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue prioritas pemenuhan kepentingan/kebutuhan masyarakat belum sepenuhnya dapat direalisasikan. Berbagai sumber daya organisasi tidak sepenuhnya dikonsentrasikan untuk pemenuhan kepentingan lain. Banyak aparat pelayanan selain mempunyai tugas pokok memberikan pelayanan, juga dibebani oleh tugas-tugas lain yang tidak ada kaitannya dengan tugas-tugas pelayanan. Seperti kegiatan piket/jaga malam dengan kompensasi tidak masuk kerja pada keesokan harinya,

dan bagi pegawai yang kebetulan perempuan harus ikut kegiatan PKK, Dharma Wanita, Pembinaan PKK ke Desa dan sebagainya.

Tugas-tugas tersebut belum termasuk kegiatan-kegiatan lain yang sering dilakukan oleh seorang aparat dalam rangka kepentingan pribadinya atau keluarganya, seperti mengantar dan menjemput anak ke sekolah, dan lain sebagainya. Berbagai tugas dan pekerjaan sampingan yang dilakukan oleh aparat tersebut berdampak pada terbengkalainya tugas pokok pelayanan dan tertundanya proses pelayanan. Sehingga wajar apabila masyarakat yang membutuhkan pelayanan cepat dan akuntabel menjadi tertunda dan harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan dikarenakan aparaturnya tidak ada ditempat.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa birokrasi belum sepenuhnya memberikan penghargaan yang layak kepada masyarakat. Masyarakat masih ditempatkan pada kedudukan yang lemah sehingga kepentingannya sering kali dipinggirkan oleh kepentingan yang lain bahkan kepentingan pribadi. Adanya petugas pegawai yang keluar dari tugas dan fungsinya sebagai abdi Negara dan masyarakat pada saat jam kerja atau dinas kantor merupakan fakta yang membuktikan bahwa kepentingan masyarakat belum menjadi fokus utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penempatan pemenuhan kepentingan organisasi bahkan individu diatas pemenuhan kepentingan dan kebutuhan masyarakat

dalam akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan, menunjukan bahwa birokrasi sebagai abdi masyarakat sebatas “lip service” belum dijiwai dan dimaknai oleh aparat birokrasi dalam akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue.

Peran pemerintah dalam menyusun akuntabilitasnya harus transparan dan dapat menyediakan informasi tentang pengelolaan program-program pembangunan. Tingkat keberhasilannya secara luas yang mudah diakses, diketahui, dan dievaluasi oleh pihak-pihak yang berkepentingan, seperti masyarakat luas, hal tersebut untuk perbaikan program dan strategi pemerintah kearah yang lebih baik. Sehingga partisipasi masyarakat juga berpengaruh terhadap kemajuan dan keberhasilan pemerintah di masa yang akan datang.

Informasi yang ditemukan secara langsung dan melalui berbagai media massa dan cetak maupun elektronik seringkali mengungkapkan berbagai kelemahan pelayanan pemerintah yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Pelayanan yang mahal, kaku dan berbelit-belit, sikap dan tindakan aparat pelayanan yang suka menuntut imbalan, kurang ramah, arogan, lambat dan fasilitas pelayanan yang kurang memuaskan dan sebagainya, ini merupakan fenomena-fenomena yang kerap kali mewarnai proses hubungan antara pemerintah dan

masyarakat berkaitan dengan proses pelayanan. (effendi dalam Widodo, 2001; 156).

Kehidupan masyarakat yang semakin kompleks menuntut adanya suatu pelayanan yang semakin berkualitas, yang mana dalam hal ini pemerintah sebagai penyedia harus lebih intense didalam memperhatikan pelayanan tersebut karena diberbagai kesempatan pemerintah senantiasa menjanjikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, namun dalam kenyataannya belum dilaksanakan secara optimal.

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengkoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk. Hal ini tersebut sangat dipengaruhi oleh setiap aparat petugas dalam memberikan pelayanan, dengan kata lain pelayanan yang dapat memuaskan adalah pelayanan yang dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan dapat memahami apa yang diminta masyarakat akan pelayanan yang transparan dan akuntabel.

3. Profesionalisme dari aspek Inovasi

Inovasi merupakan perwujudan dan dari kecakapan yang harus dimiliki oleh aparat birokrasi dengan mengandalkan kreatifitas jajaran birokrasi untuk menciptakan model kerja baru yang tujuannya untuk mempermudah didalam melaksanakan penyelenggaraan tugas dan memberikan pelayanan kepada masyarakat, inovasi-inovasi dalam usaha menciptakan model dan cara kerja

baru bagi aparat birokrasi, pada umumnya masih sangat kurang, inovasi yang lebih jauh berupa penciptaan model kerja baru atau penggunaan dan pemanfaatan kemajuan teknologi untuk menambah wawasan pribadi para aparatur.

Profesionalisme Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik ditinjau dari sikap inovatif Aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue, maka dapat diketahui bahwa profesionalisme aparatur belum secara optimal dilakukan oleh pegawai karena ; Belum nampak adanya inovasi-inovasi baru dari para aparatur di lingkungan kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue ; Masih adanya hambatan yang bersifat individual dan lembaga dalam mengembangkan pola kerja yang inovatif. Fakta dari hasil penelitian tersebut menggambarkan bahwa sikap inovatif pegawai perlu ditumbuhkan dan dikembangkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue. Aparatur belum menampakkan perbedaan-perbedaan cara kerja, demikian juga dengan kondisi kerja yang masih sangat terbatas, tentunya memerlukan daya imajinasi baru bagi pegawai untuk melakukan perubahan.

Inovasi sebagai bentuk perwujudan dari kecakapan birokrasi dengan mengandalkan kreatifitas jajaran birokrasi untuk menciptakan model kerja baru yang bertujuan untuk mempermudah penyelenggaraan tugas dan pelayanan masyarakat.

Inovasi yang lebih jauh berupa penciptaan model kerja baru seperti ‘membuka situs’ tentang informasi pelayanan Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil bahkan pengurusan persyaratan kelengkapan administrasi maupun pembayaran untuk penerbitan akta catatan sipil dengan memanfaatkan teknologi informasi yang marak dikenalkan oleh organisasi swasta terutama bank masih sangat jauh dari harapan. Keterbatasan sumber daya yang profesional dan tidak adanya ruang bagi aparat untuk berinovasi menjadi hambatan terbesar bagi birokrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Kecenderungan yang terjadi dalam dunia birokrasi Indonesia tanpa terkecuali Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah loyalitas buta kepada aturan formal dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Kualitas dan profesionalisme aparat bukan diukur dari prestasi dan inovasi yang dihasilkan baik secara individu maupun secara kelompok. Inovasi dianggap sebagai sebuah momok yang menakutkan dan jika tidak ingin dicap sebagai aparat yang tidak loyal. Sebagaimana yang dikatakan oleh Kepala Seksi Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil:

Inovasi sebagai bentuk mencari, menemukan dan menggunakan cara kerja baru dirasakan sangat riskan bagi kita serta dianggap tidak loyal kepada atasan dan aturan formal terutama jika inovasi tersebut keluar dari aturan formal yang ada. Inovasi juga tidak memberikan apa-apa terhadap karier seseorang karena belum ada aturan yang menjelaskan tentang insentif yang diterima bagi inovasi yang dihasilkan (16/04/2015).

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa inovasi dalam lingkungan birokrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dianggap lebih banyak mendatangkan bahaya bagi kesinambungan karier seorang pegawai daripada mendatangkan manfaat. Sudah menjadi rahasia

umum bahwa dalam dunia birokrasi Indonesia lebih memberikan insentif bagi *status quo* dan loyal dan *status quo* terus menerus mendatangkan insentif seperti kenaikan jabatan dan karier.

Bupati sebagai pejabat tertinggi dalam lingkungan Pemerintah Kabupaten Simeulue seharusnya mengambil sikap tegas terhadap inovasi dan prestasi yang dihasilkan oleh pegawai apakah inovasi tersebut mendatangkan peningkatan kinerja organisasi ataupun belum mendatangkan peningkatan kinerja organisasi dalam waktu dekat. Pentingnya kepastian sikap terutama oleh Bupati tentang penghargaan yang akan diberikan kepada aparat yang berprestasi dan kegagalan dalam berinovasi dapat dianggap sebagai kewajiban yang dapat diperbaiki akan menumbuhkan iklim kerja wirausaha dimana aparat akan saling berupaya untuk memberikan yang terbaik bagi peningkatan kualitas kinerja organisasi. Terdapatnya kepastian sikap seperti yang diuraikan tersebut juga akan mengikis fenomena yang terjadi dan mengkristal selama ini dalam dunia birokrasi dimana *status-quo* akan menerima insentif yang kuat dan besar kepada pegawai yang taat kepada aturan dan inovasi hanya akan membawa kesulitan; *status quo* terus menerus justru akan mendatangkan insentif.

Kesimpulan yang dapat ditarik adalah bahwa inovasi masih merupakan sebuah "*uthopia*" bahkan menjadi momok yang menakutkan jika tidak ingin dicap sebagai aparat pembangkang yang tidak loyal dan taat kepada atasan dan aturan formal yang ada. Sehingga melahirkan istilah "*hidup segan mati tak mau*" dimana pada prinsipnya jajaran birokrasi ingin melakukan yang terbaik

bagi peningkatan pelayanan akan tetapi karena tersandung oleh keberadaan aturan formal dan loyalitas buta kepada atasan dan aturan formal membuat mereka tidak bisa berbuat banyak.

4. Profesionalisme dari aspek Kompetensi dan Keterampilan (Pengetahuan, Kemampuan Kerja, dan Sikap).

a. Pengetahuan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue, bahwa : Kemampuan pengetahuan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue dapat dikategorikan tidak optimal, pengetahuan aparatur masih relatif kurang, terutama pengetahuan mengenai visi dan misi, pengetahuan tentang hak dan kewajiban, pengetahuan tentang tugas dan tanggung jawab, pengetahuan mengenai peran dan instansi, serta pengetahuan mengenai manajemen pelayanan, belum optimal atau masih perlu ditingkatkan. (26/03/2015).

Sejumlah aparat pernah mengikuti pendidikan dan pelatihan (Diklat) namun hal tersebut juga belum menjamin aparat untuk memiliki kompetensi pengetahuan yang baik (sebagaimana yang menjadi sasaran dari PP No.101 Tahun 2000 tentang Diklat PNS yakni peningkatan kompetensi). Sebab Diklat masih lebih dominan digunakan untuk mempersiapkan aparat untuk menduduki jabatan, bukan sepenuhnya untuk meningkatkan kompetensinya terutama pengetahuan.

Kenyataan mengindikasikan bahwa, aspek pengetahuan (knowledge) aparat masih menjadi persoalan mendasar yang menghambat aparatur untuk mewujudkan profesionalismenya dalam bidang tugas pekerjaan atau profesinya. Dalam hal competent application (aplikasi kecakapan), sebagian besar aparat dengan keahlian atau kecakapan yang belum menggembirakan dalam melaksanakan tugas pekerjaan dan fungsinya.

b. Kemampuan Kerja

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue, bahwa : Kemampuan kerja aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue dalam melaksanakan tugas pekerjaan dan fungsinya dapat dikategorikan tidak optimal. Kemampuan kerja aparat yang agak lebih baik adalah dalam menunjukkan prestasi kerja/kinerja, kemampuan melaksanakan tupoksinya maupun tanggung jawabnya, dan kemampuan melakukan koordinasi dan kerjasama. Sedangkan keterampilan yang lebih rendah atau masih sangat kurang adalah kemampuan mengambil keputusan atau inisiatif, kemampuan berdisiplin melaksanakan/ menyelesaikan tugas pekerjaan. Kurangnya kemampuan kerja tersebut berimplikasi pada kurangnya profesionalisme aparat birokrasi dengan kata lain, faktor kemampuan kerja, masih menjadi penghambat untuk mewujudkan profesionalisme aparat birokrasi. (26/03/2015).

Dikemukakan Korten & Alfonso dalam Tjokromidjojo (2001: 139) bahwa, profesionalisme adalah kecocokan (fitness) antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (bureaucratic-competence) dengan kebutuhan tugas (task-requirement), merencanakan, mengkoordinasikan, dan melaksanakan fungsinya secara efisien, inovatif, lentur, dan mempunyai etos kerja tinggi. Terpenuhinya kecocokan antara kemampuan aparatur dengan kebutuhan tugas merupakan syarat terbentuknya aparatur profesional.

Temuan hasil penelitian menunjukkan bahwa, masih banyak aparat yang kurang menggembirakan kemampuan kerjanya dalam melaksanakan tugas pekerjaan dan fungsinya. Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Korten & Alfonso tersebut, yakni bahwa rendahnya kemampuan kerja dan keterampilan/keahlian menyebabkan aparat masih sulit diharapkan menampilkan sosok profesionalismenya. Permasalahan mendasar yang masih dihadapi adalah masih adanya aparat yang ditempatkan dalam suatu bidang tugas dan formasi jabatan yang kurang sesuai dengan kompetensi (pengetahuan, keahlian dan pengalaman) yang dimiliki. Penempatan aparatur dalam jabatan masih cenderung didasarkan pada collusion - nepotism system, bukan merit system (Kartono, 2003).

Menyimak lebih jauh bahwa, kemampuan dan keterampilan yang diperlukan oleh aparat untuk menjadi profesional bukan semata-mata yang bersifat fisik melainkan jauh lebih penting adalah yang bersifat

mental. Dari temuan penelitian menunjukkan bahwa, kelemahan kemampuan mental paling mendasar di kalangan aparat adalah pengetahuan mengenai hak-hak dan kewajiban, tanggung jawab, peran dalam instansi, dan pengetahuan mengenai manajemen pelayanan. Kelemahan kemampuan aparat terutama dalam hal mengambil keputusan atau inisiatif, dan tanggung jawab. Sedangkan kelemahan mental dari sisi keterampilan terutama inovasi, mengatasi hambatan dalam pekerjaan.

c. Sikap

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue, bahwa : Sikap aparat terhadap pekerjaan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue dapat dikategorikan tidak optimal. Partisipasi dan komitmen dalam melaksanakan tugas pekerjaan agak lebih baik, dan yang masih sangat kurang adalah kepuasan (terhadap lingkungan kerja, pendapatan, kepemimpinan). Sedangkan minat dan kemampuan, dan kesenangan bekerja juga relatif masih agak kurang. Kurangnya sikap positif terhadap pekerjaan tersebut berimplikasi pada kurangnya profesionalisme aparat birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue. Dengan kata lain, sikap terhadap pekerjaan masih menjadi penghambat untuk mewujudkan profesionalisme aparat birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue tersebut, sehingga masih diperlukan kebijakan

dan langkah-langkah untuk memperbaiki atau meningkatkannya. (26/03/2015).

Sikap (attitude) berperan sentral dalam pembentukan profesionalisme aparat. Sikap tersebut harus didukung pengetahuan, keahlian dan pengalaman (kompetensi) dan kepercayaan. Sikap yang positif dari aparat akan menghasilkan perilaku yang positif pula, terutama kemampuan kerja, produktivitas, pencitraan dengan landasan utama adalah penegakan nilai-nilai (tata nilai). Demikian sebaliknya, perilaku yang baik akan mempengaruhi sikap aparat, sehingga terjadi hubungan timbal balik (dependen) dan umpan balik (feedback). Adanya hubungan timbal balik (dependen) dan umpan balik (feedback) tersebut pada akhirnya akan membentuk profesionalisme aparatur birokrasi.

Birokrasi memainkan peranan urgen, vital dan strategis untuk membentuk sikap dan perilaku aparat dalam profesionalismenya, sehingga terjadi sinergi antara aparat dan birokrasi dalam kebutuhan masing-masing.

Dengan memberikan kesempatan kepada aparatur yang berpotensi untuk mengikuti program pendidikan dan pelatihan yang sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing, yang merupakan salah satu pengembangan motivasi kerja yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue dalam peningkatan kinerja aparatur. Masih adanya beberapa kelemahan terakut

dengan pelaksanaan program pendidikan dan pelatihan yang selama ini diikuti oleh aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue harus dibehani, seperti relatif rendahnya pemanfaatan atau tindak lanjut terhadap aparatur yang telah mengikuti program pendidikan dan pelatihan serta belum optimalnya unsur pendidikan dan pelatihan yang dimiliki oleh masing-masing aparturnya sebagai dasar pertimbangan utama dalam mempromosikan untuk menduduki jabatan tertentu. Dari klemahan-kelemahan yang ada tersebut tentunya akan sangat mempengaruhi kelancaran dan pelaksanaan program pendidikan dan pelatihan dimasa mendatang. Ada beberapa langkah yang relatif cukup yang dapat diambil oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue untuk peningkatan kinerja aparatur, yaitu :

- a. Program pendidikan dan pelatihan harus didasarkan pada analisis kebutuhan (analisis organisasi, analisis jabatan, analisis kualitas aparatur) sehingga dapat didesain program pendidikan dan pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan.
- b. Membuat desain program pendidikan dan pelatihan yang mencakup jenis pelatihan, tujuan pendidikan yang akan dipakai, materi dan metode yang digunakan, kualitas peserta, kualifikasi pelatih/instruktur, sumber dana dan waktu yang diperlukan.
- c. Aparatur yang telah mengikuti program pendidikan dan pelatihan dapat dimanfaatkan atau ditindak lanjuti, sehingga dalam

penempatan pegawai yang telah sesuai dengan latar belakang pendidikan dan pelatihan yang dimiliki.

- d. Pimpinan unit kerja yang ada dilingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue harus selalu mengadakan evaluasi terhadap bawahannya yang telah mengikuti program pendidikan dan pelatihan yaitu dengan jalan memberikan keleluasaan atau kesempatan untuk mengaplikasikan hasil yang diperoleh selama mengikuti pendidikan dan pelatihan dalam tugasnya. Hasil evaluasi tersebut diharapkan dapat dijadikan input dalam meningkatkan mutu dari pada pelaksanaan program pendidikan dan pelatihan berikutnya.
- e. Pimpinan unit kerja yang ada dilingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue dapat melakukan pengawasan dan memberikan motivasi terhadap aparatur yang telah mengikuti pendidikan dan pelatihan, sehingga mereka lebih mandiri dan lebih mampu melaksanakan apa yang diperoleh dalam pendidikan dan pelatihan.
- f. Kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh aparatur melalui program pendidikan dan pelatihan yang telah diikuti dapat dijadikan sebagai salah satu unsure pertimbangan yang utama dalam mempromosikan aparatur yang bersangkutan pada jabatan tertentu. (Hidayah 2007; 151-152)

Untuk mengetahui keberhasilan program pendidikan dan pelatihan yang telah diselenggarakan maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue perlu melakukan evaluasi secara menyeluruh terhadap peserta pelatihan dengan kriteria (persepsi), kriteria perubahan sikap, perilaku kerja dan kriteria sukses kerja dan hal ini di dukung dengan adanya peran serta atasan dalam memberikan motivasi sangat dibutuhkan terutama bagi seorang aparatur sipil Negara yang dituntut untuk bisa profesional dengan kasus yang ditangani.

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan profesionalisme Aparatur Sipil Negara pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue belum optimal dalam kriteria sedang. Profesionalisme aparatur mengalami sebuah stagnasi baik aspek Responsifitas, Akuntabilitas, Inovasi, Kompetensi dan Keterampilan (Pengetahuan, Kemampuan Kerja, Sikap/Attitude). Aspek-aspek tersebut masih menjadi persoalan mendasar yang menghambat aparatur untuk mewujudkan profesionalismenya dalam bidang tugas pekerjaan atau profesinya. Sebagaimana menurut Sianipar dikutip dari (Sundarso, dkk, 2006) bahwa untuk menjadi seorang yang profesional dalam memberikan pelayanan aparatur negara harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang bidang tugas masing-masing sebagaimana dinyatakan bahwa pelayanan profesional adalah kemampuan seseorang memiliki profesi melayani kebutuhan orang lain atau profesional menanggapi kebutuhan khas orang lain.

Sebagaimana menurut Pamudji (1985: 64) bahwa profesionalisme melahirkan arti profesional quality, status, yang memiliki arti lapangan kerja tertentu yang diduduki oleh orang-orang yang memiliki kemampuan tertentu. Lebih jauh dikemukakan oleh Tjokroamidjojo (2001) bahwa kemampuan aparatur sebagai kemampuan melihat peluang-peluang yang ada bagi pertumbuhan ekonomi, kemampuan untuk mengambil langkah-langkah yang perlu dengan mengacu kepada misi yang ingin dicapai, efisiensi, melakukan inovasi yang tidak terikat kepada prosedur administrasi, bersifat fleksibel, dan memiliki etos kerja tinggi. Birokrasi yang profesional diartikan sebagai pemerintahan yang baik dimana terdapat aparatur birokrasi yang profesional, dengan kata lain profesionalisme aparatur dalam birokrasi pemerintahan adalah hal-hal yang berkaitan dengan kepandaian khusus untuk menjalankan sistem pemerintahan dan pembangunan.

Hal ini sejalan dengan pemikiran Osborne dan Gaebler (1992: 133) dikutip dari bahwa organisasi publik yang dijalankan berdasarkan peraturan akan tidak efektif dan kurang efisien karena kinerja akan berjalan lambat dan terkesan bertele-tele, sedangkan birokrasi yang digerakan oleh misi sebagai tujuan dasarnya lebih efektif dan efisien. Lebih jauh menurut Tjokrowinoto (1996: 191) menegaskan tentang keteraturan cara kerja organisasi birokrasi bahwa jika aturan main diterapkan secara kaku (*rigid*) maka akan melahirkan model birokrasi tidak berprofesional dalam menjalankan tugas dan fungsi karena selalu terikat pada aturan kerja yang baku (*rule driven professionalism*) dan menjadi birokrasi yang tidak responsif dan inovatif.

Apa bila birokrasi tidak terlalu terikat kepada petunjuk pelaksana dan aturan baku pelaksanaan tugas tapi lebih digerakkan oleh misi yang ingin dicapai oleh organisasi (*mission-driven professionalism*) maka akan terwujud birokrasi profesional yang menjalankan tugas dan fungsinya secara efektif, efisien, inovatif, dan mempunyai etos kerja tinggi. Sosok aparatur yang responsif menurut Siagian (2000: 165) bahwa responsifitas (*responsivity*) merupakan kemampuan aparatur dalam mengantisipasi dan menghadapi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru, birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Aspek inovasi kerja aparatur menunjukkan bahwa tingkat perbandingan inovasi kerja aparatur peningkatannya belum signifikan karena aspek inovasi kerja masih dalam kriteria yang rendah. Rendahnya evaluasi kerja dan belum optimalnya penerapan metode kerja baru dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan dari ke dua periode kerja tersebut menjadi kendala mendasar menampilkan sosok aparat yang berinovatif dalam melaksanakan tugas organisasi, dengan kata lain rendahnya inovasi kerja akan berimplikasi dalam mewujudkan sosok aparatur birokrasi yang berprofesional. Inovasi dalam dunia birokrasi publik seringkali menghadapi hambatan dan benturan dari keberadaan aturan formal dan rendahnya sikap pemimpin yang visioner dalam lingkungan birokrasi publik. Sebagaimana pendapat Siagian (2000: 164) bahwa inovasi merupakan hasrat dan tekad untuk mencari,

menemukan dan menggunakan cara baru, metode kerja baru, dalam pelaksanaan tugasnya.

C. Faktor-faktor pendukung dan penghambat profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue.

1. Faktor Pendukung

a. Kondisi gedung dan tempat kerja

Kondisi gedung dan tempat kerja sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue kondisi gedungnya sudah cukup baik dan tempat kerjanya juga sudah cukup baik, kondisi tersebut berimplikasi kepada kenyamanan pemberi pelayanan.

Kondisi gedung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue sangat bagus dan sangat luas, dengan kondisi gedung seperti ini akan mendukung pegawai dalam bekerja dan memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan data-data hasil penelitian di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa kondisi gedung dan tempat kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue sudah cukup baik dan bangunannya cukup luas dan kondisi lingkungan kantor yang kondusif.

b. Fleksibilitas aparatur dalam memberikan pelayanan

Keberadaan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue sangat menentukan kesiapan aparatur dalam memberikan pelayanan tersebut. dengan adanya arahan dari Kepala Dinas tentang semua aparatur yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue bisa memberikan pelayanan yang profesional kepada masyarakat, hal ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan akses pelayanan.

Sejauh ini arahan Kepala Dinas yang semua aparatur bidang memberikan pelayanan dengan baik dan berjalan dengan lancar tidak ada keluhan dari pegawai bisa bekerja sama dengan baik satu sama lainnya, tidak ada kecemburuan dalam pemberian pelayanan tersebut. adanya arahan dari Kepala Dinas bahwa semua pegawai bisa melayani masyarakat, seharusnya lebih ditingkatkan ataupun dibekali prinsip-prinsip pelayanan prima.

Berdasarkan surat keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, maka prinsip-prinsip yang perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah :

1. Kesederhanan prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
 - a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.

- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
 4. Akurasi produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
 5. Keamanan proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
 6. Tanggung jawab pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 7. Kelengkapan sarana dan prasarana tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi komunikasi dan informatika (telematika).
 8. Kemudahan akses tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

dari segala masalah yang mungkin timbul. Akibatnya daya kreativitas dan inisiatif aparatur tidak berkembang, serta masalah yang sering timbul adalah tertundanya penyelesaian suatu pelayanan, karena aparatur jika menuai kesulitan lebih memilih menunggu atasan terlebih dahulu sebelum mengambil keputusan.

Perbedaan tingkat kemampuan aparatur untuk mengambil tindakan diskresi adalah aparatur masih merasakan ketidakjelasan mengenai tindakan apa yang termasuk tindakan diskresi dan yang tidak termasuk tindakan diskresi. apabila persoalan ini dikaitkan antara kenyataan yang ada di lapangan dengan aspek teori mendelegasikan wewenang seperti dalam Robbin (1996; 174), maka dapat dikatakan bahwa untuk menghindari kebingungan dan ketidakjelasan seharusnya pimpinan memberikan batasan yang jelas mengenai kewenangan diskresi sehingga dapat dijadikan acuan bagi aparatur untuk mengambil tindakan diskresi. Dengan memperjelas kewenangan diskresi kepada aparatur birokrasi, dalam melakukan tindakan diskresi aparat terhindar dari ketakutan dan kesalahan karena sudah ada pedomannya, karena apa yang didelegasikan dan kepada siapa kewenangan ini diberikan sudah jelas ditentukan dan kisaran dari keleluasaannya.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa bervariasi kemampuan untuk melakukan tindakan diskresi oleh aparatur birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue

disebabkan ketidakjelasan kewenangan diskresi itu sendiri, kepada siapa wewenang itu diberikan, apa yang menjadi wewenang serta kisaran keleluasaannya. Hal ini menjadikan tindakan diskresi lebih dominan sebagai faktor penghambat kinerja birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue dalam memberikan kewenangan publik.

c. Aksesibilitas yang masih rendah

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue yang berlokasi di Jalan Syariah Desa Amiria Bahagia Sinabang Kecamatan Simeulue Timur sangat mudah untuk dijangkau oleh masyarakat baik oleh kendaraan pribadi maupun kendaraan umum. Namun yang menjadi kendala sulitnya akses pelayanan bagi desa-desa yang jauh dari pusat kota terutama desa-desa yang berada di Kecamatan Alafan, Kecamatan Simeulue Barat, Desa Pulau Teupah dan Desa Pulau Siumat yang akses sarana dan prasarannya seperti jalan belum memadai, jaringan internet dan jaringan listrik yang belum optimal sehingga sangat menyulitkan bagi masyarakat maupun aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue dalam melakukan akses pelayanan.

Dari data-data hasil penelitian diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa letak geografis antara desa-desa yang ada dengan jarak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue yang sangat jauh, kondisi jalan yang belum memadai, cuaca

dilaut yang tidak menentu, masih ada jalan yang belum diaspal dan kondisi transportasi yang tidak memadai yang menyulitkan masyarakat dari 2 (dua) kecamatan dan 2 (dua) desa yang terletak di pulau tersebut enggan untuk mengurus data kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue, berhubung untuk mengurus administrasi kependudukan sangat membutuhkan biaya yang tidak sedikit.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue, tidak sesuai dengan yang dikemukakan oleh (Zeithmal 1990). Tentang tolak ukur kualitas pelayanan publik telah memenuhi kriteria Tangible and Acces yaitu adanya fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi serta terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan, hal tersebut diatas ternyata belum terpenuhi karena sangat susahnya acces untuk menuju ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue terutama desa-desa yang dalam wilayah Kecamatan Alafan, Simeulue Barat, Desa Pulau Teupah dan Desa Pulau Siumat, yang terletak paling ujung Kabupaten Simeulue.

d. Kedisiplinan

Disiplin adalah suatu bentuk ketaatan terhadap peraturan, baik tertulis maupun tidak tertulis yang telah ditetapkan untuk dilaksanakan oleh aparatur pemerintah. Penerapan kedisiplinan aparatur pemerintah dilakukan agar tujuan program kerja dapat

dilaksanakan sesuai perencanaan, untuk menumbuhkan disiplin dalam lingkungan kerja dengan cara menerapkan pembagian pekerjaan sesuai dengan tugas dan fungsinya sehingga aparatur dapat bekerja optimal dan dapat menghasilkan sebuah pelayanan yang efektif. Hasil pengamatan dilapangan bahwa petugas pelayanan hadir tidak tepat waktu atau tidak sesuai jam kerja.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 (lima) informan terhadap petugas pelayanan dilapangan yang menyatakan “kurang disiplin” adalah 3 (tiga) informan dengan keinginan dari mereka adalah kedisiplinan dari petugas dan ketegasan dari atasan mereka, sedangkan informan yang menunjuk “cukup disiplin” sebanyak 2 (dua) informan, sementara itu informan yang menyatakan “disiplin” 0 (nol) informan. Pernyataan informan tersebut dapat kita ambil kesimpulan bahwa petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue belum melaksanakan tugasnya dengan disiplin sesuai peraturan yang berlaku, masalah ini dapat mengurangi efektifitas dan efisiensi dalam hal pelayanan kepada masyarakat.

Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue, bahwa :

Petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue kurang disiplin, hal ini berdasarkan situasi dan kondisi ini karena petugas tersebut sebelum berangkat kerja terlebih dahulu mengerjakan pekerjaan rumah seperti mengantar anak sekolah setelah itu sibuk mengurus pekerjaan lainnya. (16/04/2015)

Kurangnya kedisiplinan petugas pelayanan tersebut salah satu penyebabnya juga adalah belum ada peraturan yang tegas dari pemerintah daerah tentang kedisiplinan atau petugas pelayanan tidak ada sanksi apabila tidak disiplin. Sanksi kedisiplinan tidak dapat diberikan karena keterbatasan petugas dan kurangnya pengawasan dari pimpinan dan pemerintah daerah.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian diatas terdapat beberapa hal yang dapat disimpulkan dalam penelitian ini :

1. Profesionalisme dari Aspek Responsifitas. upaya yang telah dilakukan Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue dalam merespon aspirasi publik sudah dilaksanakan dengan mengadakan dialog interaktif di Radio, mengadakan dialog dengan warga di Desa, menyediakan kotak saran dan menampung semua aspirasi masyarakat, akan tetapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue belum konsisten terhadap apa yang telah menjadi komitmen mereka untuk memberikan pelayanan yang tepat waktu dan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue masih terbentur oleh keberadaan aturan formal yang secara tegas mengatur apa yang menjadi tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, artinya aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil lebih mengacu kepada petunjuk atasan dari pada mengacu kepada masyarakat dengan berinisiatif untuk melakukan perubahan-perubahan yang dapat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang prima.
2. Profesionalisme dari Aspek Akuntabilitas. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue prioritas pemenuhan kepentingan/kebutuhan masyarakat belum

sepenuhnya dapat direalisasikan. Berbagai sumber daya organisasi tidak sepenuhnya dikonsentrasikan untuk pemenuhan kepentingan lain. Banyak aparat pelayanan selain mempunyai tugas pokok memberikan pelayanan, juga dibebani oleh tugas-tugas lain yang tidak ada kaitannya dengan tugas-tugas pelayanan. Berbagai tugas dan pekerjaan sampingan yang dilakukan oleh aparat tersebut berdampak pada terbengkalainya tugas pokok pelayanan dan tertundanya proses pelayanan. Sehingga wajar apabila masyarakat yang membutuhkan pelayanan cepat dan akuntabel menjadi tertunda dan harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan dikarenakan aparatur tidak ada ditempat. Fenomena tersebut menunjukan bahwa birokrasi belum sepenuhnya memberikan penghargaan yang layak kepada masyarakat. Masyarakat masih ditempatkan pada kedudukan yang lemah sehingga kepentingannya sering kali dipinggirkan oleh kepentingan yang lain bahkan kepentingan pribadi. Adanya petugas pegawai yang keluar dari tugas dan fungsinya sebagai abdi Negara dan masyarakat pada saat jam kerja atau dinas kantor merupakan fakta yang membuktikan bahwa kepentingan masyarakat belum menjadi fokus utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

3. Profesionalisme dari Aspek Inovasi. Profesionalisme Aparatur dalam pelayanan publik ditinjau dari sikap inovatif pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue, maka dapat diketahui bahwa profesionalisme aparatur belum secara optimal dilakukan oleh pegawai karena ; Belum nampak adanya inovasi-inovasi baru dari

para aparatur di lingkungan kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue ; Masih adanya hambatan yang bersifat individual dan lembaga dalam mengembangkan pola kerja yang inovatif. Fakta dari hasil penelitian tersebut menggambarkan bahwa sikap inovatif aparatur perlu ditumbuhkan dan dikembangkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue. Aparatur belum menampilkan perbedaan-perbedaan cara kerja, demikian juga dengan kondisi kerja yang masih sangat terbatas, tentunya memerlukan daya imajinasi baru bagi pegawai untuk melakukan perubahan.

4. Profesionalisme dari Aspek Kompetensi dan Keterampilan. Pengetahuan aparatur kenyataannya mengindikasikan bahwa, aspek pengetahuan (*knowledge*) aparatur masih menjadi persoalan mendasar yang menghambat aparatur untuk mewujudkan profesionalismenya dalam bidang tugas pekerjaan atau profesinya. Dalam hal *competent application* (aplikasi kecakapan), sebagian besar aparatur dengan keahlian atau kecakapan yang belum menggembirakan dalam melaksanakan tugas pekerjaan dan fungsinya. Kemampuan kerja aparatur yang kurang menggembirakan kemampuan kerjanya dalam melaksanakan tugas pekerjaan dan fungsinya. Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh para ahli, yakni bahwa rendahnya kemampuan kerja dan keterampilan/keahlian menyebabkan aparatur masih sulit diharapkan menampilkan sosok profesionalismenya. Permasalahan mendasar yang masih dihadapi adalah masih adanya aparat yang ditempatkan dalam suatu

bidang tugas dan formasi jabatan yang kurang sesuai dengan kompetensi (pengetahuan, keahlian dan pengalaman) yang dimiliki. Sikap (*attitude*) berperan sentral dalam pembentukan profesionalisme aparatur. Sikap tersebut harus didukung pengetahuan, keahlian dan pengalaman (kompetensi) dan kepercayaan. Sikap yang positif dari aparat akan menghasilkan perilaku yang positif pula, terutama kemampuan kerja, produktivitas, pencitraan dengan landasan utama adalah penegakan nilai-nilai (tata nilai). Hal ini terlihat dari berbagai indikator yaitu penggunaan acuan pelayanan yang masih kurang konsisten. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas yang semakin hari semakin kompleks dan dengan persaingan yang semakin mengglobal, maka dibutuhkan sumber daya aparatur yang profesional. Idealnya, kebutuhan tersebut dapat dilakukan secara komprehensif mulai dari perencanaan, pengadaan penempatan, pengembangan aparatur, penilaian kinerja, promosi, pendidikan dan pelatihan, kompensasi dan penerapan disiplin pegawai, maka berdasarkan hal tersebut diatas aparatur birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue dalam memberikan pelayanan secara profesional belum mencerminkan kompetensi dan keterampilan yang dimiliki. Kompetensi dan keterampilan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue dalam memberikan pelayanan hanya berdasarkan pengalaman tanpa diimbangi dengan kemampuan dalam pendidikan dan belum semua aparatur dapat

mengikuti pendidikan dan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

A. Saran.

Adapun saran-saran dari hasil penelitian guna untuk meningkatkan profesionalisme aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue, antara lain sebagai berikut :

1. Perlu dilakukan pembinaan sumberdaya aparatur dalam bentuk pendidikan dan pelatihan-pelatihan dalam rangka meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan keahlian pegawai dengan memberikan beasiswa untuk melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi lagi. Selain itu dapat melakukan magang atau kerjasama dengan lembaga pendidikan dan pelatihan, baik yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Simeulue maupun lembaga diluar daerah.
2. Perlu adanya perbaikan sistem dan membuat prosedur pelayanan yang baku kemudian mempublikasikan kepada masyarakat melalui media papan informasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue.
3. Perlunya pelatihan tata krama dan pembinaan secara simultan kepada semua aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue agar menumbuhkan kesadaran untuk memegang teguh etika dan moral aparatur dalam bersikap dan bertindak baik kepada atasan, rekan kerja maupun masyarakat sebagai penerima layanan.

4. Sarana/fasilitas kerja pegawai yang kurang menunjang operasional pelayanan, baik secara kualitas dan kuantitasnya, maka perlu dilakukan penambahan anggaran operasional kantor untuk memperbaiki/menambah sarana/fasilitas penunjang kerja pegawai.
5. Perlu adanya peningkatan kedisiplinan pegawai dengan cara menegakkan aturan secara adil dan tidak diskriminatif.
6. Perlunya peningkatan alokasi sumber dana/anggaran melalui rencana anggaran belanja daerah yang diajukan tiap tahunnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Jakarta; Rineka Cipta.
- Budi, Setia. (2000). *Aparatur pemerintah yang profesional : dapat diciptakan*. Jakarta; Bappenas.
- Tjokrowinoto, Muljarto. (1996). *Pembangunan, dilema dan tantangan*. Yogyakarta; Pustaka Pelajar.
- Utomo, Warsito dan Abidin Zainal. (1998). *Hand Out Analisis Organisasi Publik*. Yogyakarta; MAP-UGM.
- Kartono, Kartini. (1998). *Pemimpin dan kepemimpinan*. Jakarta; Grafindo.
- Keban, T, Yermias. (1995). *Pengantar administrasi publik (modul untuk matrikulasi administrasi public)*. Yogyakarta; MAP.
- Mifta Thoha. (2004). *Birokrasi politik di Indonesia*. Jakarta; Rajawali Press.
- Mifta Thoha. (2003). *Pembangunan organisasi, proses diagnose dan interaensi*. Jakarta; Grafindo Persada.
- Budiono. (1998). *Pelayanan prima*. Jakarta; Yayasan Kawula Muda.
- Sobur, Alex. (2001). *Etika pers, Profesionalisme dengan nurani*. Bandung; Humaniora Utama Press.
- Sugiyono. (2009). *Metode penelitian administrasi*. Bandung; Alfabeta.
- Tjokroamidjojo, Bimantoro. (2001). *Good Governance (Paradigma baru manajemen pembangunan)*. Jakarta; Universitas Indonesia (UI Press).
- Barata & Atep, A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta; PT. Alex Media Komputindo.
- Burhan & Bungin. (2003). *Analisis data kualitatif, pemahaman filosofis dan metodologis ke arah penguasaan model aplikasi*. Jakarta; Rajawali Pers.
- Dwijowijoto & Nugroho, R. (2003). *Kebijakan publik formulasi, implementasi dan evaluasi*. Jakarta; PT. Elex Medio Komputindo Kelompok Gramedia.

- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Jakarta; Gadjah Mada University.
- Dwiyanto, Agus dkk. (2008). *Reformasi birokrasi publik*. Jakarta; Gadjah Mada University.
- Widodo, Joko. (2005). *Membangun birokrasi berbasis kinerja*. Malang; Banyu Media Publishing.
- Sinambela, Lijan. P (2006). *Reformasi pelayanan publik, teori, kebijakan dan imlementasi*. Jakarta; PT. Bumi Aksara.
- Garna. (1999). *Studi kasus dalam pola sikap manusia*. Bandung; Citra Aditya Bakti.
- Elu, W.B. & Purwanto, A.J. (2009). *Inovasi dan perubahan organisasi*. Jakarta; Universitas Terbuka.
- Gibson. (1998). *Organisasi dan manajemen*. Terjemahan Ichayaudin Zuhad. Jakarta; Erlangga.
- Hamidi. (2004). *Metode penelitian kualitatif : Aplikasi praktis pembuatan proposal dan laporan penelitian*. Malang; UMM Press.
- Miles & Huberman. (1992). *Metode penelitian kualitatif dan sosiologi*. Jakarta; PT. Gramedia.
- Meleong, L.J. (2002). *Metode penelitian kualitatif*. Jakarta; PT. Remaja Rosda Karya.
- Harefa, A. (2004). *Membangkitkan etos profesionalisme*. Jakarta; Gramedia.
- Hanger, J.D. & Wheelen, T.L. (2003). *Management strategis*. Terjemahan. Yogyakarta; Andi.
- Iswanto, Y. (2005). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta; Universitas Terbuka.
- Jatman, D. (2002). *Mengembangkan budaya kerja untuk meningkatkan citra pegawai negeri sipil dalam masyarakat, dalam wacana pengembangan manajemen kepegawaian*. Semarang; Badan Kepegawaian Daerah Jawa Tengah.
- Jones, G.R. (1998). *Organization theory: text and cases (2nd edition)*. Reading; Addison Wesley Longmanublising Company.

- Korten, D & Alfonso, F. (1981). *Bureuacracy and the poor: closing the gap*. Manila; Asian Institute of Management.
- Mangkunegara. (2000). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung; Remaja Rosdakarya.
- Maskun, S. (1997). *Pembangunan masyarakat desa, azas, kebijaksanaan, dan manajemen*. Yogyakarta; Media Widya Mandala.
- Mathis, R.L. & Jackson, J.H. (2006). *Human resource management*. Terjemahan Diana Angelica. Jakarta; Salemba Empat.
- Mintzberg, H (1983). *Structure in five; designing effective organization*. Practice Hall.
- Notoatmodjo, S. (2003). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta; Rineka Cipta.
- Osborne, D. & Gaebler, T. (1992). *Mewirausahkan birokrasi*. Terjemahan. Jakarta; PPM.
- Pamudji. (1985). *Ekologi administrasi Negara*. Jakarta; Bina Aksara.
- Salusu. (1996). *Pengambilan keputusan stratejik untuk organisasi publik dan organisasi non profit*. Jakarta; Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Siagian, S.P. (2000). *Administrasi pembangunan konsep, dimensi, dan strateginya*. Jakarta; Bumi Aksara.
- Siagian, S.P. (1992). *Organisasi kepemimpinan dan prilaku administrasi*. Jakarta; Rineka Cipta.
- Siagian, S.P. (1994). *Patologi birokrasi*. Jakarta; Ghalia Indonesia.
- Simamora, H. (1995). *Manajemen sumber daya manusia*. Yogyakarta; Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.
- Spencer, L.M. & Spencer, S.M. (1993). *Competence at work: model for superior performance*. New York; John Wiley & Sons, Inc.
- Suhartono, S. (2008). *Filsafat pendidikan*. Yogyakarta; Ar ruzz Media.
- Sumantri, S. (2001). *Prilaku organisasi*. Bandung; Universitas Padjadjaran.
- Prasetyo, I. (2007). *Metodologi penelitian administrasi*. Jakarta; Universitas Terbuka.

- Tjokrowinoto, M. (1996). *Pembangunan dilema dan tantangan*. Yogyakarta; Pustaka Pelajar.
- Umar, H. (2003). *Riset sumber daya manusia dalam organisasi*. Jakarta; Gramedia Pustaka Utama.
- Wahyudi, B. (1996). *Manajemen sumber daya manusia*. Bandung; Sulita.
- Warsito, U. & Abidin, Z. (1998). *Hand out analisis organisasi publik*. Yogyakarta; UGM.
- Ancok, D. (1999). *Revitalisasi SDM dalam menghadapi perubahan pada pasca krisis*. (makala).
- Frimayani, D. (2012). *Pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap pelayanan publik (studi pada pelayanan pengurusan surat izin mengemudi di kantor Satuan Lalu Lintas Polresta Binjai)*. Tesis. Medan; USU.
- Irawati. (2012). *Peningkatan professionalism aparatur daerah dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah (studi pada badan kepegawaian Kabupaten Jombang)*. Tesis.
- Numberi, F. (2000). *Organisasi dan administrasi pemerintah*. (makalah).
- Santo, T. (2004). *Profesionalisme aparatur pemerintah daerah pada era otonomi daerah (studi kasus pada Dinas Perhubungan dan Pariwisata Kabupaten Jepara)*. Tesis. Semarang; Universitas Diponegoro.
- Sulistya, D.A. (2008). *Profesionalisme aparatur pemerintah (Studi kasus responsifitas dan inovasi aparatur di Kecamatan Sumber Kabupaten Rembang)*. Tesis. Semarang; Undip.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005 tentang penerapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 3 tahun 2005.
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.
- Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Diklat Aparatur.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman penyelenggaraan pelayanan umum

Surat Keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Susunan Organisasi, dan tata Kerja Perangkat Daerah.

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah.

Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik.

Qanun Kabupaten Simeulue Nomor 6 Tahun 2007 tentang Tata Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah Kabupaten Simeulue terdiri dari 44 SKPK.

____ (2015). *Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue*.



**DAFTAR NAMA PEGAWAI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SIMEULUE**

	NAMA	PANGKAT/ GOL/RUANG	JABATAN	KET
	2	3	4	5
	YUSNI YUSUF, SE 19580304 198503 2 002	Pembina Tk. I (IV/b)	Kepala Dinas	PNS
	RAHMAT YANTO, S.P 19630901 198801 1 002	Pembina Tk. I (IV/b)	Sekretaris	PNS
	YULFA, SE 19750319 200112 2 001	Pembina (IV/a)	Kepala Bidang Penyusunan Program Evaluasi dan Pelaporan	PNS
4	ERWIN EDINSYAH PUTRA, SE 19740727 200112 1 003	Penata Tk. I (III/d)	Kepala Bidang Kependudukan	PNS
5	ROSMAWATI, S.Pd 19751201 200112 2 003	Penata Tk. I (III/d)	Kepala Bidang Informasi dan Perkembangan Penduduk	PNS
6	Drs. AHMAD 19660624 200312 1 001	Penata Tk. I (III/d)	Kepala Bidang Pencatatan Sipil	PNS
7	ROSMAWAR, SE 19770612 200604 2 004	Penata (III/c)	Kasie Pelayanan Informasi Data	PNS
8	SUSY YUENNY, SS 19790621 200504 2 002	Penata (III/c)	Kasie Pelayanan Informasi Penduduk	PNS
9	RIKA ARDIANA, SE 19771231 200604 2 033	Penata (III/c)	Kasubbag Keuangan	PNS
10	ELFIANTI NOFITA, A.Md 19770510 200112 2 002	Penata Muda Tk. I (III/b)	Kasubbag Kepegawaian	PNS
11	AFRIDA KURNIA, SE 19690204 200212 2 002	Penata Muda Tk. I (III/b)	Kasi Pemaantauan Evaluasi dan Pelaporan	PNS
12	HASLINDA, SE 19690212 200312 2 002	Penata Muda Tk. I (III/b)	Kasi Verifikasi Data dan Validasi Data	PNS
13	ASPIANI, SE 19770305 200112 2 002	Penata Muda Tk. I (III/b)	Plt. Kasubbag Umum dan Perlengkapan	PNS
14	JUMARUN, SE 19760713 200701 1 002	Penata Muda (III/a)	Plt. Kasie Pencatatan Peristiwa	PNS
15	KARIANG RAHMAT, SE 19830620 200801 1 002	Penata Muda (III/a)	Plt. Kasie Data dan Informasi	PNS
16	ISNAH DEWI PHERMANA, SE 19860521 201103 2 002	Penata Muda (III/a)	Plt. Kasie Kasie Pengelolaan Identitas dan Mutasi Data Penduduk	PNS
17	PURNAMA SAMOSIR, A.Md 19820212 200504 2 002	Penata Muda (III/a)	Staf	PNS
18	DADANG KURNIAWAN, SE 19800630 200112 1 004	Penata Muda (III/a)	Staf	PNS
19	EPI YUSANTI, A.Md 19810920 200604 2 018	Penata Muda (III/a)	Staf	PNS

	RULIA SARI ANGGREMI, A.Md 19871221 201003 2 001	Pengatur Tk. I (II/d)	Staf	PNS
	YUYUN ERITA 19810101 200504 2 002	Pengatur (II/c)	Staf	PNS
	LEO FARDIN 19820812 200504 1 002	Pengatur (II/c)	Staf	PNS
	DEDI RUKMANA 19820626 200604 1 004	Pengatur (II/c)	Staf	PNS
	RAZALI, A.Md 19620606 201405 1 001	Pengatur (II/c)	Staf	PNS
5	HERMAN SETIAWAN 19711021 200701 1 001	Pengatur Muda Tk. I (II/b)	Staf	PNS
6	UMAR JONO 19770701 200704 1 001	Pengatur Muda Tk. I (II/b)	Staf	PNS
7	SALAWATI 19811013 200801 2 002	Pengatur Muda Tk. I (II/b)	Staf	PNS
28	IBNU MAJA 19720806 201001 1 010	Juru (I/c)	Staf	PNS
29	ELFARIANTO	-	Staf	Honor Daerah
30	AJISMAN SUMARTO. SH	-	Staf	Tenaga Bakti
31	CUT ANI AFRIMANITA, S.TP	-	Staf	Tenaga Bakti
32	DEDEK WAHYU KURNIAWAN, SH	-	Staf	Tenaga Bakti
33	CUT ARITA, SP	-	Staf	Tenaga Bakti
34	INDRA FANSURI	-	Staf	Tenaga Bakti
35	MAHYULIR	-	Staf	Tenaga Bakti
36	AHMAD JASANI	-	Staf	Tenaga Bakti
37	SAFWAN	-	Staf	Tenaga Bakti
38	FITRIA WULANDARI, A.Md	-	Staf	Tenaga Bakti

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue,

YUSNI YUSUF, SE

Pembina Tk. I

NIP 19580304 198503 2 002

**LAMPIRAN TRANSKIP JAWABAN
HASIL WAWANCARA INFORMAN**

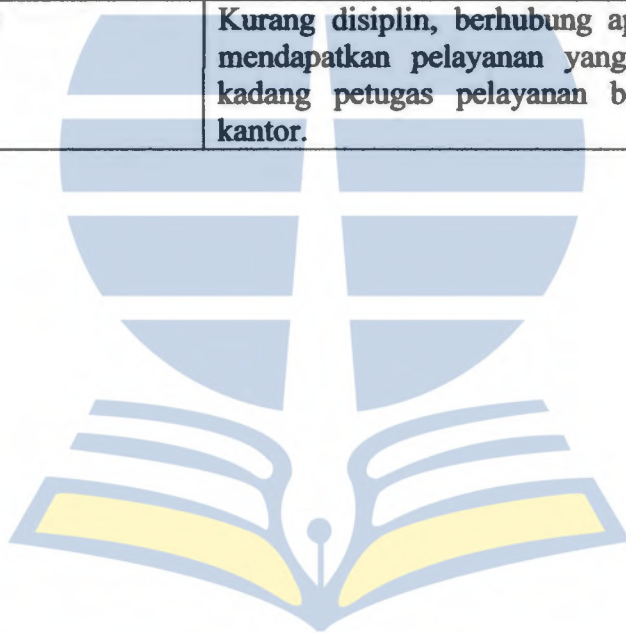
Bagaimana cara Instansi Bapak/Ibu dalam menampung aspirasi publik ?.		
No	Informan	Jawaban
1.	Kepala Dinas	Adapun upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil guna merespon aspirasi publik dan kemajuan teknologi antara lain menyelenggarakan kegiatan-kegiatan sebagai berikut : 1. Mengadakan dialog interaktif di Radio. 2. Mengadakan dialog dengan warga di Desa dalam lingkungan Pemerintah Kabupaten Simeulue. 3. Menyediakan kotak saran.
Sejauh mana aspirasi tersebut telah direalisasikan ?.		
1	Kabid Kependudukan	Sebagai bentuk langkah nyata dan kepedulian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang cepat maka ditempuhlah percepatan proses penerbitan akta catatan sipil.
Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi oleh Instansi Bapak/Ibu dalam mengakomodasikan aspirasi tersebut kedalam program dan pelayanan?.		
1.	Kepala Dinas	Hambatan-hambatan menindak lanjuti aspirasi dan tuntutan masyarakat lebih dikarenakan kita banyak terbentur oleh keberadaan aturan formal dan belum adanya petunjuk teknis dari Bupati.
Bagaimana cara yang dilakukan oleh Instansi Bapak/Ibu dalam meminimalisir hambatan-hambatan tersebut ?.		
1.	Kepala Dinas	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue melakukan koordinasi dengan Pimpinan Daerah untuk menempuh kebijakan-kebijakan tentang keberadaan aturan formal.
Bagaimana sikap inovatif aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue?		
1.	Sekretaris	Profesionalisme aparatur belum secara optimal dilakukan oleh aparatur karena ; Belum nampak adanya inovasi-inovasi baru dari para aparatur di lingkungan kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue ; Masih adanya hambatan yang bersifat individual dan lembaga dalam mengembangkan pola kerja yang inovatif.

Mengapa aparatur di Intansi Bapak/Ibu tidak memunculkan inovasi atau kreasi-kreasi untuk menciptakan aparatur yang profesionalisme.?		
No	Informan	Jawaban
1.	Kepala Seksi Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil.	Inovasi sebagai bentuk mencari, menemukan dan menggunakan cara kerja baru dirasakan sangat riskan bagi kita serta dianggap tidak loyal kepada atasan dan aturan formal terutama jika inovasi tersebut keluar dari aturan formal yang ada. Inovasi juga tidak memberikan apa-apa terhadap karier seseorang karena belum ada aturan yang menjelaskan tentang insentif yang diterima bagi inovasi yang dihasilkan.
2.	Kepala Seksi Pelayanan	bahwa inovasi masih merupakan sebuah "uthopia" bahkan menjadi momok yang menakutkan jika tidak ingin dicap sebagai aparat pembangkang yang tidak loyal dan taat kepada atasan dan aturan formal yang ada. Sehingga melahirkan istilah " <i>hidup segan mati tak mau</i> " dimana pada prinsipnya jajaran birokrasi ingin melakukan yang terbaik bagi peningkatan pelayanan akan tetapi karena tersandung oleh keberadaan aturan formal dan loyalitas buta kepada atasan dan aturan formal membuat mereka tidak bisa berbuat banyak.
Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu mengenai tingkat pengetahuan aparatur/pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue.		
1.	Kepala Dinas	Kemampuan pengetahuan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue dapat dikategorikan tidak optimal, pengetahuan aparatur masih relatif kurang, terutama pengetahuan mengenai visi dan misi, pengetahuan tentang hak dan kewajiban, pengetahuan tentang tugas dan tanggung jawab, pengetahuan mengenai peran dan instansi, serta pengetahuan mengenai manajemen pelayanan, belum optimal atau masih perlu ditingkatkan.
Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu mengenai tingkat kemampuan kerja aparatur/pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue.		
1.	Kepala Dinas	Kemampuan kerja aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue dalam melaksanakan tugas pekerjaan dan fungsinya dapat dikategorikan tidak optimal. Kemampuan kerja aparat yang agak lebih baik adalah dalam menunjukkan prestasi kerja/kinerja,

		kemampuan melaksanakan tupoksinya maupun tanggung jawabnya, dan kemampuan melakukan koordinasi dan kerjasama. Sedangkan keterampilan yang lebih rendah atau masih sangat kurang adalah kemampuan mengambil keputusan atau inisiatif, kemampuan berdisiplin melaksanakan/ menyelesaikan tugas pekerjaan. Kurangnya kemampuan kerja tersebut berimplikasi pada kurangnya profesionalisme aparat birokrasi dengan kata lain, faktor kemampuan kerja, masih menjadi penghambat untuk mewujudkan profesionalisme aparat birokrasi.
Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu mengenai sikap aparatur/pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue.		
1.	Kepala Dinas	Sikap aparat terhadap pekerjaan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue dapat dikategorikan tidak optimal. Partisipasi dan komitmen dalam melaksanakan tugas pekerjaan agak lebih baik, dan yang masih sangat kurang adalah kepuasan (terhadap lingkungan kerja, pendapatan, kepemimpinan). Sedangkan minat dan kemampuan, dan kesenangan bekerja juga relatif masih agak kurang.



Bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue ?.		
No	Informan	Jawaban
1.	Masyarakat	Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum memuaskan karena tidak konsisten terhadap apa yang telah menjadi komitmen mereka.
Berapa beban biaya yang dikenakan kepada Bapak/Ibu ?.		
1	Masyarakat	Gratis / tidak dipungut biaya setelah perubahan atas qanun nomor 17 tahun 2012, tentang retribusi penggantian biaya cetak ktp dan akta catatan sipil.
Berapa hari akta tersebut akan selesai diproses ?.		
1.	Masyarakat	2 (dua) hari untuk akta catatan sipil dan 7 (tujuh) hari akta catatan sipil yang terlambat.
Bagaimana tingkat kedisiplinan aparaturnya pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue ?		
1.	Masyarakat	Kurang disiplin, berhubung apabila kita ingin mendapatkan pelayanan yang cepat, kadang-kadang petugas pelayanan belum berada di kantor.



9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Sarana dan prasarana merupakan faktor penentu dalam menentukan kualitas pelayanan kepada masyarakat, sehingga diharapkan tersedianya fasilitas yang memadai, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue sudah cukup sangat mendukung aktivitas pemberi pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan data-data hasil penelitian diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa seluruh aparat yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, telah sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing, dengan memberikan kemudahan akses dan tidak ada masyarakat yang mengurus pelayanan dengan menunggu terlalu lama.

2. Faktor Penghambat

a. Rendahnya tingkat pendidikan pegawai (kualitas SDM)

Dari segi kualitas sumber daya manusia Aparatur Sipil Negara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue perlu untuk diberikan kesempatan meningkatkan pendidikan formalnya.

Karena dengan tingginya pendidikan cenderung mampu memiliki kualitas dalam mewujudkan pelayanan publik. Dengan harapan sumber daya manusia tersebut memiliki kualifikasi tertentu. Dalam kaitannya dengan hal ini sosok atau figur sumber daya manusia Indonesia pada abad ke-21 adalah manusia-manusia yang memiliki kualifikasi (Tangkilisan 2005; 277) sebagai berikut :

1. Memiliki wawasan pengetahuan, keterampilan dan sikap atau perilaku yang relevan dan mampu menunjang pencapaian sasaran dan bidang tugas dalam suatu organisasi.
2. Memiliki disiplin kerja, dedikasi dan loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaan dan organisasi.
3. Memiliki rasa tanggung jawab dan pengertian atau pemahaman yang mendalam terhadap tugas dan kewajiban sebagai karyawan dan atau unsur manajemen organisasi.
4. Memiliki jiwa dan kemauan atau hasrat yang kuat untuk berprestasi, produktif dan sikap profesional.
5. Memiliki kemauan dan kemampuan untuk selalu mengembangkan potensi dan kemauan diri pribadi demi kelancaran pelaksanaan tugas organisasi.
6. Memiliki kemampuan yang tinggi dalam bidang teknik maupun manajemen dan kepemimpinan.
7. Memiliki keahlian dan keterampilan yang tertinggi dalam bidang tugas dan memiliki kemampuan ahli teknologi.

8. Memiliki jiwa kewirausahaan yang tinggi dan konsisten.
9. Memiliki pola pikir dan pola tindak yang sesuai dengan visi, misi dan budaya kerja organisasi.

Mengingat latar belakang pendidikan formal yang dimiliki oleh Aparatur Sipil Negara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue dengan latar belakang keilmuan yang berbeda-beda. Hal tersebut masih harus didukung dengan pemberian keterampilan teknis tambahan yang berhubungan dengan tugas-tugas pelayanan melalui diklat, pelatihan maupun seminar dan keterampilan pelayanan. Sebab pelayanan publik merupakan kombinasi antara seni dan ilmu. Untuk mempelajari bagaimana menciptakan pelayanan dengan hanya memiliki teori atau prinsip, melainkan harus berani mencoba mempraktekkan pengetahuan yang berkaitan dengan perilaku kepada pelanggan.

Kemampuan aparatur birokrasi merupakan pilar penyangga bangunan birokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Untuk itulah diperlukan adanya langkah-langkah dalam upaya pengembangan orientasi perolehan atau kualifikasi yang berhubungan dengan kompetensi-kompetensi yang dibutuhkan, agar aparat birokrasi dapat berperan secara optimal dalam penyelenggaraan pemerintah. Birokrasi sendiri diartikan sebagai pekerjaan menjalankan pemerintahan oleh orang-orang yang memerintah secara profesional, inilah esensi dari birokrasi (Albrow, 2005; 9).

Pembinaan sumber daya aparatur birokrasi merupakan bagian integral dari kepentingan untuk meningkatkan kualifikasi aparatur birokrasi sesuai dengan tuntutan masyarakat. Siagian (1994; 179) telah menegaskan pentingnya pembinaan kualitas sumber daya aparatur birokrasi yang dianggap memegang posisi sentral dalam organisasi birokrasi. Pembinaan sumber daya aparatur mencakup faktor-faktor kualifikasi, keterampilan, jumlah, kemampuan pelaksanaan tugas dan masa kerja.

b. Penyimpangan

Kewenangan diskresi merupakan suatu langkah yang ditempuh oleh administrator untuk menyelesaikan kasus tertentu yang tidak atau belum diatur dalam regulasi yang baku. Tindakan diskresi diperlukan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat maksimal, sekaligus mampu memenuhi tujuan, visi dan misi organisasi publik secara sistematis dan akurat. Kualitas pelayanan yang prima membutuhkan tindakan ini karena para pengguna jasa pun membutuhkan suatu kondisi pelayanan yang cepat, akurat dan memuaskan kebutuhannya.

Pertimbangan melakukan diskresi adalah adanya realitas bahwa suatu kebijakan atau peraturan tidak mungkin mampu merespon banyak aspek dan kepentingan semua pihak sebagai akibat adanya keterbatasan prediksi para aktor atau stakeholder dalam proses perumusan suatu kebijakan/peraturan. Jadi tindakan diskresi

diperlukan sebagai kewenangan terhadap suatu permasalahan yang belum diatur dengan jelas atau dipergunakan untuk mempermudah pemberina pelayanan kepada masyarakat.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kemampuan aparat untuk mengambil tindakan diskresi bervariasi. Bahwa masih terdapat aparat yang cenderung masih relatif kaku menjadikan peraturan dan prosedur yang ada sebagai pedoman yang harus tetap ditaati sebagai petunjuk ketika ada persoalan dalam memberikan pelayanan. Diskresi belum dilakukan secara efektif, kerancuan dan ketidakjelasan dari tindakan diskresi sendiri menimbulkan keraguan dalam pemecahan masalah yang tidak ada aturannya, menjadikan aparat lebih mengacu pada juklak atau atasan yang lebih tinggi. Faktor kewenangan diskresi aparatur birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue lebih cenderung menjadi penghambat aparat untuk mencapai kinerja yang lebih baik/optimal.

Hal tersebut menjadikan birokrasi sangat lemah dalam berinisiatif dan berimprovisasi saat memberikan pelayanan. Implikasinya adalah birokrasi menjadi kurang dapat merespon setiap perubahan dan aspirasi yang berkembang dalam masyarakat, termasuk rendahnya daya inovasi pelayanan publik. Bagi mereka pimpinan adalah orang yang harus dianut dan ditaati segala perintahnya. Petunjuk atasan masih dijadikan pedoman bagi aparatur yang memberikan rasa ketenangan dalam menjalankan tugasnya dan aman