

Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bitung

Angela Kelly Rori^{a,1}, Recky Sendouw^{b,2}, Julien Biringan^{c,3}

^{a,b,c} Universitas Negeri Manado, Tandano Selatan, Minahasa, Sulawesi Utara

¹ angelarori72@gmail.com; ² reckysendouw@unima.ac.id; ³ julienbiringan@unima.ac.id

* angelarori72@gmail.com

INFO ARTIKEL

Sejarah Artikel:

Diterima: 28 Oktober 2024

Direvisi: 5 November 2024

Disetujui: 20 November 2024

Tersedia Daring: 5 Desember 2024

Kata Kunci:

Efektivitas

Pelayanan

Akta

Kelahiran

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung, dan yang menjadi fokus penelitian adalah Efektivitas dan Faktor-Faktor Determinan Manajemen Penerbitan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Teknik Pengumpulan Data adalah teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Sarana; sarana dan prasarana penerbitan Akta Kelahiran pada Kantor tersebut masih belum sesuai dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung Nomor 470/DKP/SK/05/I2024 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung. Kemudian proses atau prosedur penyampaian Akta Kelahiran kepada masyarakat dilakukan secara langsung dan daring. 2) Operator; jumlah operator yang khusus menangani Penerbitan Akta Kelahiran sebanyak 8 orang. Kemudian masih terdapat kendala dalam administrasi penerbitan Surat Keterangan Kelahiran yang dialami oleh operator seperti gangguan jaringan, berkas yang tidak lengkap dan masyarakat yang tidak mau melengkapi berkas. 3) Insentif; Belum adanya insentif yang diberikan kepada pegawai dari Dinas. Kemudian penghargaan yang diberikan hanya dari Pemerintah Kota Bitung berupa Piagam Penghargaan kepada pegawai yang berprestasi dan disiplin. Insentif dan penghargaan tersebut dinilai sebagai pendorong untuk meningkatkan semangat kerja. Selain itu, terdapat pula faktor penentu seperti: 1) sosialisasi melalui media sosial, Fleg Flayer, bahkan komunikasi langsung ke kecamatan-kecamatan di Kota Bitung; 2) keterlambatan penerbitan akta kelahiran yang masih belum sesuai SOP; 3) kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur dan persyaratan penerbitan akta kelahiran; 4) kesalahan dalam entri data akta kelahiran; dan 5) latar belakang pendidikan atau jenjang pendidikan pegawai masih belum sesuai dengan jabatan yang diembannya.

ABSTRACT

Keywords:

Effectiveness

Service

Certificate

Birth

This study aims to describe and analyze the Effectiveness of Birth Certificate Services at the Population and Civil Registration Office of Bitung City, and the focus of the study is the Effectiveness and Determinant Factors of Birth Certificate Issuance Management at the Population and Civil Registration Office of Bitung City. The research method used is qualitative research. Data Collection Techniques are observation, interview, and documentation techniques. The results of the study indicate that 1) Facilities; the facilities and infrastructure for issuing Birth Certificates at the Office are still not in accordance with the Decree of the Head of the Population and Civil registration office of bitung city number 470/DKP/SK/05/2024 concerning the determination of service standards at the population and civil registration office of bitung city. Then the process or procedure for delivering birth certificates to the public is carried out directly and online. 2) Operators; the number of operators who specifically handle the issuance of birth certificates is 18 people. Then there are still obstacles in the administration of the issuance of Birth certificates experienced by operators such as network disruptions, incomplete files and people who do not want to complete the files. 3) Incentives

There are no incentives given to employees from the Department. Then the awards given only by the Bitung City Government in the form of Award Certificates to employees who excel and are disciplined. These incentives and awards are considered as a motivator to increase work enthusiasm. In addition, there are also determining factors such as: 1) socialization through social media, Fleg Flayer, even direct communication to sub-districts in Bitung City; 2) delays in issuing birth certificates that are still not in accordance with SOP; 3) lack of public understanding of the procedures and requirements for issuing birth certificates; 4) errors in entering birth certificate data; and 5) the educational background or level of education of employees is still not in accordance with the position they hold.

©2024, Angela Kelly Rori, Recky Sendouw, Julien Biringan
This is an open access article under CC BY-SA license



1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Agar memiliki kompetensi, pengetahuan, keterampilan kinerja, integritas, dan tanggung jawab dalam menjalankan tugasnya sebagai aparatur untuk mencapai tujuan organisasi dan melayani masyarakat dengan baik dan efektif, maka Aparatur Sipil Negara (ASN) yang merupakan sumber daya manusia dalam suatu organisasi pemerintahan harus dikelola dengan baik dan benar. ASN juga bertugas untuk menggerakkan kegiatan dalam organisasi pemerintahan dan bertugas sebagai aparatur yang bertugas memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Keberhasilan organisasi di masa mendatang akan semakin bergantung pada bagaimana sumber daya aparatur tersebut dikelola dengan baik, khususnya di instansi pemerintahan. Dalam hal ini, pengelolaan sumber daya manusia ASN akan memegang peranan penting dalam pengelolaan tugas instansi pemerintahan, khususnya dalam hal pelayanan masyarakat. Aparatur Sipil Negara yang sering disebut ASN merupakan profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintahan, menurut Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara. Peraturan tersebut juga menjelaskan bahwa Manajemen Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah seperangkat tata cara pengelolaan ASN yang dirancang untuk menghasilkan ASN yang profesional, unggul dalam hasil kerja, dan berperilaku sesuai dengan asas-asas ASN, bebas dari campur tangan politik, serta bebas dari nepotisme, kolusi, dan korupsi.

Salah satu komponen terpenting dari setiap perusahaan, baik perusahaan maupun instansi pemerintah, adalah sumber daya manusia (SDM). Pengembangan organisasi sebagian besar ditentukan oleh sumber daya manusia. & Sipil Karena mereka merupakan motivator, strategist, dan planner utama dalam mencapai tujuan organisasi, maka SDM ASN dalam suatu perusahaan pada hakikatnya harus dikelola secara efektif. Shafritz dan Russell (dalam Keban, 2020:93) mendefinisikan manajemen publik sebagai usaha individu untuk bertanggung jawab mengelola organisasi dan menggunakan sumber daya (manusia dan mesin) untuk mencapai tujuan organisasi. Moenir (2018:186) mendefinisikan manajemen pelayanan publik sebagai manajemen proses, khususnya aspek manajerial yang mengatur dan mengelola proses pelayanan agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan baik. dapat berfungsi secara efisien, efektif, dan memuaskan bagi pihak-pihak yang perlu dilayani. Hal ini juga berkaitan dengan sejauh mana Aparatur Sipil Negara melaksanakan pemberian layanan.

Dalam konteks pelayanan publik, kinerja ASN dikaitkan dengan akuntabilitas pegawai terhadap pekerjaan, pembagian tugas yang jelas, koordinasi yang baik, kreativitas dalam

menyelesaikan tugas, dan kemampuan untuk bertanggung jawab dan bahkan mengatasi tantangan pekerjaan agar dapat diselesaikan dalam jangka waktu atau yang telah ditetapkan oleh organisasi pemerintahan dalam rangka melayani masyarakat. Berorientasi pada Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif merupakan salah satu nilai-nilai dasar ASN yang tertuang dalam kode etik dan pedoman perilaku ASN, sebagaimana dijelaskan dalam UU No. 20 pasal 4. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung yang terletak di Provinsi Sulawesi Utara merupakan salah satu instansi pemerintah di Indonesia yang memiliki pegawai dan sumber daya manusia seperti ASN. Dinas ini juga bertugas menyelenggarakan kewenangan daerah di bidang pengelolaan administrasi kependudukan dan melaksanakan tugas pembantuan yang diberikan oleh pemerintah dan/atau pemerintah daerah provinsi, yang mana setiap kegiatannya selalu berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota bertugas meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan. (2) Untuk meningkatkan standar pelayanan administrasi kependudukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan melalui pelayanan penjangkauan dan/atau pelayanan terpadu. (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota memberikan kemudahan dalam rangka peningkatan standar pelayanan administrasi kependudukan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4. (2) At the very least, the following facilities should be provided to improve the quality of population administration services: a) a complaint telephone number (call center); b) a complaint telephone number; c) daily announcement of all documents issued via the website or bulletin board; and d) daily announcement of the number of e-KTP forms still available via the bulletin board or service location.

Furthermore, it is explained that people administration is a set of actions for organizing and controlling the administration of the people in the Decree of the Minister of Home Affairs Number: 400.8.2-5484.Dukcapil of 2022 concerning Technical Instructions for Civil Registration Services. Birth certificates, family cards, ID cards, death certificates, and other population data documents are issued through civil registration, population registration, population administration information management, and the use of the results for public services and the growth of other sectors. Sebagai sumber daya manusia, Aparatur Sipil Negara melaksanakan tugas tersebut bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung. Berdasarkan hasil penelitian dari peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung, peneliti menemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan pengelolaan pelayanan Akta Kelahiran, seperti permasalahan dalam pengelolaan data kependudukan yang masih kurang tepat dan akurat yang sering kali timbul dalam pelaksanaan penerbitan dokumen kependudukan khususnya dalam pencatatan kelahiran.

Bahkan lambatnya pemberian pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat dalam menerbitkan dokumen Akta Kelahiran, sehingga masyarakat harus menunggu lama dan mengakibatkan antrian panjang di Tempat Pelayanan, kemudian sosialisasi terkait proses dan persyaratan pengurusan administrasi kependudukan Akta Kelahiran belum optimal dilakukan oleh pegawai, karena masih banyak masyarakat Kota Bitung yang belum mengetahui dan mengerti tentang proses administrasi atau persyaratan yang dibutuhkan dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan Akta Kelahiran sehingga dapat menjadikan pelayanan cenderung sulit dan lama, bahkan tidak efektif dan efisien. Selain itu, masih terdapat pegawai yang ditempatkan pada bidang yang kurang efisien atau tidak sesuai dengan latar belakang pendidikannya, pembagian tugas juga belum jelas sehingga terjadi tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas antar pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian peneliti dapat disimpulkan bahwa Manajemen Pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung belum terlaksana dengan baik sebagaimana mestinya, hal ini berdasarkan hasil temuan awal, antara lain bahwa meskipun telah dilakukan berbagai upaya peningkatan kinerja administrasi pelayanan publik, namun manajemen pelayanan Akta Kelahiran yang dilakukan oleh pegawai masih terkesan kaku, tidak efektif, dan tidak efisien yang dapat berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat atau masyarakat di lingkungan kantor tersebut. Berdasarkan penelitian tersebut di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung.

1.2. Fokus Masalah

Fokus masalah dalam penelitian ini adalah pada pelayanan yang efektif dalam hal ini terkait Efektivitas Pengelolaan Pelayanan Akta Kelahiran oleh para pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dipaparkan oleh peneliti diatas, maka rumusan masalahnya yaitu terkait dengan:

- 1) Bagaimana Efektivitas Pengelolaan Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung?
- 2) Apa saja faktor determinan dalam Pengelolaan Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung?

1.4. Tujuan Penelitian

Dari rumusan permasalahan yang sudah diuraikan oleh peneliti, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan Efektivitas Pengelolaan Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung.
- 2) Untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan faktor determinan dalam Pengelolaan Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung.

1.5. Manfaat Penelitian

- 1) Manfaat Teoritis
Manfaat teoritisnya yaitu dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam pengembangan ilmu pengetahuan yang sifatnya akademis terlebih untuk Program Studi Administrasi Publik, khususnya dalam manajemen dan pengembangan organisasi pemerintahan terutama berkaitan dengan Manajemen Pelayanan Publik.
- 2) Manfaat Praktis
Manfaat praktisnya yaitu menjadi sumbangan pemikiran dan jalan keluar dari permasalahan yang muncul pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung.

2. Kajian Pustaka

2.1 Konsep Manajemen Pelayanan Publik

a. Pengertian Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen merupakan suatu cara atau seni mengelola sesuatu untuk dikerjakan oleh orang lain. Untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien yang bersifat masif, kompleks dan bernilai tinggi tentulah sangat dibutuhkan manajemen. Sumber daya manusia merupakan kekayaan (asset) organisasi yang harus didayagunakan secara

optimal sehingga diperlukannya suatu manajemen untuk mengatur sumber daya manusia sedemikian rupa guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sejak awal.

Menurut Usman Effendi (2021:1) menjelaskan secara etimologis istilah manajemen berasal dari bahasa latin manus yang berarti "tangan", dalam bahasa italia maneggiare berarti "mengendalikan, dalam bahasa inggris istilah manajemen berasal dari kata to manage yang berarti mengatur. Manajemen dibutuhkan dibutuhkan oleh individu atau kelompok individu, organisasi bisnis, organisasi sosial atau pun organisasi pemerintah untuk mengatur, merencanakan segala hal untuk memperoleh hasil yang optimal pada waktu yang akan datang. Manajemen dibutuhkan oleh semua orang, karena tanpa manajemen yang baik, segala usaha yang dilakukan kurang berhasil.

Manajemen Pelayanan Publik Menurut Shafritz dan Russel (dalam Keban, 2020:93) diartikan sebagai upaya seseorang untuk bertanggungjawab dalam menjalankan suatu organisasi, dan pemanfaatan sumber daya (orang dan mesin) guna mencapai tujuan organisasi. Malayu S.P. Hasibuan (2019;1) menyatakan bahwa "manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu". Selanjutnya Kemudian definisi Manajemen menurut Massie yang dikutip oleh Azhar Arsyad (2017;1) menyatakan bahwa Manajemen adalah suatu proses dimana kelompok secara kerjasama mengerahkan tindakan atau kerjanya untuk mencapai tujuan bersama. Proses tersebut mencakup teknik-teknik yang digunakan oleh para manajer untuk mengkoordinasikan kegiatan atau aktifitas orang lain menuju tercapainya tujuan bersama.

Selanjutnya pendapat dari George R. Terry (2018;16) menjelaskan bahwa Manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian untuk menentukan serta mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Berdasarkan pendapat dari para ahli tersebut, maka bisa peneliti simpulkan bahwa manajemen adalah suatu ilmu, seni dan proses kegiatan yang dilakukan dalam upaya mencapai tujuan bersama dengan mengelola sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara optimal melalui kerjasama antar anggota organisasi.

Menurut Nor Ghofur (2022) Mengartikan bahwa manajemen pelayanan publik adalah manajemen pemerintah, yang artinya manajemen publik juga bermaksud untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengontrolan terhadap pelayanan kepada masyarakat. Menurut Overman dalam Keban (2020:85) mengemukakan bahwa manajemen pelayanan publik bukanlah "scientific management", meskipun sangat dipengaruhi oleh "scientific management". Manajemen publik bukanlah "policy analysis", bukanlah juga administrasi publik, merefleksikan tekanan-tekanan antara orientasi politik kebijakan di pihak lain. Manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti planning, organizing dan controlling satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik disisi lain.

Manajemen publik merupakan bagian penting dari ilmu administrasi negara, karena administrasi negara tidak hanya membatasi dirinya pada pelaksanaan manajemen pemerintah saja, tetapi juga mencakup aspek politik, sosial, kultural, dan hukum yang berpengaruh pada lembaga-lembaga publik. Manajemen publik berkaitan dengan fungsi dan proses manajemen yang berlaku baik pada sektor publik (pemerintah) maupun sektor diluar pemerintahan yang tidak bertujuan mencari untung. Dari pengertian yang dikemukakan di atas peneliti mengambil kesimpulan bahwa manajemen pelayanan publik merupakan suatu alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan, dengan manajemen

yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan/organisasi, karyawan, dan masyarakat. Dengan manajemen juga daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan.

Manajemen pelayanan publik menurut Moenir (2018: 186) adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Kemudian menurut Ratminto dan Atiksepti Winarsih (2019: 4) manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasi rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan. Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban utama bagi pemerintah, sebab pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh penyedia jasa kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Dwiyanto (2020:141-145) yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau masyarakat yang dimaksud menurutnya di sini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Sinambela (2018:5), bahwa pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai berikut Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah, serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Jadi, Manajemen Pelayanan Publik dapat di artikan sebagai bagian yang sangat penting dari Administrasi public (yang merupakan bidang kajian yang lebih luas). Karena administrasi public tidak membatasi dirinya hanya pada pelaksanaan manajemen pemerintah saja tetapi juga mencakup aspek politik, sosial, kultural dan hukum yang berpengaruh pada lembaga-lembaga publik. Manajemen public berkaitan dengan fungsi dan proses manajemen yang berlaku baik pada sector public (pemerintah) maupun sector diluar pemerintahan yang baik bertujuan mencari untung. Setiap keberhasilan dari sebuah program kegiatan tidak terlepas dari sebuah manajemen.

b. Teori Manajemen Pelayanan Publik

Mahmudi (2022:38-40) mengungkapkan ada setidaknya tujuh karakteristik manajemen sektor publik yang membedakannya dengan sektor swasta: 1) Sektor publik tidak mendasarkan keputusan pada pilihan individual dalam pasar, akan tetapi pilihan kolektif dalam pemerintahan dimana tuntutan masyarakat yang sifatnya kolektif (massa) akan disampaikan melalui perwakilannya yang dalam hal ini adalah partai politik atau DPR. 2) Penggerak sektor publik adalah karena adanya kebutuhan sumber daya, seperti air bersih, listrik, keamanan, kesehatan, pendidikan, transportasi, dan sebagainya yang menjadi alasan utama sektor publik untuk menyediakannya. 3) Dalam organisasi sektor publik, informasi harus diberikan kepada publik seluas mungkin untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas publik, yang artinya sektor publik sifatnya terbuka kepada masyarakat dibandingkan dengan sektor swasta.

4) Organisasi sektor publik berkepentingan untuk menciptakan adanya kesempatan yang sama bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan utama hidupnya, misalnya kebutuhan terhadap kesehatan, pendidikan, transportasi. 5) Sektor publik dihadapkan pada permasalahan keadilan distribusi kesejahteraan sosial, sedangkan sektor swasta tidak dibebani tanggung jawab untuk melakukan keadilan seperti itu. 6) Dalam organisasi sektor publik, kekuasaan tertinggi adalah masyarakat. Dalam hal tertentu

masyarakat adalah pelanggan, akan tetapi dalam keadaan tertentu juga masyarakat bukan menjadi pelanggan. 7) Dalam sektor swasta persaingan (kompetisi) merupakan instrument pasar, sedangkan dalam sektor publik tindakan kolektif menjadi instrument pemerintahan. Sangat sulit bagi pemerintah untuk memenuhi keinginan dan kepuasan tiap-tiap orang dan yang mungkin dilakukan adalah pemenuhan keinginan kolektif.

Fungsi-fungsi strategik seperti perumusan strategi, perencanaan strategik, dan pembuatan program merupakan hal yang harus dilakukan oleh manajer publik. Manajerialisme sektor publik berorientasi pada pemenuhan tujuan, pencapaian visi dan misi organisasi yang sifat pemenuhannya jangka panjang (Mahmudi, 2022:37). Untuk mewujudkan perubahan menuju sistem manajemen publik yang berorientasi pada kepentingan publik dan lebih fleksibel, Alison dalam Mahmudi (2022) mengidentifikasi ada setidaknya tiga fungsi manajemen yang secara umum berlaku di sektor publik maupun swasta, yaitu:

- 1) Fungsi strategi, meliputi: a) Penetapan tujuan dan prioritas organisasi, b) membuat rencana operasional untuk mencapai tujuan.
- 2) Fungsi manajemen komponen internal, meliputi: a) Pengorganisasian dan penyusunan staf, b) pengarahan dan manajemen sumber daya manusia, c) pengendalian kinerja.
- 3) Fungsi manajemen konstituen eksternal, meliputi: a) Hubungan dengan unit eksternal organisasi; b) Hubungan dengan organisasi lain; c) Hubungan dengan pers dan publik.

Menurut Ricki W. Griffin (Ladzi Safroni, 2019:44), fungsi-fungsi manajemen meliputi Perencanaan dan Pengambilan Keputusan (planning and decision making), pengorganisasian (organizing), Pengarahan (leading) serta pengendalian (controlling). Menurut Henry Fayol (Safroni, 2019:179), fungsi-fungsi manajemen meliputi Perencanaan (planning), Pengorganisasian (organizing), Pengarahan (commanding), Pengkoordinasian (coordinating), Pengendalian (controlling). Adapun penjelasan mengenai fungsi-fungsi manajemen menurut ahli Henry Fayol adalah sebagai berikut :

- 1) Perencanaan (Planning)
Perencanaan (planning) adalah fungsi dasar (fundamental) manajemen, karena pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian dan pengendalian pun harus terlebih dahulu direncanakan.
- 2) Pengorganisasian (Organizing)
Pengorganisasian dapat diartikan penentuan pekerjaan-pekerjaan yang harus dilakukan, pengelompokkan tugas-tugas dan membagi-bagikan pekerjaan kepada setiap pegawai.
- 3) Pengarahan (Commanding)
Fungsi pengarahan (commanding) merupakan fungsi yang dapat diterapkan setelah rencana, organisasi, dan karyawan ada. Jika fungsi ini diterapkan maka proses manajemen dalam merealisasi tujuan bisa dimulai dengan cara yang efektif.
- 4) Pengkoordinasian (Coordinating)
Setelah dilakukan pendelegasian wewenang dan pembagian pekerjaan kepada para pegawai oleh pimpinan, langkah selanjutnya adalah pengkoordinasian. Tanpa koordinasi tugas dan pekerjaan dari setiap individu pegawai maka tujuan perusahaan tidak akan tercapai. Koordinasi itu sangat penting di dalam suatu organisasi.
- 5) Pengendalian (controlling)
Fungsi pengendalian (controlling) adalah fungsi terakhir dari proses manajemen. Fungsi ini sangat menentukan pelaksanaan proses manajemen, karena itu harus dilakukan dengan sebaik-baiknya.

Adapun manajemen pelayanan yang baik akan dapat diciptakan apabila terdapat beberapa faktor yang mendukung, menurut Ratminto dan Winarsih (2019:54), yaitu:

1) Sumber Daya Manusia Pelayanan

Manajemen pelayanan yang baik akan dihasilkan dari para petugas pelaksana yang memiliki kompetensi dan kredibilitas dalam menjalankan tugas, maka dibutuhkan pemberdayaan dalam manajemen sumber daya manusia, karena manusia selalu berperan aktif dalam setiap kegiatan Organisasi karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya organisasi terutama dalam pemberian pelayanan.

2) Sistem Pelayanan

Salah satu faktor yang harus terdapat dalam manajemen pelayanan yang berkualitas adalah sistem pelayanan yang diarahkan kepada kepentingan pelanggan (masyarakat) yang terkait dengan sistem pengembangan pelayanan berdasarkan tujuan yang dihasilkan, dengan sistem pelayanan yang baik akan menentukan keberhasilan pelayanan.

3) Kultur Organisasi

Kultur organisasi dalam pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam manajemen pelayanan karena organisasi merupakan pelaksana dalam berbagai proses dan kegiatan dalam sebuah program dan berhasil atau tidaknya sebuah manajemen dalam pelayanan tergantung pada budaya organisasi didalamnya. Penciptaan budaya organisasi ini penting untuk mengetahui dukungannya, lebih lanjut menurut A.S.Moenir (2018:164-185) berkaitan dengan upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi kegiatan pelayanan publik, maka diperlukan suatu aktivitas manajemen. Aktivitas manajemen adalah aktivitas yang dilakukan oleh manajemen yang mampu mengubah rencana menjadi kenyataan, apakah rencana itu berupa rencana produksi atau rencana dalam bentuk sikap dan perbuatan. Kalau Ditinjau dari segi aktivitas manajemen pelayanan publik yang menonjol diantara aktivitas-aktivitas yang dilakukan menurut A.S.Moenir antara lain ialah:

1) Menetapkan Sasaran

Aktivitas yang menonjol dalam manajemen pelayanan umum adalah menetapkan sasaran dalam rangka mencapai tujuan organisasi dimana organisasi dimaksudkan sebagai wadah kerjasama bagi orang-orang yang memiliki kepentingan bersama dan sebagai alat untuk mencapai tujuan tersebut.

2) Menetapkan Cara yang Tepat

Aktivitasnya manajemen yang kedua adalah menetapkan cara bagaimana yang tepat untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam hal ini termasuk menetapkan teknik pencapaian, prosedur dan metode. Khusus dalam tugas-tugas pelayanan soal prosedur dan metode harus benar-benar menjadi perhatian manajemen, karena hal ini akan menentukan kualitas dan kecepatan dalam pelayanan, baik pelayanan manual maupun pelayanan dengan menggunakan peralatan. Adapun teknik manajemen yang digunakan, yaitu teknik manajemen dengan sasaran, teknik manajemen dengan hasil, teknik manajemen dengan sistem, teknik manajemen dengan motivasi, dan teknik manajemen dengan pengecualian.

3) Melaksanakan Pekerjaan dan Menyelesaikan Masalah

Dalam pelaksanaan kegiatan ini penting yang harus diperhatikan ialah bahwa manajemen harus senantiasa siap memecahkan setiap masalah yang timbul dan sekaligus memutuskan keputusan yang diambil manajemen hendaknya benar-benar memecahkan persoalan dan dapat dilaksanakan, serta memenuhi maksud yang terkandung dalam inti masalah.

4) Mengendalikan Kegiatan dan Proses Pelayanan

Pengendalian agak berbeda dengan pengawasan, meskipun keduanya masuk dalam jaringan kegiatan manajemen. Perbedaan itu terletak pada unsur tanggung jawab. Pada pengendalian, unsur ini jelas kelihatan sehingga pengendalian menjadi dinamis, disamping unsur-unsur tujuan, rencana kegiatan dan standar. Dalam pengendalian memang termasuk kegiatan pemantauan sebagai salah satu fungsi manajemen, tetapi tidak membawa misi tanggung jawab sebagaimana kegiatan pengendalian.

5) Mengevaluasi Pelaksanaan Tugas atau Pekerjaan

Kegiatan manajemen untuk mengevaluasi pelaksanaan tugas atau pekerjaan bukanlah kegiatan terakhir di dalam rangkaian kegiatan manajemen, karena kegiatan (aktivitas) manajemen merupakan suatu lingkaran yang selalu bergerak dari suatu kegiatan ke kegiatan lainnya tanpa ada kesempatan terhenti. Gerakan-gerakan tersebut antara satu dan lainnya saling mempengaruhi sehingga menjadi suatu kesatuan. Tidak salahlah kalau dikatakan bahwa aktivitas itu juga merupakan sistem dalam penyelenggaraan manajemen.

Selanjutnya, esensi pelayanan prima menurut Surjadi (2012:46) pada dasarnya mencakup 4 prinsip, yaitu: 1) Pelayanan harus cepat. Dalam hal ini masyarakat tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama; 2) Pelayanan harus tepat. Ketepatan dalam berbagai aspek yaitu: aspek waktu, biaya prosedur, sasaran, kualitas maupun kuantitas serta kompetensi petugas; 3) Pelayanan harus akurat. Produk pelayanan tidak boleh salah, harus ada kepastian, kekuatan hukum, tidak meragukan keabsahannya; 4) Pelayanan harus berkualitas. Produk pelayanan tidak seadanya, sesuai dengan keinginan masyarakat, memuaskan, berpihak dan untuk kepentingan masyarakat.

c. Unsur-Unsur Manajemen Pelayanan Publik

Menurut pandangan yang dikemukakan oleh Hasibuan (2019) tentang unsur manajemen, terdiri dari atas 6M (man, money, materials, machines, methods, dan markets). Adapun penjelasannya sebagai berikut:

1) Manusia (Man)

Manusia merupakan orang-orang yang akan menjalankan fungsi-fungsi manajemen dalam operasional suatu organisasi, manusia merujuk pada sumber daya manusia yang dimiliki organisasi.

2) Uang (Money)

Money merupakan salah satu unsur yang tidak dapat diabaikan, uang merupakan modal yang dipergunakan pelaksanaan program dan rencana yang telah ditetapkan, uang merupakan alat tukar dan alat pengukur nilai, seperti pembelian alat-alat, bahan baku, pembayaran gaji, dan lain sebagainya.

3) Bahan (Materials)

Materials adalah bahan-bahan baku yang dibutuhkan biasanya terdiri dari bahan setengah jadi dan bahan jadi dalam operasi awal guna menghasilkan barang/jasa.

4) Mesin (Machine)

Machine adalah peralatan termasuk teknologi yang digunakan untuk membantu dalam operasi untuk menghasilkan barang dan jasa.

5) Metode (Methods)

Methods adalah cara-cara yang ditempuh atau teknik yang dipakai untuk mempermudah jalannya pekerjaan manajer dalam mewujudkan rencana operasional.

6) Pasar (Market)

Market merupakan pasar yang hendak dimasuki hasil produksi baik barang atau jasa untuk menghasilkan uang, mengembalikan investasi dan mendapatkan profit dari hasil penjualan. Berdasarkan uraian tersebut mengenai unsur-unsur manajemen, maka bisa disimpulkan bahwa unsur manajemen merupakan elemen yang ada dalam ruang lingkup organisasi atau perusahaan yang apabila semua unsur itu digabungkan akan menghasilkan sebuah sinergi guna keberhasilan dari sebuah organisasi atau perusahaan itu sendiri dalam mencapai tujuannya.

d. Prinsip-Prinsip Manajemen Pelayanan Publik

Menurut Henry Fayol dalam Safroni (2019) menguraikan tentang prinsip-prinsip dalam manajemen publik sebaiknya bersifat lentur dalam arti bahwa perlu di pertimbangkan sesuai dengan kondisi-kondisi khusus dan situasi-situasi yang berubah. Prinsip - prinsip umum manajemen publik menurut Henry Fayol yaitu:

1) Division of Work (Pembagian Kerja)

Membagi pekerjaan menjadi tugas-tugas yang lebih kecil dan lebih terfokus untuk meningkatkan efisiensi dan spesialisasi.

2) Authority and Responsibility (Wewenang dan Tanggung Jawab); Manajer harus memiliki otoritas untuk memberikan arahan dan tanggung jawab atas tindakan bawahannya.

3) Discipline (Disiplin); Pegawai harus mematuhi aturan dan prosedur yang ditetapkan oleh organisasi.

4) Unity of Command (Kesatuan Perintah); Setiap Pegawai harus menerima perintah dari hanya satu atasan langsung.

5) Unity of Direction (Kesatuan Tujuan): Semua kegiatan dalam organisasi harus bergerak menuju tujuan yang sama.

6) Subordination of Individual Interests to the General Interest (Subordinasi Kepentingan Individu pada Kepentingan Umum): Kepentingan individu harus ditahan demi kepentingan organisasi secara keseluruhan.

7) Remuneration (Penghargaan): Karyawan harus diberikan kompensasi yang adil dan layak atas pekerjaan mereka.

8) Centralization (Sentralisasi): Tingkat di mana wewenang dan pengambilan keputusan terkonsentrasi dalam tingkat tertinggi dalam organisasi.

9) Scalar Chain (Rantai Skalar): Garis hierarki dalam organisasi yang membentang dari tingkat tertinggi hingga tingkat terendah.

10) Order (Keteraturan): Segala sesuatu harus ditempatkan di tempat yang sesuai dan teratur untuk meminimalkan kekacauan dan meningkatkan efisiensi.

11) Equity (Keadilan): Karyawan harus diperlakukan dengan adil dan setia atas dasar keadilan.

12) Stability of Tenure of Personnel (Stabilitas Ketenangan Personil): Karyawan harus diberikan kestabilan dalam pekerjaan mereka untuk meningkatkan kinerja dan komitmen.

13) Initiative (Inisiatif): Karyawan harus diberi kesempatan untuk mengusulkan dan menerapkan perubahan.

14) Esprit de Corps (Semangat Kebersamaan): Kolaborasi dan semangat tim harus dibangun di antara karyawan untuk mencapai tujuan organisasi dengan efektif.

e. Ruang Lingkup Kajian Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen publik adalah cabang dari ilmu manajemen yang berkaitan dengan organisasi, pengelolaan, dan penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah atau lembaga sektor publik lainnya. Ruang lingkup manajemen publik mencakup berbagai

aspek yang berkaitan dengan perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, dan evaluasi dalam konteks pelayanan publik. Menurut David Osborne dan Ted Gaebler: Dalam bukunya yang terkenal "Reinventing Government" (2020), Osborne dan Gaebler menekankan pentingnya inovasi, fleksibilitas, dan kewirausahaan dalam penyelenggaraan layanan publik. Mereka mengusulkan konsep "manajemen berbasis hasil" yang menekankan pencapaian hasil yang nyata dalam penyediaan pelayanan publik.

Kenneth J. Meier, Laurence J. O'Toole Jr., dan George Frederickson: Para ahli ini meneliti topik-topik seperti kepemimpinan, kebijakan publik, inovasi, dan manajemen kinerja dalam konteks manajemen publik modern. Pandangan para ahli ini mencerminkan berbagai dimensi dan pendekatan dalam memahami dan mempraktikkan manajemen publik. Meskipun terdapat perbedaan pendapat, ruang lingkup manajemen publik seringkali mencakup aspek-aspek seperti perencanaan strategis, kebijakan publik, pengelolaan keuangan, sumber daya manusia, dan pelayanan publik. Beberapa elemen kunci dalam ruang lingkup manajemen publik antara lain:

- 1) Perencanaan Strategis: Proses perumusan visi, misi, dan tujuan jangka panjang organisasi publik, serta pengembangan strategi untuk mencapainya.
- 2) Manajemen Keuangan Publik: Pengelolaan anggaran publik, termasuk perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, dan pengawasan pengeluaran pemerintah.
- 3) Sumber Daya Manusia: Manajemen SDM di sektor publik, termasuk perekrutan, pelatihan, pengembangan, evaluasi kinerja, dan manajemen konflik.
- 4) Pengadaan Publik: Proses pengadaan barang, jasa, dan konstruksi oleh pemerintah atau lembaga publik lainnya, yang mencakup proses tender, pengadaan, dan pengawasan kontrak.
- 5) Pengembangan Kebijakan: Penyusunan dan implementasi kebijakan publik yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
- 6) Pengawasan dan Akuntabilitas: Mekanisme untuk mengawasi kinerja organisasi publik, memastikan kepatuhan terhadap aturan dan regulasi, serta memastikan akuntabilitas dalam pengelolaan sumber daya publik.
- 7) Pelayanan Publik: Penyelenggaraan layanan publik yang berkualitas, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
- 8) Teknologi Informasi dan Komunikasi: Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas pelayanan publik.
- 9) Kemitraan Publik-Privat: Kerja sama antara sektor publik dan swasta dalam penyediaan pelayanan publik atau pengembangan proyek-proyek infrastruktur.
- 10) Manajemen Krisis dan Darurat: Persiapan dan respons terhadap situasi krisis atau darurat yang dapat mempengaruhi stabilitas dan keamanan masyarakat.

2.2 Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Dwiyanto (2020:141-145) adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau masyarakat yang dimaksud menurutnya di sini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik. Menurut Hanif Nurcholis (2017:175-176), mengemukakan pelayanan publik sebagai pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Sinambela (2019:5), bahwa pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai berikut Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah, serangkaian aktivitas yang

dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik memiliki hakekat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi negara untuk memberikan pelayanan prima sebagai kriteria pelayanan yang memuaskan. Hal ini sependapat dengan Barata (2017:27) bahwa Layanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan masyarakat. Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian tindakan yang dilakukan pemerintah guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat merupakan hasil pelayanan yang prima. Pelayanan yang prima dapat terwujud jika pelayanan publik dilakukan dengan baik.

b. Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik sangat ditentukan dari kinerja para pelayan untuk memenuhi tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Berkenaan dengan hal tersebut, Zeithaml dalam Hardiansyah (2018:41) mengemukakan dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik agar dikatakan prima, yaitu:

- 2) **Tangible**, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
- 3) **Realiable**, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
- 4) **Responsiveness**, kemauan untuk membantu masyarakat bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
- 5) **Competence**, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.

Pendapat lain mengenai indikator pelayanan publik dikemukakan menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Sinambela (2018:7), yang terdiri dari:

1. **Reliability**, ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar;
2. **Tangibles**, ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya;
3. **Responsiveness**, ditandai dengan keinginan melayani masyarakat dengan cepat;
4. **Assurance**, ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan;
5. **Empati**, ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Mewujudkan pelayanan publik yang prima menjadi agenda pokok disetiap daerah, dimana kualitas aparatur pemerintahan saat ini diukur dari terpenuhinya pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Tolak ukur pelayanan publik digunakan untuk mengetahui sejauhmana pelayanan itu dilaksanakan hingga dapat dikatakan bahwa pelayanan publik berjalan dengan baik. Hal ini senada dengan Sutedi (2020:29-30) bahwa pemerintah pusat dan pemerintah daerah dalam program pembangunan daerahnya telah menegaskan mengenai arah kebijakan pelayanan bagi masyarakat dengan beberapa indikator:

- 1) **Profesionalisme** aparat yang diikuti dengan semangat debirokrasi dalam pelayanan publik;
- 2) **Perubahan dan pembaharuan** manajemen pelayanan publik;
- 3) **Penyebarluasan** informasi pelayanan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan intensitas penggunaan informasi;
- 4) **Rendahnya** keluhan masyarakat dan dunia usaha terhadap aspek pelayanan pemerintah daerah khususnya dibidang perizinan dan konsultasi;

- 5) Bersih dari KKN yang terlihat dari rendahnya gratifikasi dan pungutan-pungutan liar dalam semua aspek pelayanan baik kepada masyarakat maupun dunia usaha.

Esensi pelayanan prima menurut Surjadi (2017:46) pada dasarnya mencakup 4 prinsip, yaitu:

- 1) Pelayanan harus cepat. Dalam hal ini masyarakat tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama;
- 2) Pelayanan harus tepat. Ketepatan dalam berbagai aspek yaitu: aspek waktu, biaya prosedur, sasaran, kualitas maupun kuantitas serta kompetensi petugas;
- 3) Pelayanan harus akurat. Produk pelayanan tidak boleh salah, harus ada kepastian, kekuatan hukum, tidak meragukan keabsahannya;
- 4) Pelayanan harus berkualitas. Produk pelayanan tidak seadanya, sesuai dengan keinginan masyarakat, memuaskan, berpihak dan untuk kepentingan masyarakat.

c. Paradigma Pelayanan Publik

Paradigma Pelayanan Publik dipandang merupakan jawaban atas kurangnya dimensi kultural dalam administrasi publik dengan menawarkan versi administrasi publik yang lebih humanis dan demokratis. Basis pendekatan dalam paradigma Pelayanan Publik Baru atau New Public Service ini adalah menurut Denhardt (2015) yakni sebagai berikut:

1) Teori democratic citizenship

Warga negara haruslah melihat jauh di luar kepentingan mereka sendiri, yakni dengan melihat kepentingan publik yang lebih besar. Spirit publik perlu dipupuk dan dipertahankan yang bisa dibantu dengan perhatian yang terus menerus terhadap prinsip-prinsip keadilan, partisipasi publik, dan deliberasi (kebebasan). Intinya, ada keterlibatan warga negara dalam setiap pengambilan kebijakan publik.

2) Model-model komunitas dan masyarakat madani (civil society)

Warga negara merasa frustrasi dan marah dengan kelakuan atau perangai politisi yang professional beserta elit-elit media yang memaksa mereka keluar dari sistem politik. Warga negara melihat bahwa sistem yang tertutup bagi negara biasa. Dalam model komunitas dan civil society ini, administrasi publik bisa memengaruhi komunitas melalui dua cara: a) Administrasi publik bisa memperhitungkan jaringan interaksi warga negara dan level kepercayaan sosial yang tinggi untuk membangun jaringan atau network yang lebih kuat lagi; b) Administrasi publik bisa berkontribusi pada pembangunan komunitas dan capital sosial atau juga mempromosikan capital sosial dengan mendorong keterlibatan mereka dalam pembuatan keputusan publik.

d. Organisasi humanism dan new public administration

Selama ini, pendekatan administrasi publik telah mengabaikan perilaku manusia (human behavior) dan didominasi oleh isu- isu kewenangan dan kontrol. Untuk mempromosikan perkembangan individu dan kinerja organisasi, manajer dalam suatu organisasi haruslah mengembangkan keahlian atas kesadaran sendiri, mendiagnosis dengan efektif, membantu individu untuk terus tumbuh dan berkembang. Selain dari pengembangan keahlian, manajer idealnya juga memusatkan perhatian terhadap moralitas individu, keontikan/ keaslian, dan aktualisasi yang bisa dihubungkan dengan "human side enterprise" (Argyris, 1973).

e. Post modern public administration

Pendekatan ini menyebut bahwa teori administrasi publik bisa dimengerti dengan mudah sebagai antithesis positivism dan logika ilmu sosial. Kalangan post modern menggambarkan kehidupan modern sebagai hyperrality dan pengaburan antara ril dan tidak ril. Bagi kalangan ini, media massa, sistem informasi, dan teknologi adalah bentuk baru yang mengubah politik dan kehidupan. J.V. Denhardt & R.B. Denhardt dalam Wirman Syafri

(2019:188) menyarankan untuk meninggalkan NPM dan reinventing government untuk beralih ke New Public Service (NPS). Menurut mereka, administrasi publik harus:

- 1) Service the public interest customers (melayani masyarakat bukan kepentingan).
- 2) Seek the public interest (mengutamakan kepentingan publik).
- 3) Value citizenship over enterpreneurship (lebih menghargai warga negara/ masyarakat dari pada kewirausahaan).
- 4) Think strategically, act democratically (berpikir strategis bertindak demokratis).
- 5) Recognize that accountability isn't simple (menyadari bahwa akuntabilitas bukan sesuatu yang mudah).
- 6) Serve rather than steer (melayani dari pada mengendalikan).
- 7) Value people, not just productivity (menghargai orang, bukan produktivitas semata).

2.3 Aparatur Pelaksana Pelayanan Publik

a. Pegawai Negeri Sipil (PNS)

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara menjelaskan pasal 1 poin 4 bahwa Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan. Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil Pasal 1 Poin 1 menjelaskan Manajemen Pegawai Negeri Sipil adalah pengelolaan pegawai negeri sipil untuk menghasilkan pegawai negeri sipil yang profesional, memiliki nilai dasar, etika profesi, bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Selanjutnya dalam Pasal 2 dijelaskan tentang Manajemen PNS yang meliputi:

- 1) Pernerusan dan Penetapan Kebutuhan;
- 2) Pengadaan;
- 3) Pangkat dan Jabatan;
- 4) Pengembangan Karier;
- 5) Pola Karier;
- 6) Promosi;
- 7) Mutasi;
- 8) Penilaian Kinerja;
- 9) Penggajian dan Tunjangan;
- 10) Penghargaan;
- 11) Disiplin;
- 12) Pemberhentian;
- 13) Jaminan Pensiun dan Jaminan Hari Tua; Dan
- 14) Perlindungan.

Selanjutnya dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 Pasal 4 menjelaskan terkait dengan Kode Etik dan Kode Perilaku dari ASN dalam hal ini juga berlaku bagi PNS yaitu sebagai berikut:

1. Kode etik dan kode perilaku bertujuan untuk menjaga martabat dan kehormatan ASN serta kepentingan bangsa dan negara.
2. Nilai dasar ASN dijabarkan dalam kode etik dan kode perilaku ASN sebagai berikut:
 1. Berorientasi pelayanan, yaitu komitmen memberikan pelayanan prima demi kepuasan masyarakat, meliputi: memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat; ramah, cekatan, solutif, dan dapat diandalkan; dan melakukan perbaikan tiada henti;
 2. Akuntabel, yaitu bertanggung jawab atas kepercayaan yang diberikan, meliputi: melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi; menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara

bertanggung jawab, efektif, dan efisien; dan tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan; 3. Kompeten, yaitu terus belajar dan mengembangkan kapabilitas, meliputi: meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah; membantu orang lain belajar; dan melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik; 4. Harmonis, yaitu saling peduli dan menghargai perbedaan, meliputi: menghargai setiap orang tanpa membedakan latar belakang; suka menolong; dan membangun lingkungan kerja yang kondusif; 5. Loyal, yaitu berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara, meliputi: memegang teguh ideologi Pancasila, Undang- Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, setia kepada Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan pemerintahan yang sah; menjaga nama baik ASN, instansi, dan negara; dan menjaga rahasia negara; 6. Adaptif, yaitu terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan serta menghadapi perubahan, meliputi: cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan; terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas; dan bertindak proaktif; 7. Kolaboratif, yaitu membangun kerja sama yang sinergis, meliputi: memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi; terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah; dan menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan.

b. Tenaga Harian Lepas

Tenaga Harian Lepas (THL) adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan pekerja atau pegawai yang bekerja untuk sebuah organisasi ataupun perusahaan dalam jangka waktu yang terbatas, biasanya untuk proyek tertentu atau untuk menutupi kebutuhan sementara. Penggunaan Tenaga Harian Lepas (THL) dalam organisasi pemerintahan memunculkan berbagai pertimbangan unik, termasuk yang terkait dengan akuntabilitas, transparansi, dan kinerja. Penting bagi pemerintah untuk mengelola hubungan dengan kontraktor dengan cermat agar tujuan-tujuan pelayanan publik tetap tercapai secara efektif. Menurut Paul C. Light (2021) menyatakan bahwa pemerintah sering kali mengandalkan pekerja kontrak atau lepas untuk menutupi kekurangan sumber daya manusia yang ada, terutama dalam proyek-proyek yang membutuhkan keahlian khusus atau yang bersifat sementara.

Sally Coleman Selden (2019) yang sebagai seorang profesor di bidang manajemen pemerintahan, Selden menyoroti tantangan dalam manajemen kinerja dan akuntabilitas yang mungkin timbul ketika menggunakan tenaga kerja lepas di sektor publik. Dia menekankan pentingnya memastikan bahwa standar etika dan profesionalisme tetap dijaga, bahkan ketika bekerja dengan kontraktor eksternal. Menurut Donald P. Moynihan: Moynihan (2019), seorang akademisi yang mengkhususkan diri dalam administrasi publik, telah meneliti dampak penggunaan Tenaga Harian Lepas pada kinerja pemerintah. Dia menyoroti pentingnya transparansi dan pengawasan yang efektif dalam mengelola hubungan dengan kontraktor untuk memastikan bahwa tujuan-tujuan pemerintah tetap tercapai dengan baik.

2.4 Administrasi Kependudukan

a. Konsep Administrasi Kependudukan

Administrasi Kependudukan sebagai suatu sistem, bagi Penduduk diharapkan dapat memberikan pemenuhan atas hak-hak administratif penduduk dalam pelayanan publik serta memberikan perlindungan yang berkenaan dengan penerbitan Dokumen Kependudukan tanpa ada perlakuan yang diskriminatif melalui peran aktif Pemerintah dan pemerintah daerah. Administrasi kependudukan merujuk pada proses pengelolaan data dan informasi terkait dengan penduduk suatu negara atau wilayah. Ini meliputi berbagai kegiatan seperti pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, serta

penerbitan dan pendaftaran dokumen identitas seperti kartu identitas penduduk, paspor, dan lain sebagainya.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 ayat (1) menjelaskan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Ayat (8) menjelaskan bahwa Dokumen Kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Dalam Pasal 68 menguraikan Kutipan Akta Pencatatan Sipil terdiri atas kutipan akta:

- a. kelahiran;
- b. kematian;
- c. perkawinan;
- d. perceraian;
- e. pengakuan anak; dan
- f. pengesahan anak.

Kutipan Akta Pencatatan Sipil memuat:

- a. jenis Peristiwa Penting;
- b. NIK dan status kewarganegaraan;
- c. nama orang yang mengalami Peristiwa Penting;
- d. tempat dan tanggal peristiwa;
- e. tempat dan tanggal dikeluarkannya akta;
- f. nama dan tanda tangan Pejabat yang berwenang; dan
- g. pernyataan kesesuaian kutipan tersebut dg data diRegister Akta Pencatatan Sipil.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 2 menjelaskan Urusan Administrasi Kependudukan diselenggarakan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah provinsi, dan Pemerintah Daerah kabupaten/ kota. Berarti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung juga ikut menyelenggarakan.

b. Mekanisme Penerbitan Akte Kelahiran

Mekanisme Penerbitan Akte Kelahiran atau Standar Operasional Prosedur (SOP) di Dinas SOP Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung sebagai berikut:

NO	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Staf	JFT Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	Kabid	Kadis	Kelengkapan	Waktu	
1	Penduduk mengisi formulir surat keterangan kelahiran dengan menunjukkan persyaratan kepada petugas registrasi	■				Buku Regiter Pencatatan Sipil	10 Menit	
2	Petugas Registrasi melakukan verifikasi dan validasi pada formulir pelaporan Kelahiran dan foto copy dokumen persyaratan	■	◆			Komputer	20 Menit	Formulir Pelaporan Kelahiran dan foto copy dokumen persyaratan
3	Formulir pelaporan kelahiran dan dokumen persyaratan diteruskan kepada JFT Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan		■			Printer	5 Menit	
4	Formulir pelaporan kelahiran dan foto copy dokumen persyaratan diteruskan kepada Kabid			■	◆	Aplikasi Siak	5 Menit	
5	Formulir Surat Keterangan Kelahiran dan foto copy persyaratan diteruskan kepada Kadis selaku Pejabat Pencatatan Sipil yang mencatat dalam Register Akta Kelahiran dan menerbitkan Kutipan Akta Kelahiran				■	Formulir Pelaporan Pencatatan Sipil	5 Menit	Register Akta Kelahiran dan Kutipan Akta Kelahiran
6	Petugas registrasi mendokumentasikan hasil pencatatan Kelahiran	■					10 Menit	
7	Petugas Registrasi menyerahkan kutipan akta kelahiran kepada penduduk	■					5 Menit	

3. Metode

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini akan menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang menekankan pada kondisi obyek yang alamiah bahkan pada makna atau data yang ada dilapangan, dimana peneliti merupakan instrument kunci dalam jenis penelitian ini.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini akan dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung. Waktu Penelitiannya direncanakan selama 3 (tiga) bulan lebih.

3.3 Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus

Fokus utama dalam penelitian ini adalah terkait dengan Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung yaitu Efektivitas Pengelolaan Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung, dan Deskripsi fokusnya yaitu pada fasilitas, operator dan insentif, kemudian pada faktor-faktor determinan dalam Pengelolaan Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung.

3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian dalam penelitian ini adalah peneliti itu sendiri yang akan melakukan pengamatan, wawancara, pengumpulan data dan menganalisis data. Penelitian ini dibantu dengan alat-alat dan dokumen untuk mempermudah proses penelitian seperti Handphone, pedoman wawancara dan alat-alat bantu lainnya.

3.5 Sumber Data

Sesuai dengan masalah dan fokus penelitian ini, maka sumber data yang digunakan adalah sebagai berikut:

- 1) Informan, adapun yang menjadi informan dipilih secara purposive (purposive sampling). Dimaksudkan untuk mendapatkan informasi yang akurat melalui informan yang benar-benar kompeten dengan masalah penelitian.
- 2) Situasi Sosial atau Tempat dan peristiwa, adalah tempat peneliti memperoleh data dengan mengadakan pengamatan terhadap fenomena-fenomena yang muncul di lapangan. Dari hasil pengamatan ini merupakan bahan yang akan dikemukakan pada teknik pengumpulan data.
- 3) Dokumen, merupakan data yang relevan dengan masalah dan fokus penelitian, seperti foto/gambar, dan lain-lain.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini ada beberapa tahapan yang akan dilaksanakan yaitu sebagai berikut:

- 1) Proses memasuki lokasi penelitian
Peneliti mendatangi lokasi penelitian untuk melaporkan tentang rencana penelitian dan untuk mendapatkan izin atau rekomendasi, dengan menunjukkan surat pengantar penelitian.
- 2) Ketika berada di lokasi penelitian
Pada tahap ini peneliti berusaha melakukan pendekatan secara formal maupun informal dengan subjek penelitian. Dalam proses ini peneliti berusaha untuk memperoleh informasi selengkapnyanya serta menangkap intisari dari berbagai informasi yang diperoleh sesuai dengan fokus yang telah ditetapkan.
- 3) Mengumpulkan data
Pada tahap ini peneliti melakukan pengumpulan data dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

3.7 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan sejak awal dan sepanjang proses penelitian berlangsung. Penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif oleh Miles dan Huberman (2017:15) dengan prosedur reduksi data, penyajian data, menarik kesimpulan atau verifikasi yang diuraikan sebagai berikut:

1) Reduksi Data

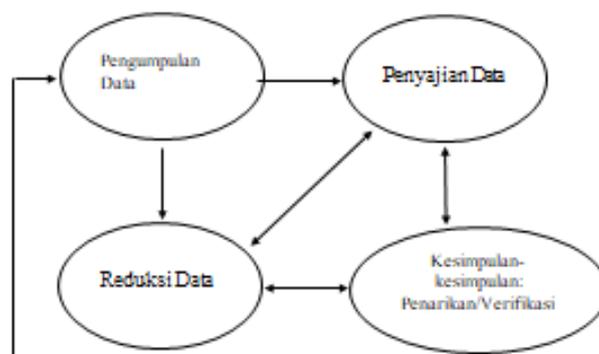
Data yang diperoleh di lokasi penelitian dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Laporan lapangan akan direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicaritema dan polanya. Reduksi data berlangsung secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung. Selama pengumpulan data berlangsung diadakan tahap reduksi data selanjutnya dengan jalan membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, membuat kategori data.

2) Penyajian Data

Penyajian data atau display data dimaksudkan agar memudahkan bagi peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian.

3) Menarik Kesimpulan

Verifikasi dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung yaitu sejak awal memasuki lokasi penelitian dan selama proses pengumpulan data. Peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari makna dari data yang dikumpulkannya itu mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul, dan sebagainya yang dituangkan dalam kesimpulan yang masih bersifat tentative, akan tetapi dengan bertambahnya data melalui proses verifikasi secara terus menerus, maka akan diperoleh kesimpulan yang bersifat “grounded”. Dengan kata lain setiap kesimpulan senantiasa terus dilakukan verifikasi selama penelitian berlangsung. Berikut ini Komponen-komponenan analisis data model interaktif menurut Miles & Huberman (2017:20) digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3.1. Analisis Model Interaktif

3.8 Keabsahan Data

Untuk menentukan keabsahan data dalam penelitian kualitatif harus memenuhi beberapa persyaratan sebagaimana dikemukakan oleh Lincoln dan Guba dalam Moleong (2017:5) yang dalam pemeriksaan data menggunakan empat kriteria yaitu:

1) Derajat Kepercayaan

Penerapan konsep kriteria derajat kepercayaan dimaksudkan sebagai pengganti konsep validitas internal dari penelitian Non-Kualitatif. Kriteria ini berfungsi untuk: Melaksanakan inquiri sedemikian rupa, sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat tercapai. Mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti. Beberapa cara yang perlu diupayakan agar hasil penelitian dapat dipercaya, antara lain:

- a. Pengamatan yang terus menerus. Dengan pengamatan yang terus menerus, peneliti dapat memperhatikan sesuatu secara lebih cermat khususnya yang berkaitan dengan focus penelitian.
 - b. Mengumpulkan bahan referensi. Sebagai bahan referensi untuk meningkatkan kepercayaan dan kebenaran data dapat digunakan hasil rekaman tape recorder atau bahan dokumentasi.
 - c. Mengadakan member check. Pada akhir wawancara peneliti akan melakukan member check atau mengecek ulang secara garis besar berbagai hal yang telah disampaikan oleh informan berdasarkan catatan lapangan dengan maksud agar informasi yang diperoleh dan digunakan dalam penulisan laporan penelitian sesuai dengan apa yang dimaksud oleh informan.
- 2) Keteralihan (transferability)
- Keteralihan sebagai persoalan empiris bergantung pada kesamaan konteks pengirim dan penerima. Untuk melaksanakan keteralihan tersebut maka peneliti berusaha mencari dan mengumpulkan data kejadian empiris dalam konteks yang sama, dengan demikian peneliti bertanggungjawab untuk menyediakan data deskriptif secukupnya. Dalam hal ini peneliti berusaha memberikan deskripsi yang terinci tentang bagaimana hasil penelitian bias dicapai, apakah hasil penelitian itu dapat diterapkan, akan diserahkan pada para pembaca atau pemakai. Bila pemakai melihat dalam penelitian ini ada sesuatu yang cocok bagi situasi yang dihadapinya maka bias dikatakan adanya suatu keterlibatan, meskipun dapat diduga bahwa tidak ada dua situasi yang sama sehingga masih perlu penyelesaian menurut keadaan masing-masing.
- 3) Ketergantungan (Dependability)
- Ketergantungan menurut istilah konvensional disebut dengan reliabilitas (reliability). Reliabilitas merupakan syarat bagi validitas, hanya dengan alat yang reliabel maka akan dapat diperoleh data yang valid. Alat utama penelitian ini adalah peneliti sendiri dan pembimbing, oleh karena itu untuk menjamin ketergantungan penelitian maka yang perlu dilakukan adalah memadukan kriteria ketergantungan dengan kepastian dengan cara “audit trail” (memeriksa dan melacak suatu kebenaran).
- 4) Kepastian (Confirmability)
- Pengujian confirmability dalam penelitian kualitatif adalah disebut dengan uji obyektifitas penelitian. Peneliti dikatakan obyektif bila hasil penelitian telah disepakati banyak orang. Dalam penelitian ini, uji confirmability mirip dengan uji dependability sehingga pengujian dapat dilakukan secara bersamaan.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Efektivitas Pengelolaan Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung

Untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien yang bersifat masif, kompleks dan bernilai tinggi tentulah sangat dibutuhkan manajemen. Manajemen merupakan suatu cara atau seni mengelola sesuatu untuk dikerjakan oleh orang lain. Manajemen Publik Menurut Shafritz dan Russel (dalam Keban, 2020:93) diartikan sebagai upaya seseorang untuk bertanggungjawab dalam menjalankan suatu organisasi, dan pemanfaatan sumber daya (orang dan mesin) guna mencapai tujuan organisasi. Sedangkan Malayu S.P. Hasibuan (2019:1) menyatakan bahwa “manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu”.

Manajemen publik merupakan bagian penting dari ilmu administrasi negara, karena administrasi negara tidak hanya membatasi dirinya pada pelaksanaan manajemen pemerintah

saja, tetapi juga mencakup aspek politik, sosial, kultural, dan hukum yang berpengaruh pada lembaga-lembaga publik. Manajemen publik berkaitan dengan fungsi dan proses manajemen yang berlaku baik pada sektor publik (pemerintah) maupun sektor diluar pemerintahan yang tidak bertujuan mencari untung. Jadi, Manajemen Publik dapat di artikan sebagai bagian yang sangat penting dari Administrasi public (yang merupakan bidang kajian yang lebih luas). Karena administrasi public tidak membatasi dirinya hanya pada pelaksanaan manajemen pemerintah saja tetapi juga mencakup aspek politik, sosial, kultural dan hukum yang berepengaruh pada lembaga-lembaga publik. Manajemen public berkaitan dengan fungsi dan proses manajemen yang berlaku baik pada sector public (pemerintah) maupun sector diluar pemerintahan yang baik bertujuan mencari untung. Setiap keberhasilan dari sebuah program kegiatan tidak terlepas dari sebuah manajemen.

Selanjutnya pendapat dari George R. Terry (2018:16) menjelaskan bahwa Manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian untuk menentukan serta mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Manajemen merupakan elemen yang ada dalam ruang lingkup organisasi atau perusahaan yang apabila semua unsur itu digabungkan akan menghasilkan sebuah sinergi guna keberhasilan dari sebuah organisasi atau perusahaan itu sendiri dalam mencapai tujuannya. Manajemen pelayanan publik menurut Moenir (2018: 186) adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.

Menurut Dwiyanto (2020:141-145) yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau masyarakat yang dimaksud menurutnya di sini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.m Pelayanan publik adalah kegiatan pemenuhan kepentingan dan kebutuhan masyarakat atas pelayanan administratif, jasa atau barang, yang dilakukan oleh organisasi non profit (instansi pemerintah, BUMN, BUMD, dan lembaga independen) dan individu/organisasi profit (pihak swasta) yang dijalankan sesuai dengan tata cara dan peraturan yang berlaku pada masing-masing organisasi yang menjalankannya. Jadi, pelayanan publik sangat ditentukan dari kinerja para pelayan untuk memenuhi tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Pemberian pelayanan pubik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun oleh pihak swasta atas nama pemerintah. Pelayanan publik menurut Hardiyansyah (2011: 12) adalah, “pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan”. Pemberian pelayanan dari pemerintah bertujuan untuk memberikan bantuan kepada penerima pelayanan yaitu masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Moenir (2002: 7) menyatakan bahwa, “Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu”.

Menurut (Atep, 2003), Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut:1) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi,

penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif. 2) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (masyarakat eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 ayat (1) menjelaskan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Ayat (8) menjelaskan bahwa Dokumen Kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Dalam Pasal 68 menguraikan Kutipan Akta Pencatatan Sipil terdiri atas kutipan akta: a. kelahiran; b. kematian; c. perkawinan; d. perceraian; e. pengakuan anak; dan f. pengesahan anak. Kutipan Akta Pencatatan Sipil memuat: a. jenis Peristiwa Penting; b. NIK dan status kewarganegaraan; c. nama orang yang mengalami Peristiwa Penting; d. tempat dan tanggal peristiwa; e. tempat dan tanggal dikeluarkannya akta; f. nama dan tanda tangan Pejabat yang berwenang; dan g. pernyataan kesesuaian kutipan tersebut dengan data yang terdapat dalam Register Akta Pencatatan Sipil.

Dokumen Kependudukan adalah Dokumen Resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil untuk publik. Administrasi kependudukan merujuk pada proses pengelolaan data dan informasi terkait dengan penduduk suatu negara atau wilayah. Ini meliputi berbagai kegiatan seperti pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, serta penerbitan dan pendaftaran dokumen identitas seperti kartu identitas penduduk, paspor, dan lain sebagainya.

Standar Pelayanan Publik menurut Hardiyansyah (2011:28), sekurang-kurangnya meliputi: a) Prosedur pelayanan: Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan. b) Waktu penyelesaian; Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. c) Biaya pelayanan; Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan. d) Produk Pelayanan; Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. e) Sarana dan prasarana; Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. f) Kompetensi petugas pemberi pelayanan; Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Mekanisme Penerbitan Akte Kelahiran atau Standar Operasional Prosedur (SOP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung sebagai berikut:

NO	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Staf	JFT Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	Kabid	Kadis	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Penduduk mengisi formulir surat keterangan kelahiran dengan menunjukkan persyaratan kepada petugas registrasi	■				Buku Regiter Pencatatan Sipil	10 Menit	Formulir Pelaporan Kelahiran dan foto copy dokumen persyaratan	
2	Petugas Registrasi melakukan verifikasi dan validasi pada formulir pelaporan Kelahiran dan foto copy dokumen persyaratan	◆				Komputer	20 Menit		
3	Formulir pelaporan kelahiran dan dokumen persyaratan diteruskan kepada JFT Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan		■			Printer	5 Menit		
4	Formulir pelaporan kelahiran dan foto copy dokumen persyaratan diteruskan kepada Kabid			◆		Aplikasi Siak	5 Menit		
5	Formulir Surat Keterangan Kelahiran dan foto copy persyaratan diteruskan kepada Kadis selaku Pejabat Pencatatan Sipil yang mencatat dalam Register Akta Kelahiran dan menerbitkan Kutipan Akta Kelahiran				■	Formulir Pelaporan Pencatatan Sipil	5 Menit		
6	Petugas registrasi mendokumentasikan hasil pencatatan Kelahiran	■					10 Menit		
7	Petugas Registrasi menyerahkan kutipan akta kelahiran kepada penduduk	■					5 Menit		

Mewujudkan pelayanan publik yang prima menjadi agenda pokok disetiap daerah, dimana kualitas aparatur pemerintahan saat ini diukur dari terpenuhinya pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Tolak ukur pelayanan publik digunakan untuk mengetahui sejauhmana pelayanan itu dilaksanakan hingga dapat dikatakan bahwa pelayanan publik berjalan dengan baik. Berdasarkan konsep yang sudah diuraikan sebelumnya ada beberapa indikator yang ada dalam fokus Efektivitas Pengelolaan Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung seperti fasilitas, operator, dan insentif. Berikut ini pembahasannya berdasarkan data hasil penelitian dan teori yang berkaitan dengan penelitian ini.

a) Fasilitas

Fasilitas adalah suatu komponen pendukung yang dapat memudahkan berbagai kegiatan manusia yang sifatnya tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan sehari-hari yang bermanfaat juga untuk organisasi baik itu di dunia pemerintahan dan swasta. Dengan adanya berbagai bentuk fasilitas akan sangat membantu banyak urusan manusia dalam menyelesaikan pekerjaannya dan juga merupakan bagian dari pemberian pelayanan kepada publik. Menurut Nirwana (2014) ada beberapa faktor yang mempengaruhi fasilitas antara lain: 1) Desain fasilitas; 2) Nilai Fungsi; 3) Estetika; 4) Kondisi mendukung; 5) Peralatan penunjang. Faktor-faktor tersebut juga sebagai penunjang dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya. Menurut (Atep, 2003), Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut: 1) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif. 2) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (masyarakat eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban utama bagi pemerintah, sebab pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh penyedia jasa kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Esensi pelayanan prima menurut Surjadi (2012:46) pada dasarnya mencakup 4 prinsip, yaitu: 1) Pelayanan harus cepat. Dalam hal ini masyarakat tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama; 2) Pelayanan harus tepat. Ketepatan dalam berbagai aspek yaitu: aspek waktu, biaya prosedur, sasaran, kualitas maupun kuantitas serta kompetensi petugas; 3) Pelayanan harus akurat. Produk pelayanan tidak boleh salah, harus ada kepastian, kekuatan hukum, tidak meragukan keabsahannya; 4) Pelayanan harus berkualitas. Produk pelayanan

tidak seadanya, sesuai dengan keinginan masyarakat, memuaskan, berpihak dan untuk kepentingan masyarakat.

Berdasarkan teori tersebut jika dikaitkan dengan data hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti, ada beberapa temuan dalam indikator fasilitas ini seperti fasilitas dan sarana prasarana dalam rangka penerbitan Akta Kelahiran yang tersedia di Dinas masih belum sesuai dengan SK Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung Nomor 470/DKP/SK/05/I2024 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung. Kemudian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung sudah inovatif dalam penyediaan layanan pengaduan bagi masyarakat. Proses atau tata cara penyampaian Akta Kelahiran yang sudah selesai dicetak oleh Dinas kepada masyarakat dilaksanakan secara langsung dan secara online. Bahkan para Pimpinan masih belum menguasai secara keseluruhan SOP yang ada.

Sedangkan pelayanan publik memiliki hakekat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi negara dan fasilitas merupakan salah satu indikator penunjang untuk memberikan pelayanan prima sebagai kriteria pelayanan yang memuaskan. Hal ini sependapat dengan Barata (2017:27) bahwa Layanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan masyarakat.

b) Operator

Operator merupakan pegawai dan sebagai salah satu faktor dalam mencapai tujuan organisasi dengan sukses apalagi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung. Pelayanan publik sangat ditentukan dari kinerja para pelayan untuk memenuhi tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Berkenaan dengan hal tersebut, Zeithaml dalam Hardiansyah (2018:41) mengemukakan dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik agar dikatakan prima, yaitu: 1) *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi; 2) *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat; 3) *Responsiveness*, kemauan untuk membantu masyarakat bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan; 4) *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Rasyid, 2004:69). Pemerintahan pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Mewujudkan pelayanan publik yang prima menjadi agenda pokok di setiap daerah, dimana kualitas aparatur pemerintahan saat ini diukur dari terpenuhinya pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Tolak ukur pelayanan publik digunakan untuk mengetahui sejauhmana pelayanan itu dilaksanakan hingga dapat dikatakan bahwa pelayanan publik berjalan dengan baik.

Esensi pelayanan prima menurut Surjadi (2017:46) pada dasarnya mencakup 4 prinsip, yaitu: 1) Pelayanan harus cepat. Dalam hal ini masyarakat tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama; 2) Pelayanan harus tepat. Ketepatan dalam berbagai aspek yaitu: aspek waktu, biaya prosedur, sasaran, kualitas maupun kuantitas serta kompetensi petugas; 3) Pelayanan harus akurat. Produk pelayanan tidak boleh salah, harus ada kepastian, kekuatan hukum, tidak meragukan keabsahannya; 4) Pelayanan harus berkualitas. Produk pelayanan tidak seadanya, sesuai dengan keinginan masyarakat, memuaskan, berpihak dan untuk kepentingan masyarakat.

Berdasarkan teori tersebut jika dibandingkan dengan data hasil penelitian dalam indikator operator ada beberapa temuan yang ada seperti jumlah operator yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung yang khusus menangani Penerbitan Akta Kelahiran ada 8 orang. Tetapi, jumlah operator yang ada dianggap masih belum cukup untuk menangani Penerbitan Akta Kelahiran. Kemudian masih ada kendala dalam pengurusan penerbitan Akta Kelahiran seperti adanya gangguan jaringan, data yang tidak akurat disebabkan bukan orang tua yang langsung datang mengurus Akta Kelahiran, berkas yang tidak lengkap bahkan masih adanya masyarakat yang tidak mau melengkapi berkas. Selanjutnya para operator yang ada sudah mendapatkan pelatihan terkait sistem administrasi kependudukan yang bisa meningkatkan pemahaman tentang pemberian pelayanan publik secara lebih baik lagi.

c) Insentif

Dalam suatu organisasi atau instansi pemerintah di dalam menjalankan kegiatannya selalu membutuhkan tenaga kerja (pegawai), oleh karena itu faktor tenaga kerja perlu mendapat perhatian serius. Dengan demikian dalam menggunakan tenaga kerja perlu adanya insentif yang seimbang dengan hasil kerjanya, karena pemberian insentif merupakan perangsang yang diberikan instansi kepada tenaga kerja dengan tujuan sebagai pendorong agar para tenaga kerja bekerja lebih giat dan efisien.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2019:54) menjelaskan tentang manajemen pelayanan yang baik akan dihasilkan dari para petugas pelaksana yang memiliki kompetensi dan kredibilitas dalam menjalankan tugas, maka dibutuhkan pemberdayaan dalam manajemen sumber daya manusia, karena manusia selalu berperan aktif dalam setiap kegiatan Organisasi karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya organisasi terutama dalam pemberian pelayanan. Jadi, para petugas pelaksana atau dalam hal ini para pegawai juga perlu diperhatikan agar ada peningkatan semangat kerja dan inovasi. Menurut David Osborne dan Ted Gaebler: Dalam bukunya yang terkenal "Reinventing Government" (2020), Osborne dan Gaebler menekankan pentingnya inovasi, fleksibilitas, dan kewirausahaan dalam penyelenggaraan layanan publik.

Lebih lanjut menurut A. S. Moenir (2018:164-185) berkaitan dengan upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi kegiatan pelayanan publik, maka diperlukan suatu aktivitas manajemen. Aktivitas manajemen adalah aktivitas yang dilakukan oleh manajemen yang mampu mengubah rencana menjadi kenyataan, apakah rencana itu berupa rencana produksi atau rencana dalam bentuk sikap dan perbuatan. Menurut Henry Fayol dalam Safroni (2019) prinsip-prinsip dalam manajemen publik sebaiknya bersifat lentur dalam arti bahwa perlu di pertimbangkan sesuai dengan kondisi-kondisi khusus dan situasi-situasi yang berubah, ada salah satu prinsip yang dijelaskan seperti Remuneration (Penghargaan) yaitu Karyawan harus diberikan kompensasi yang adil dan layak atas pekerjaan mereka.

Berdasarkan teori tersebut jika dikaitkan dengan data hasil penelitian ada beberapa temuan dalam indikator Insentif ini seperti masih belum ada insentif yang diberikan untuk para pegawai dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung, sedangkan insentif merupakan pendorong agar para tenaga kerja bekerja lebih giat dan efisien. Kemudian penghargaan yang diberikan hanya dari Pemerintah Kota Bitung dalam bentuk Piagam Penghargaan kepada pegawai yang berprestasi dan disiplin, jadi kalau dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sejauh ini belum memberikan insentif atau penghargaan kepada para pegawai. Insentif dan penghargaan tersebut ada peningkatan semangat kerja ketika ada insentif atau penghargaan yang diberikan kepada para pegawai. Bahkan para pegawai belum berani untuk menyampaikan keluhan tentang insentif kepada para pimpinan yang ada di Dinas.

4.2 Faktor-faktor Determinan dalam Pengelolaan Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung

Pengelolaan sebagai bagian dari manajemen pelayanan yang baik akan dapat diciptakan apabila terdapat beberapa faktor yang mendukung, menurut Ratminto dan Winarsih (2019:54), yaitu: 1) Sumber Daya Manusia Pelayanan; Manajemen pelayanan yang baik akan dihasilkan dari para petugas pelaksana yang memiliki kompetensi dan kredibilitas dalam menjalankan tugas, maka dibutuhkan pemberdayaan dalam manajemen sumber daya manusia, karena manusia selalu berperan aktif dalam setiap kegiatan Organisasi karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya organisasi terutama dalam pemberian pelayanan. 2) Sistem Pelayanan; Salah satu faktor yang harus terdapat dalam manajemen pelayanan yang berkualitas adalah sistem pelayanan yang diarahkan kepada kepentingan pelanggan (masyarakat) yang terkait dengan sistem pengembangan pelayanan berdasarkan tujuan yang dihasilkan, dengan sistem pelayanan yang baik akan menentukan keberhasilan pelayanan. 3) Kultur Organisasi, dalam pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam manajemen pelayanan karena organisasi merupakan pelaksana dalam berbagai proses dan kegiatan dalam sebuah program dan berhasil atau tidaknya sebuah manajemen dalam pelayanan tergantung pada budaya organisasi didalamnya. Penciptaan budaya organisasi ini penting untuk mengetahui dukungannya.

Kalau Ditinjau dari segi aktivitas manajemen pelayanan publik yang menonjol diantara aktivitas-aktivitas yang dilakukan menurut A.S.Moenir yaitu pertama Menetapkan Sasaran sebagai aktivitas yang menonjol dalam manajemen pelayanan umum adalah menetapkan sasaran dalam rangka mencapai tujuan organisasi dimana organisasi dimaksudkan sebagai wadah kerjasama bagi orang-orang yang memiliki kepentingan bersama dan sebagai alat untuk mencapai tujuan tersebut.

Kedua, Menetapkan Cara yang Tepat yang tepat untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam hal ini termasuk menetapkan teknik pencapaian, prosedur dan metode. Khusus dalam tugas-tugas pelayanan soal prosedur dan metode harus benar-benar menjadi perhatian manajemen, karena hal ini akan menentukan kualitas dan kecepatan dalam pelayanan, baik pelayanan manual maupun pelayanan dengan menggunakan peralatan. Adapun teknik manajemen yang digunakan, yaitu teknik manajemen dengan sasaran, teknik manajemen dengan hasil, teknik manajemen dengan sistem, teknik manajemen dengan motivasi, dan teknik manajemen dengan pengecualian.

Ketiga, Melaksanakan Pekerjaan dan Menyelesaikan Masalah dalam pelaksanaan kegiatan ini penting yang harus diperhatikan ialah bahwa manajemen harus senantiasa siap memecahkan setiap masalah yang timbul dan sekaligus memutuskan keputusan yang diambil manajemen hendaknya benar-benar memecahkan persoalan dan dapat dilaksanakan, serta memenuhi maksud yang terkandung dalam inti masalah.

Keempat, Mengendalikan Kegiatan dan Proses Pelayanan yaitu pengendalian agak berbeda dengan pengawasan, meskipun keduanya masuk dalam jaringan kegiatan manajemen. Perbedaan itu terletak pada unsur tanggung jawab. Pada pengendalian, unsur ini jelas kelihatan sehingga pengendalian menjadi dinamis, disamping unsur-unsur tujuan, rencana kegiatan dan standar. Dalam pengendalian memang termasuk kegiatan pemantauan sebagai salah satu fungsi manajemen, tetapi tidak membawa misi tanggung jawab sebagaimana kegiatan pengendalian.

Kelima, Mengevaluasi Pelaksanaan Tugas atau Pekerjaan sebagai kegiatan manajemen untuk mengevaluasi pelaksanaan tugas atau pekerjaan bukanlah kegiatan terakhir di dalam rangkaian kegiatan manajemen, karena kegiatan (aktivitas) manajemen merupakan suatu lingkaran yang selalu bergerak dari suatu kegiatan ke kegiatan lainnya tanpa ada kesempatan terhenti. Gerakan-gerakan tersebut antara satu dan lainnya saling mempengaruhi sehingga

menjadi suatu kesatuan. Tidak salahlah kalau dikatakan bahwa aktivitas itu juga merupakan sistem dalam penyelenggaraan manajemen.

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil Pasal 1 Poin 1 menjelaskan Manajemen Pegawai Negeri Sipil adalah pengelolaan pegawai negeri sipil untuk menghasilkan pegawai negeri sipil yang profesional, memiliki nilai dasar, etika profesi, bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Selanjutnya dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 Pasal 4 menjelaskan terkait dengan Nilai dasar ASN dijabarkan dalam kode etik dan kode perilaku ASN yaitu pertama Berorientasi pelayanan, yaitu komitmen memberikan pelayanan prima demi kepuasan masyarakat, meliputi: memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat; ramah, cekatan, solutif, dan dapat diandalkan; dan melakukan perbaikan tiada henti.

Kedua, Akuntabel, yaitu bertanggung jawab atas kepercayaan yang diberikan, meliputi: melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi; menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif, dan efisien; dan tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan. Ketiga, Kompeten yaitu terus belajar dan mengembangkan kapabilitas, meliputi: meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah; membantu orang lain belajar; dan melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik. Keempat, Harmonis yaitu saling peduli dan menghargai perbedaan, meliputi: menghargai setiap orang tanpa membedakan latar belakang; suka menolong; dan membangun lingkungan kerja yang kondusif.

Kelima, Loyal yaitu berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara, meliputi: memegang teguh ideologi Pancasila, Undang- Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, setia kepada Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan pemerintahan yang sah; menjaga nama baik ASN, instansi, dan negara; dan menjaga rahasia negara. Keenam, Adaptif yaitu terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan serta menghadapi perubahan, meliputi: cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan; terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas; dan bertindak proaktif. Ketujuh, Kolaboratif yaitu membangun kerja sama yang sinergis, meliputi: memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi; terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah; dan menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan.

Berdasarkan teori tersebut jika dibandingkan dengan data hasil penelitian dalam fokus ini, ada beberapa faktor-faktor Determinan dalam Pengelolaan Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung seperti Dinas sudah melaksanakan sosialisasi kepada Masyarakat yang ada di Kota Bitung, sosialisasi yang diberikan oleh dinas yakni melalui media sosial, Fleg Flayer, bahkan langsung terjun ke Masyarakat atau ke kelurahan yang ada di Kota Bitung, temuan tersebut menjadi salah satu faktor pendukung dalam Pengelolaan Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran.

Selanjutnya ada beberapa faktor penghambat Pengelolaan Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung yaitu masih ada Masyarakat yang belum mengetahui tentang pelaksanaan sosialisasi dari dinas. Kemudian Penerbitan Akta Kelahiran masih belum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang seharusnya diterbitkan dalam waktu 1x24 jam tetapi masih ada banyak Masyarakat yang menerima Akta Kelahiran melewati waktu tersebut. Bahkan masih ada Masyarakat yang belum memahami syarat dan proses terkait Penerbitan Akta Kelahiran. Dan juga masih ada operator di dinas yang belum mengetahui dan memahami secara detail syarat yang diperlukan dalam penerbitan Akta Kelahiran. Ada Masyarakat yang mengurus berkas Akta Kelahiran bukan Orang Tua atau Pemilik Akta Kelahiran yang mengakibatkan data menjadi tidak akurat.

Masih terjadinya salah penginputan data Akta Kelahiran oleh para operator atau operator yang kurang teliti. Bahkan masih belum sesuai tingkat pendidikan atau latar belakang pendidikan dengan jabatan yang diemban oleh pegawai dan aparatur yang ada di dinas. Temuan-temuan tersebut menjadi faktor penghambat dalam rangka pemberian pelayanan yang prima kepada publik. Jika disandingkan penelitian ini dengan penelitian terdahulu maka dapat dijelaskan mempunyai perbedaan yakni penelitian terdahulu lebih menfokuskan dan lebih membahas tentang Manajemen Kinerja dan Upaya peningkata Akta Kelahiran, sedangkan penelitian ini menfokuskan pada Efektivitas dan faktor-faktor determinan pengelolaan Pelayanan penerbitan Akta Kelahiran, kemudian memiliki lokus penelitian yang berbeda dimana peneliti mengambil lokus di Kota Bitung sedangkan penelitian terdahulu lokusnya ada di Kota Solo, Kabupaten Malang, Kota Manado, Kabupaten Sidoarjo, dan Kabupaten Banjar. Tetapi juga memiliki persamaan yakni menggunakan metode penelitian kualitatif yang lebih menekankan pada makna dan sama-sama membahas tentang Akta Kelahiran.

5. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil data penelitian seperti yang telah dipaparkan dan diuraikan pada bab sebelumnya terkait Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung. Maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Fasilitas; fasilitas dan sarana prasarana dalam rangka penerbitan Akta Kelahiran di Dinas masih belum sesuai dengan SK Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung Nomor 470/DKP/SK/05/I2024 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung. Kemudian proses atau tata cara penyampaian Akta Kelahiran kepada masyarakat dilaksanakan secara langsung dan online. Selanjutnya para Pimpinan masih belum menguasai secara keseluruhan SOP yang ada.
- b. Operator; jumlah operator yang khusus menangani Penerbitan Akta Kelahiran ada 8 orang. Tetapi, jumlah operator yang ada dianggap masih belum cukup untuk menangani Penerbitan Akta Kelahiran. Kemudian masih ada kendala dalam pengurusan penerbitan Akta Kelahiran yang dialami oleh petugas operator seperti adanya gangguan jaringan, berkas yang tidak lengkap bahkan masih adanya masyarakat yang tidak mau melengkapi berkas.
- c. Insentif; Belum ada pemberian insentif untuk pegawai dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung. Kemudian penghargaan yang diberikan hanya dari Pemerintah Kota Bitung dalam bentuk Piagam Penghargaan kepada pegawai yang berprestasi dan disiplin. Insentif dan penghargaan tersebut dianggap sebagai pendorong untuk meningkatkan semangat kerja. Selanjutnya para pegawai belum berani untuk menyampaikan keluhan tentang insentif kepada para pimpinan.
- d. Keterlambatan Penerbitan Akta Kelahiran yang masih belum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur.
- e. Operator di dinas yang belum mengetahui dan memahami secara detail syarat yang diperlukan dalam penerbitan Akta Kelahiran bahkan terjadinya salah penginputan data Akta Kelahiran yang mengakibatkan data menjadi tidak akurat.
- f. Tingkat pendidikan atau latar belakang pendidikan masih belum sesuai dengan jabatan yang diemban oleh pegawai.

Saran

1. Saran Praktis

Berdasarkan dari kesimpulan hasil penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

- b. Perlunya penyediaan fasilitas dan sarana prasarana untuk meningkatkan pelayanan publik dan harus sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.
- c. Perlu ditingkatkan pengetahuan terkait Standar Operasional Prosedur Dokumen Kependudukan agar pemberian pelayanan publik lebih optimal.
- d. Harus dilakukan sosialisasi secara berkala kepada masyarakat terkait syarat-syarat yang diperlukan dalam penerbitan Dokumen Kependudukan Akta Kelahiran.
- e. Perlu diperhatikannya pemberian penghargaan atau insentif kepada pegawai yang berprestasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung.
- f. Harus diperhatikannya waktu pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur.
- g. Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan maka Petugas Operator harus lebih teliti dan cekatan dalam penerbitan Akta Kelahiran.
- h. Seharusnya jabatan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung harus sesuai dengan latar belakang pendidikan.

2. Saran Akademis

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terkait Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung yang perlu dilakukan penelitian lebih mendalam baik itu terkait dengan fokus penelitiannya, sehingga dapat melihat gambaran yang lebih besar tentang Pemberian Pelayanan Publik dan untuk memberikan kontribusi pemikiran secara ilmiah dalam studi Manajemen Pelayanan Publik.

6. Daftar Pustaka

- Hasibuan. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Ketujuh Belas. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Effendi, Usman. 2021. Asas-Asas Manajemen. Depok: Katalog Dalam Terbitan.
- Keban, Yermias T. 2020. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu, Ed.3. Yogyakarta: Gava Media.
- George, R, Terry, Leslie W. Rue. 2010. Dasar-Dasar Manajemen. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nor, Ghofur. 2022. Manajemen Publik Pada Pemerintah. Jakarta: Bumi Angkasa.
- Moenir. 2018, Manajemen Pelayanan Publik, Jakarta: PT. Gramedia.
- Safroni Ladzi. 2018. Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Aditya Media.
- David Osborne Ted Gaebler. 2020. Mewirusahaakan Birokrasi (Reinventing. Government). Teruna Gravika: Jakarta.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2019. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto. 2020. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sinambela. 2018. Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan. Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Barata, Adya. 2014. Dasar- Dasar Pelayanan Prima. PT. ElexMedia Komputindo. Jakarta.
- Hardiansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi). Yogyakarta: Gava. Media.
- Denhardt, J.V., dan Denhardt, R.B., 2015. The New Public Service, M.E. Sharpe. New York.

- Sutedi, 2020, Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik, Sinar. Grafika: Jakarta.
- Surjadi. 2017. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: Refika.
- Syafri Wirman, 2019, Studi Tentang Administrasi Publik. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2019. Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Matthew B. Miles & A. Michael Huberman. 2017. Analisis Data Kualitatif. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Moleong, L. J. (2017). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja. Rosdakarya.
- Standar Operasional Prosedur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung.
Regulasi/Peraturan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil
- Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor: 400.8.2-5484.Dukcapil Tahun 2022 Tentang Petunjuk Teknis Pelayanan Pencatatan Sipil
- Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung Nomor 470/DKP/SK/05/I2024 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung