

BAB V

ANALISIS HASIL PENELITIAN

Fokus utama penelitian ini adalah Pengembangan Kapasitas Organisasi Dalam Membangun Sistem Pelayanan Administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Barat Daya. Untuk mencapai tujuan yang dimaksud maka variabel dalam penelitian ini adalah Pengembangan Kapasitas Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Barat Daya dilihat dari. 1) Secara Individu dengan indikator Pengetahuan, Kompetensi, Etika Pelayanan. 2) Secara Organisasi dengan indikator Sumber Daya Manusia, Keuangan, Sistem Pengambilan Keputusan dalam Pelayanan. 3) Secara Sistem dengan indikator Peraturan Perundang-Undangan, dan Kebijakan Pendukung Pelayanan. Dari ketiga pengembangan tersebut dapat dianalisis sebagai berikut:

1.1 PENGEMBANGAN KAPASITAS INDIVIDU

Pengembangan Kapasitas Individu atau kemampuan individu adalah kesanggupan atau kecakapan yang berarti bahwa seseorang yang memiliki kecakapan atau kesanggupan untuk mengerjakan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakannya untuk meningkatkan produktifitas kerja. Pengembangan Kapasitas Individu pada hakekatnya terbentuk dari proses pendidikan secara umum, baik melalui pendidikan, pelatihan, dan pengalaman seseorang. Individu yang berkualitas adalah individu yang memiliki cukup pengetahuan dan mampu mengalokasikan sumber daya secara optimal. Pendidikan dan pelatihan merupakan investasi sumber

daya manusia yang dapat meningkatkan kemampuan dan keterampilan kerja, sehingga dapat meningkatkan kinerja seseorang.

5.1.1 Pengetahuan, Tingkat pendidikan terakhir pada setiap pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Berdasarkan hasil penelitian secara individu khususnya indikator Pengetahuan, pengetahuan berkaitan dengan pendidikan. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Barat Daya tingkat pendidikan pegawai beragam, ada SMA, D1, D3 dan maksimal S1. Berikut ini adalah hasil wawancara penulis dengan informan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk bapak Novie Jemmy Silas Tiwery,ST mengatakan bahwa:

Tingkat pendidikan terakhir pada setiap pegawai di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil sebenarnya beragam,ada SMA,D1,D3 dan batas maksimal S1.Sepanjang dalam melakukan tugas pelayanan tingkatan pendidikan memang berpengaruh walaupun kita tidak bisa menilai semua orang dengan tingkat pendidikan yang rendah maka mutu pelayanannya rendah, tetapi itu juga berpengaruh terhadap cara melakukan pelayanan sesuai kemampuan menangkai ketika di bina atau di latih untuk menduduki atau melakukan tanggungjawab.¹

Hal yang senada disampaikan oleh Kabid Pelayanan Catatan Sipil bapak Rines Heins Dahoklory, yang mengatakan bahwa:

Tingkat pendidikan terakhir itu minimal SMA,SMK, sedangkan maksimal itu di butuhkan S2, karena S2 kalau sekarang Eselon 2 itu dituntut harus S2 karena kedepannya Eselon 2 itu jadi kepala Dinas.Kalau di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maksimal S1 belum ada S2, minimal SMA tapi di harapkan

¹ Wawancara dengan Bapak Novie Tiwery selaku Kabid pelayanan pendaftaran penduduk,tanggal 24 Juni 2019

kedepannya harus ada S2, karena regulasi kedepan ini Eselon 2 itu khususnya kepala Dinas itu Eselon 2A harus pendidikan S2.²

Selain Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kabid Pelayanan Catatan Sipil Penulis juga melakukan wawancara dengan masyarakat untuk tanggapnya mengenai Pengembangan Kapasitas Organisasi dalam membangun Sistem Pelayanan Administrasi pada dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Seperti yang disampaikan oleh Kepala Dinas bapak Daud Reimialy yang mengatakan bahwa:

Kalau tingkat pendidikan disini ada PNS dan tentu ada Pegawai Kontrak. Untuk tingkat pendidikan untuk PNS ada SMA,D3 dan Sarjana, sedangkan untuk pegawai Honor juga sama ada SMA,D3, dan Sarjana.³

Gambar 1. Foto bersama Bapak Drs.Daut Reimialy selaku Kepala Dinas



² Wawancara dengan Bapak Rines Dahoklory selaku Kabid pelayanan catatan sipil, tanggal 27 Juni 2019

³ Wawancara dengan Bapak Daud Reimialy selaku Kepala Dinas, tanggal 28 Juni 2019

Untuk hasil wawancara diatas diperkuat dengan data dokumentasi bersama Bapak Drs.Daud Reimialy selaku Kepala Dinas. Berdasarkan jawaban informan mengenai Pengetahuan atau pendidikan terakhir setiap pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Maluku Barat Daya.

Selain Kepala Dinas dan Kepala Bidang penulis juga melakukan wawancara dengan ASN untuk mengetahui tanggapan mereka tentang Pengembangan Kapasitas.Seperti yang disampaikan oleh Ibu Dina yang mengatakan bahwa:

Tingkat pendidikan secara individu untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini ada SMA,D3 dan Sarjana sedangkan untuk S2 tidak ada.⁴

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukan bahwa jawaban dari setiap informan yang berkaitan dengan pendidikan semuanya sama, seperti yang kita ketahui bahwa tingkat pendidikan sangatlah penting dalam dunia kerja. Suksesnya suatu pekerjaan atau berkembangnya suatu lembaga seperti kantor, dinas itu ditentukan oleh pendidikan/ kemampuan dalam menjalankan/ melakukan tugas dan tanggung jawab dari masing-masing orang/ kelompok yang melakukan tugas tersebut.

Terkait dengan uraian di atas, maka hasil wawancara diperkuat dengan data sekunder tentang tingkat pendidikan terakhir pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dilihat pada tabel berikut ini :

⁴ Wawancara dengan Ibu Dina selaku ASN (petugas loket), tanggal 27 Juni 2019

Tabel 1.1

Tingkat pendidikan terakhir pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Maluku Barat Daya

No	Nama	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Jurusan	Golongan	Jabatan	E Selon
1.	Drs. Daud Reimialy	Laki-Laki	S1	Administrasi Negara	IV.B	Kepala Dinas	III.A
2.	Yannilita Bakker, Se	Perempuan	S1	Manajemen	III.D	Kabid Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan	III.B
3.	Alvonsina L. Mausanak, Sh	Perempuan	S1	Ilmu Hukum	III.C	Kabid Pengelolaan Informasi Adm Kependudukan	II.A
4.	Rines Heins Dahoklory, S.Kom	Laki-Laki	S1	Teknik Informatika	III.C	Kepal Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	III.B
5.	Novie Jemmy S. Tiwery, St	Laki-Laki	S1	Teknik Mesin	III.C	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	III.B
6.	Matheus J. Patutu, S.Kom	Laki-Laki	S1	Teknik Informatika	III.C	Kasie Perubahan Status Anak Kewarganegaraan Dan Kematian	IV.A
7.	Soyani M. A. Holle, Se	Perempuan	S1	Ekonomi/les p	III.C	Kasie Sistem Informasi Adm. Kependudukan	IV.A
8.	Fredrik Y. Tiwal, S.Kom	Laki-Laki	S1	Teknik Informatika	III.C	Kasubag Perencanaan Dan Evaluasi	IV.A
9.	Jeret J. Saruning, S.Sos	Laki-Laki	S1	Administrasi Negara	III.C	Kasie Identitas Penduduk	IV.A

10.	Anna C. Belder, S.Kom	Perempuan	S1	Teknik Informatika	III.C	Kasie Tata Kelola & Sdm Teknologi Info & Komunikasi	IV.A
11.	Olfiane E Paula, S.Soa	Perempuan	S1	Sosiologi	III.C	Kasie Pindah Datang Penduduk	IV.A
12.	Marllarita R. Latuhihin, S. Sos	Perempuan	S1	Sosiologi	III.C	Kasie Kerjasama	IV.A
13.	Rikhard R. Augustyn, A.Md	Laki-Laki	D3	Manajemen Keuangan	III.B	Kasie Pemanfaatan Data & Dokumen Kependuduk	-
14.	Surya A. Petrusz, St	Laki-Laki	S1	Teknik Informatika	III.C	Kasie Pengolahan & Penyajian	-
15.	Lesly P. Aipassa, Se	Perempuan	S1	Akuntansi	III.C	Kasubag Keuangan & Aset	-
16.	Marsantaly a A. Kapiluka, Sh	Perempuan	S1	Ilmu Hukum	III.C	Kasie Inovasi Pelayanan	-
17.	Victor J. Tiwery, Sh	Laki-Laki	S1	Ilmu Hukum	III.C	Kasie Perkawinan & Perceraian	-
18.	Santi Lainata, A. Md	Perempuan	D3	Teknik Informatika	III.A	-	-
19.	Simon Hattu, A.Md	Laki-Laki	D3	Akuntansi	II.D	-	-
20.	Selfina Maahury	Perempuan	SMA	Koperasi	II.D	-	-
21.	Dominggu s T. Jotlely	Laki-Laki	SMA	IPA	II.C	-	-
22.	Alfonsina J. Letelay	Perempuan	SMA	Fisika	II.B	-	-

23.	Mezak Pentury	Laki-Laki	SMA	IPA	II.B	-	-
24.	Oni Stevi Lepertery	Laki-Laki	SMA	IPA	II.B	-	-
25.	Wasti Idarida Mehmory	Perempuan	SMA	IPS	II.B	-	-
26.	Margaritha F Wakim, SE	Perempuan	S1	Akuntansi	-	-	-
27.	Julia Tamaela, SH	Perempuan	S1	Ilmu hukum	-	-	-
28.	Gerrits Y L Lekawael, SE	Laki-laki	S1	Manajemen keuangan	-	-	-
29.	Petrosina Latusuay, S.sos	Perempuan	S1	Sosiologi	-	-	-
30.	Darius L Tiwery, S.pd	Laki-laki	S1	Pendidikan	-	-	-
31.	Sony gayus tipka, S.sos	Laki-laki	S1	Sosiologi	-	-	-
32.	Jeky H tunay, S.ip	Laki-laki	S1	Ilmu pemerintahan	-	-	-
33.	Yuneolita D johannis	Perempuan	SMA	IPS	-	-	-
34.	Blandina unaola, SE	Perempuan	S1	Akuntansi	-	-	-
35.	Wiwini malioy	Perempuan	SMA	IPA	-	-	-
36.	Meilyn dahoklory	Perempuan	SMA	Fisika	-	-	-
37.	Yongki christian	Laki-laki	SMA	Kimia	-	-	-
38.	Arlis pesireron	Laki-laki	SMA	IPS	-	-	-
39.	Frangklein L soplely	Laki-laki	SMA	IPS	-	-	-
40.	Paulus rupidara	Laki-laki	SMA	IPA	-	-	-

Sumber Data : Dispenduk tahun 2017

Dari tabel diatas dapat diketahui secara rinci bahwa Pegawai Negeri Sipil (PNS) berjumlah 25 Orang, CPNS berjumlah 7 Orang, Operator non PNS berjumlah 4 Orang, dan Petugas Registrasi non PNS berjumlah 4 Orang. Jadi total keseluruhan berjumlah 40 Orang.

5.1.2 Kompetensi

Hasil penelitian secara Individu khususnya dalam indikator Kompetensi, berbicara tentang Kompetensi berarti kemampuan dalam melakukan pekerjaan atau tugas tertentu. Dalam mengembangkan kompetensi tersebut pegawai harus mengikuti pelatihan-pelatihan atau bimtek agar dapat mengembangkan kemampuan mereka dalam bekerja melayani masyarakat. Berikut ini adalah hasil wawancara penulis dengan informan :

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Bapak Drs.Daud Reimialy, mengatakan bahwa:

Pegawai harus memiliki pengetahuan tentang Administrasi Kependudukan, harus menguasai Teknologi Informasi (IT), dan harus memiliki pengetahuan tentang pelayanan publik.⁵

Hal senada diungkapkan oleh Kabid Pelayanan pendaftaran penduduk Bapak Novie Jemmy Silas Tiwery,ST, mengatakan bahwa:

Memang kemampuan dasar untuk mengembangkan kapasitas pelayanan itu penting untuk setiap aparatur pelaksana pelayanan. Di Dinas kependudukan yang menyangkut dengan kompetensi, pegawai harus mampu memahami Teknologi Informasi, karena dalam pelayanan masyarakat pegawai menggunakan IT.⁶

⁵ Wawancara dengan Bapak Drs.Daud Reimialy selaku Kepala Dinas, tanggal 28 Juni 2019

⁶ Wawancara dengan Bapak Novie Tiwery,ST selaku Kabid pelayanan pendaftaran penduduk, tanggal 24 Juni 2019

Pernyataan yang sama juga diungkapkan oleh Kabid Pelayanan Catatan Sipil

Bapak Rines Heins Dahoklory, mengatakan bahwa:

Kompetensi atau kemampuan pegawai awalnya masih diatas rata-rata atau pas-pasan, tetapi ketika mereka mulai bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil baru mereka di bina lagi terkait dengan kapasitas pelayanan, ini memang diwajibkan kalau dilihat dari sisi kepangkatan berarti harus golongan IIIA ke bawah, kalau golongan IIIB ke atas sudah Eselon. Itu semua terkait dengan kapasitas pelayanan karena diwajibkan pegawai negeri bukan pegawai kontrak itu aturan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Tetapi tidak menutup kemungkinan ada pegawai kontrak, dalam arti P3K (Pegawai Pemerintah dalam Pelayanan Kerja). Mereka diseleksi sesuai dengan disiplin ilmu yang dimiliki untuk memenuhi jabatan-jabatan ini khususnya di pelayanan. Tetapi setelah di Dinas baru dikembangkan lagi dengan adanya Bimtek- bimtek, Diklat- diklat yang terkait dengan pelayanan.⁷

Hal senada juga diungkapkan oleh seorang ASN yang bertugas pada bagian Operator, Bapak Lucky mengatakan bahwa:

Kompetensi atau kemampuan terkait dengan pelayanan masing-masing pegawai cukup baik. Pegawai memiliki kemampuan pada bidang mereka masing-masing. Pegawai juga harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, salah satunya kemampuan dalam berbicara. Kalau diluar kantor berbicaranya kasar tapi kalau di kantor berbicaranya harus lembut, ramah kepada masyarakat. Kemampuan dalam melayani khususnya dalam bidang Operator cukup baik, terus pegawai tidak hanya mempunyai kemampuan melayani saja tetapi jika ada alat yang rusak atau sistem yang error bisa diperbaiki.⁸

Pernyataan ini juga diungkapkan oleh Ibu Endang selaku masyarakat yang mengurus Akta Kelahiran mengatakan bahwa :

Pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup baik dalam arti mereka memiliki kemampuan dalam bidang mereka masing-masing. Karena dalam mengurus administrasi mereka ramah dalam memberi pelayanan. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga cepat dan konsisten dengan waktu.⁹

⁷ Wawancara dengan bapak Rines Dahoklory selaku Kabid pelayanan catatan sipil, tanggal 27 Juni 2019

⁸ Wawancara dengan bapak Lucky selaku ASN (selaku Operator), tanggal 27 Juni 2019

⁹ Wawancara dengan ibu Endang selaku masyarakat, tanggal 25 Juni 2019

Pernyataan yang sama juga diungkapkan oleh Ibu Esy selaku masyarakat yang mengurus KTP mengatakan bahwa :

Pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Barat Daya kepada masyarakat cukup baik, ramah, sopan, dan mempunyai kemampuan dalam menyelesaikan tugas mereka tepat waktu.¹⁰

Pernyataan yang sama juga diungkapkan oleh Bapak Sius Sairlay selaku masyarakat, mengatakan bahwa :

Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Barat Daya memberi pelayanan kepada masyarakat sangat baik. Pegawai sangat kompeten dalam memberi pelayanan kepada masyarakat, pegawainya juga ramah, sopan dan mereka juga konsisten dengan waktu dalam penyelesaian surat-surat.¹¹

Pernyataan ini juga diungkapkan oleh Ibu Leny selaku masyarakat yang mengatakan bahwa :

Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup baik dilihat dari cara mereka menyapa, memberi senyum, ramah, sopan kepada kami masyarakat serta mereka memberi arahan dengan baik kepada kami jika prosedur yang kami masukan tidak lengkap. Mereka tidak menyusahkan kami dengan prosedur yang berbelit-belit.¹²

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukan bahwa jawaban dari informan yang berkaitan dengan kompetensi, itu diharuskan atau diwajibkan kepada setiap pegawai untuk mengetahui atau memahami betul Teknologi Informasi (IT). Karena dalam melayani masyarakat, pegawai menggunakan IT. Pegawai juga harus

¹⁰ Wawancara dengan ibu Esy selaku masyarakat, tanggal 25 Juni 2019

¹¹ Wawancara dengan Bapak Sius Sairlay selaku masyarakat, 25 Juni 2019

¹² Wawancara dengan ibu Leny selaku masyarakat, tanggal 25 Juni 2019

kompeten dalam hal melayani masyarakat seperti pegawai harus melayani dengan ramah, senyum, dan sopan dalam berbicara atau menyambut masyarakat.

Hasil wawancara diatas diperkuat dengan hasil observasi. Berdasarkan observasi penulis pada saat penelitian menemukan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terutama mereka yang telah mengikuti jenis pelatihan atau bimtek studi banding pelayanan KTP-EL mereka memberi pelayanan dengan sangat baik, ramah, dan cepat sehingga masyarakat juga puas akan hal tersebut. Hal ini ketika penulis konfirmasi ke masyarakat, masyarakat juga mengatakan hal yang sama, hal ini juga menunjukan bahwa mereka kompetensi di bidang pekerjaan mereka. Untuk mendukung data tersebut dan data hasil wawancara diatas diperkuat dengan data sekunder tentang kompetensi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.2
Pegawai yang mengikuti Pelatihan atau Bimtek

No	Nama Pegawai	Jenis Pelatihan/Bimtek Yang Diikuti	Tahun
1	Yannilita Bakker, SE	Studi Banding Pelayanan Ktp-El Di Jogja	2013
2	Novie J.S. Tiwery, ST		
3	Rines H. Dahoklory, S.Kom		
4	Drs. Hendrik Warkey		
5	Surya Alex Petruz		
6	Yannilita Bakker, SE	Worskop Nasional “Pengelolaan Keuangan Daerah” 2	2011
7	Fredrik Yohant Tiwal, S.Kom	Diklat Pim Provinsi Maluku	2018
8	Matheus Patutu, S.Kom		
9	Fredrik Yohant Tiwal, S.Kom		
10	Alvonsina Mausanak, SH	Worskop Nasional “Pengelolaan Keuangan Daerah” 1	2010
11	Anna C. Belder, S.Kom		
12	Fredrik Yohant Tiwal, S.Kom		
13	Soyani M.A. Holle, SE		
14	Yannilita Bakker, SE	Bimbingan Teknis Nasional “Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Lakip), Dan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Sakip)”	2018
15	Fredrik Yohant Tiwal, S.Kom		

Sumber Data : Dispenduk tahun 2018

Dari tabel diatas dapat kita ketahui bahwa untuk pengembangan kapasitas pegawai atau untuk memiliki pegawai yang berkompetensi maka pegawai diwajibkan untuk mengikuti kegiatan-kegiatan seperti pelatihan-pelatihan, bimtek-bimtek supaya bisa menambah pengalaman dalam melakukan sebuah pekerjaan baik itu di Dinas, Kantor maupun Instansi-instansi tertentu.

Gambar 2.
Kegiatan Studi Banding pelayanan KTP-EL



Gambar 3.
Foto bersama Workshop Nasional Kegiatan Pengelolaan Keuangan Daerah
tahun 2011



Gambar 4. Bimbingan Teknis

Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) dan
Penyusunan Restra serta Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah
(SAKIP)



Gambar 5.

Kegiatan Pengelolaan Keuangan Daerah Keuangan Daerah yang bertempat di
Hotel Bintang Griyawisata, Jakarta tahun 2010.



Gambar 6.
Diklat PIM IV tahun 2018



Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa adanya pengembangan kapasitas atau kemampuan pegawai melalui bimbingan-bimbingan teknis, dan pelatihan-pelatihan maupun diklat- diklat kependudukan. Dari hasil wawancara diatas diperkuat dengan data sekunder berupa tabel 1.2 pengembangan kapasitas pegawai melauai bimbingan-bimbingan teknis, pelatihan dan diklat-diklat. Data sekunder diperkuat dengan data dokumentasi berupa foto.

1.1.3 Etika Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan Etika pelayanan Aparatur Sipil Negara di Kabupaten Maluku Barat Daya sangat baik. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara berikut ini :

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Drs.Daud Reimialy selaku Kepala Dinas yang mengatakan bahwa :

Menyangkut dengan pelayanan khususnys untuk etika mestinya ramah, pegawai itu harus sopan. Bagaimana cara menerima masyarakat, yang paling utama adlah senyum. Kemudian dengan ramah bertanya ada keperluan apa. Dan utamanya lagi yaitu sopan-santun dalam tugas-tugas pelayanan. Kita melayani masyarakat dengan kasar tentu masyarakat yang mau datang mengurus surat-surat juga mereka ragu-ragu, tetapi kalau dengan senyum, ramah dan sopan-santun itu merupakan peluang besar dalam mendukung proses pelayanan, apalagi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipilkan tugas utamanya untuk melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk bapak Novie Jemmy Silas Tiwery,ST yang mengatakan bahwa:

Menyangkut Etika pelayanan memang ada peraturan tentang bagaimana kita melayani masyarakat, mulai dari tanggung jawab sebagai aparatur tetapi mungkin karena budaya atau cara bicara namanya orang timur gaya bicaranya tidak mungkin seperti orang jawa yang dengan lemah lembut bisa menyambut masyarakat dalam tanggung jawab pelayanan. Kita tentu selalu menyarankan untuk melaksanakan tanggung jawab pelayanan, mengedepankan etika dari cara menyambut, menyapa dalam melakukan tanggung jawab pelayanan menanggapi setiap hal yang menjadi kebutuhan masyarakat itu juga mesti dilakukan dengan sopan santun terkadang dalam melakukan tanggung jawab pelayanan ada saja hal yang membuat orang yang melayani tentu menjadi emosi terkadang mereka terbawah dalam suasana ini, lalu nadanya menjadi tinggi terlihat tidak sopan tetapi memang keadaan yang membuat sehingga mereka melakukan tindakan seperti ini. Itu juga menjadi bagian yang senantiasa diingatkan, dibina sehingga dalam melakukan pelayanan etiket/e tika itu harus dijaga, bahwa setiap waktu selalu diingatkan bagi para pegawai bahwa kita ada disini bukan kebetulan karena masyarakatlah maka kita ada disini oleh karena itu bagaimana cara untuk kita melakukan pelayanan kemasyarakat itu yang baik ketika masyarakat datang dan dia kembali walaupun hasil pengurusannya tidak dia peroleh misalnya dia mengurus KTP dan pada hari itu dia tidak mendapatkan KTP karena ada kendala- kendala tetapi yang bersangkutan harus kembali dengan lega dan puas karena pelayanan yang diberikan, pelayanan yang diberikan dengan etika yang baik dan perhatian yang baik pasti semua orang yang datang walaupun apa yang dia inginkan tidak tercapai pasti dia pulang dengan ada rasa sukacita.¹³

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Leny sebagai masyarakat, yang mengatakan bahwa :

¹³ Wawancara dengan bapak Novie Tiwery selaku Kabid pelayanan pendaftaran penduduk, tanggal 24 Juni 2019

Etika pelayanan yang ia dapat selama mengurus administrasi cukup baik dan memuaskan, pegawai yang memberi pelayanan kepadanya juga ramah dan sopan terhadap masyarakat.¹⁴

Hal senada diungkapkan oleh Bapak Sius Sairlay sebagai masyarakat yang mengurus KTP El, mengatakan bahwa :

Selama beliau mengurus KTP pelayanan yang ia dapat cukup baik dan memuaskan, pegawai yang melayani menyapanya dengan baik, ramah dan sopan. Administrasi yang ia urus juga tidak berbelit-belit atau dipersulit oleh pegawai, menurut beliau petugas sangat konsisten juga dengan waktu, mungkin karena Kabupaten Maluku Barat Daya terdiri dari kepulauan.¹⁵

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dianalisis bahwa Etika sangat penting dalam sebuah instansi khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil karena menyangkut dengan pelayanan administrasi masyarakat. Hal ini juga membuat masyarakat rajin untuk datang mengurus administrasi mereka, baik berupa KTP,Akte Kelahiran dll.

Hasil wawancara diatas diperkuat dengan hasil dokumentasi KTP-EL Kabupaten Maluku Barat daya.



¹⁴ Wawancara dengan ibu Leny selaku masyarakat, tanggal 25 Juni 2019

¹⁵ Wawancara dengan Bapak Sius Sairlay selaku masyarakat, 25 Juni 2019

1.2 PENGEMBANGAN KAPASITAS ORGANISASI

Organisasi merupakan suatu sistem aktivitas kerja sama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih. Organisasi juga merupakan perkumpulan atau wadah bagi sekelompok orang untuk bekerjasama, terkendali dan dipimpin untuk tujuan tertentu.

5.2.1 Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia

Hasil penelitian secara Organisasi khususnya dalam indikator Sumber Daya Manusia, maka kita berbicara tentang kinerja/kemampuan yang dimiliki manusia dalam mengembangkan kapasitas organisasi. Untuk memperkuat hasil ini maka diperkuat dengan hasil wawancara berikut ini:

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Bapak Drs.Daud Reimialy, mengatakan bahwa:

Pengembangan kapasitas sumber daya manusia, yang pasti bahwa harus mengikuti bimbingan-bimbingan teknis (BIMTEK),pelatihan-pelatihan, diklat-diklat yang terkait dengan tugas dan tanggung jawab bidang di Dinas Kependudukan. Kemudian kegiatan-kegiatan di Dispenduk lebih banyak mengarah kepada bagaimana menguasai sistem untuk pelayanan dokumen-dokumen kependudukan, terutama administrasi data bes karena kalau komputer/ sistem gangguan itu tanggung jawab pegawai karena itu lebih banyak kepada pelayanan diklat-diklat,bimtek dan pelatihan-pelatihan.¹⁶

Hal senada diungkapkan oleh Kabid Pelayanan pendaftaran penduduk Bapak Novie Jemmy Silas Tiwery,ST, mengatakan bahwa:

Di Dinas Kependudukan kebanyakan pekerjaan berhubungan dengan TI dan memang perkembangan teknologi sekarang apapun pekerjaannya selalu berhubungan dengan teknologi informasi, karena itu setiap orang/aparatur yang bekerja harus dilengkapi dengan kemampuan tersebut. Pencetakan dokumen,input,

¹⁶ Wawancara dengan Bapak Daud Reimialy selaku Kepala Dinas, tanggal 28 Juni 2019

proses sampai cetak telah menggunakan sistem yang namanya sistem informasi administrasi kependudukan yang disingkat SIAK karena itu semua pegawai yang melayani di bidang kependudukan mesti menguasai sistem ini kalau tidak menguasai berarti tidak bisa menjadi operator atau son ofis untuk melayani masyarakat. Disamping itu untuk melakukan tanggung jawab-tanggungjawab di kantor semua surat menyurat sudah tidak lagi menggunakan mesin ketik semua menggunakan komputer. Jadi pengetahuan tentang TI sangat diperlukan disamping penguasaan dasar tentang ilmu-ilmu lain khusus ilmu tentang kependudukan, memang perlu diakui bahwa di Dispenduk belum ada pegawai dengan spesifikasi ilmu tentang kependudukan. Kemudian ada juga diklat-diklat khusus yang dilakukan oleh aparatur pencatatan sipil untuk aparatur pencatatan sipil, diklat pendaftaran penduduk untuk aparatur pendaftaran penduduk dll.¹⁷

Hal senada diungkapkan oleh bapak Rines. H Dahoklory selaku Kabid pelayanan catatan sipil, yang mengatakan bahwa:

Terkait dengan sumber daya manusia pegawai berharap ada bimtek-bimtek khusus untuk pegawai yang di front office. Kalau pejabat tidak ada masalah karena ada diklat-diklat khusus untuk pejabat-pejabat, tapi kalau untuk pegawai yang golongan II kebawah atau golongan III kebawah non pejabat itu harus ada diklat khusus karena mereka yang menghadapi masyarakat secara langsung, misalnya ketika ada masalah mereka yang dihadapkan duluan baru pejabatnya. Bimtek-bimtek khusus itu antara lain misalnya ada diklat-diklat terkait front office, kemudian bimbingan teknis terkait pelatihan-pelatihan operator, itu untuk cara pengoperasian di operator. Kemudian cara penataan operator maupun di front office supaya rapi pelayanannya.¹⁸

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa yang harus dikembangkan dalam sumber daya manusia yaitu mampu mengoperasikan sistem administrasi kependudukan, harus menguasai TI sehingga semua pekerjaan boleh dilakukan dengan baik dan terselesaikan dengan baik pula.

¹⁷ Wawancara dengan bapak Novie Tiwery, ST selaku Kabid pelayanan pendaftaran penduduk, tanggal 24 Juni 2019

¹⁸ Wawancara dengan bapak Rines Dahoklory selaku Kabid pelayanan catatan sipil, tanggal 27 Juni 2019

5.2.2 Keuangan yang dibutuhkan dalam Pengembangan Kapasitas

Hasil penelitian secara organisasi khususnya dalam indikator keuangan, pada indikator ini penulis membahas tentang keuangan/ biaya yang dibutuhkan menyangkut dalam pengembangan kapasitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Bapak Drs.Daud Reimialy, mengatakan bahwa:

Kegiatan pelatihan untuk pengembangan kapasitas itu pegawai memakai perjalanan dinas saja, untuk mengembangkan kapasitas pelayanan pegawai diikutsertakan dalam kegiatan Bimbingan Teknis yang dilakukan oleh Ditjen Dukcapil Provinsi Maluku. Biaya yang dikeluarkan hanya biaya perjalanan dinas. Bimbingan Teknis bisa juga dilakukan oleh Dinas Dukcapil dengan menghadirkan pemateri terkait.¹⁹

Hal senada diungkapkan oleh bapak Rines. H Dahoklory selaku Kabid pelayanan catatan sipil, yang mengatakan bahwa:

Menyangkut keuangan atau biaya dalam pengembangan kapasitas pegawai itu relatif. Tergantung pelayanan dimana dulu, kalau pelayanan di Kabupaten atau di kecamatan dan desa ini relatif, Kalau di kecamatan pergugus, masing-masing gugus dengan standarnya beda-beda. Kemudian non gugus yang kabupaten juga standarnya beda-beda. Tergantung standar biaya yang ditetapkan pemerintah daerah. Jadi tidak paten setiap tahun ada perubahan.²⁰

Hal senada diungkapkan oleh seorang ASN yang pernah mengikuti kegiatan pelatihan, Bapak Lucky mengatakan bahwa:

Pelatihan pengembangan kapasitas pelayanan biaya yang dikeluarkan hanya untuk operator kecamatan sedangkan untuk pegawai yang mengikuti pelatihan mereka tidak dipungut biaya/ mendapat biaya dari pelatihan tersebut. Yang

¹⁹ Wawancara dengan bapak Drs.Daud Reimialy selaku Kepala Dinas, tanggal 28 Juni 2019

²⁰ Wawancara dengan bapak Rines Dahoklory selaku Kabid pelayanan catatan sipil, tanggal 27 Juni 2019

mendapat uang/ biaya hanyalah operator kecamatan yang memberikan pelatihan kepada pegawai. Biaya hanya terkait dengan transportasi dan biaya makan semuanya disesuaikan dengan kegiatan terkait.²¹

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa untuk pengembangan kapasitas pegawai ada biayanya hanya saja biaya yang dibutuhkan tergantung pada jenis kegiatan/ pelatihan tersebut.

5.2.3 Sistem Pengambilan Keputusan dalam Pelayanan

Hasil penelitian secara organisasi khususnya dalam Sistem Pengambilan Keputusan dalam Pelayanan, mengenai pelayanan pasti ada keputusan-keputusan yang diambil dalam melancarkan proses pelayanan. Untuk memperkuat hasil ini maka diperkuat dengan hasil wawancara berikut ini:

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Bapak Daud Reimialy, yang mengatakan bahwa:

Mekanisme pelayanan tentunya diatur sistemnya harus diatur mulai dari pendaftaran kemudian itu melalui beberapa proses dengan kebutuhan yang masyarakat butuhkan hingga selesai. Kalau untuk mengambil keputusan tentunya ada di pimpinan. Tetapi itu melalui bawahan/ staf setelah menghadapi persoalan harus ke kepala seksi, kepala seksi ke kepala bidang dan selanjutnya ke kepala dinas kalau memang persoalannya tidak bisa diselesaikan. tetapi ternyata persoalannya bisa diselesaikan di kepala seksi maka persoalannya sebatas kepala seksi jadi kalau kepala seksi itu bisa selesaikan persoalan berarti masalah itu batas kepala seksi saja. Tetapi kalau persoalannya tidak bisa diselesaikan maka harus sampai kepada kepala dinas yang mengambil keputusan terkait dengan pelayanan. kalau untuk kepentingan dinas tentu semuanya ada pada kepala dinas, tetapi khusus untuk pelayanan tentunya berjenjang jadi diharapkan pelayanan itu lancar, upaya bagaimana menyelesaikan pekerjaan tanpa harus membuat orang menanti terlalu lama karena itu proses harus berjalan dengan baik. jadi kalau memang petugasnya bisa selesaikan maka diselesaikan, kecuali memang hal-hal yang sangat prinsip yang tidak boleh.²²

²¹ Wawancara dengan bapak Lucky selaku ASN, tanggal 27 Juni 2019

²² Wawancara dengan bapak Daud Reimialy selaku Kepala Dinas, tanggal 28 Juni 2019

Hal senada diungkapkan oleh bapak Rines. H Dahoklory selaku Kabid pelayanan catatan sipil, yang mengatakan bahwa:

Pengambilan keputusan terkait dengan pelayanan ini ada kaitannya dengan kondisi wilayah, agak sedikit berbeda dengan daerah jawa. Memang aturan sudah mengatur tapi kadang kami punya kebijakan yang tidak ada dalam aturan, ada banyak hal yang tidak tertuang dalam aturan tapi dibijaki oleh pemerintah pusat untuk dilaksanakan di pemerintah daerah, misalnya akte kelahiran wajib membawa akte perkawinan salah satunya, tetapi sekarang kebijakan dari pemerintah pusat itu tanpa akte perkawinanpun juga bisa mengurus akte kelahiran, itu tidak ada dalam aturan dan tidak ada dalam UU. Tata cara pelayanan juga tidak mengatur seperti begitu, pelayanan tetap mengatur kepada persyaratan yang ada, tapi kebijakan dari pemerintah pusat itu perlu ada untuk lebih mempercepat proses pelayanan dan target pencapaian akte kelahiran. Jadi ada kebijakan-kebijakan yang dibuat dari pemerintah pusat untuk kepentingan-kepentingan itu.²³

Berdasarkan hasil wawancara dapat dianalisis bahwa keputusan-keputusan yang dibuat selamanya tidak berpatokan pada aturan-aturan dan UU yang sudah ditetapkan. Dilihat dari faktor wilayah yang tidak memungkinkan maka keputusanpun kadang dibuat berdasarkan faktor kekeluargaan.

5.3 PENGEMBANGAN KAPASITAS SISTEM

Kapasitas sistem meliputi kerangka kerja yang berhubungan dengan pengaturan, kebijakan-kebijakan dan kondisi dasar yang mendukung pencapaian obyektivitas kebijakan tertentu. Dalam mengembangkan kualitas sistem ini, yang menjadi fokus utama adalah perubahan pada kebijakan dan peraturan yang dianggap menghambat kinerja optimal organisasi.

²³ Wawancara dengan bapak Rines Dahoklory selaku Kabid pelayanan catatan sipil, tanggal 27 Juni 2019

Pada pengembangan kapasitas sistem dilakukan baik melalui pengembangan kebijakan, peraturan (Regulasi dan deregulasi) agar sistem yang ada dapat berjalan secara efektif dan efisien untuk menjamin tercapainya tujuan individu maupun organisasi tersebut.

Secara umum, sistem adalah suatu kesatuan, baik obyek nyata atau abstrak yang terdiri dari berbagai komponen atau unsur yang saling berkaitan, saling tergantung, saling mendukung, dan secara keseluruhan bersatu dalam satu kesatuan untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien.

Ada juga yang mengatakan sistem adalah suatu paduan yang terdiri dari beberapa unsur/ elemen yang dihubungkan menjadi satu kesatuan sehingga memudahkan aliran informasi dan materi/ energi untuk mewujudkan suatu tujuan tertentu. Secara etimologis, istilah sistem berasal dari bahasa latin (*systema*) dan bahasa Yunani (*sustema*) yang sering dipakai untuk memudahkan dalam menggambarkan interaksi di dalam suatu entitas. Istilah sistem sering digunakan dalam berbagai bidang, sehingga maknanya akan berbeda-beda sesuai dengan bidang yang dibahas. Namun, secara umum kata sistem mengacu pada sekumpulan benda yang saling memiliki keterkaitan satu sama lain.

5.3.1 Peraturan Perundang-undangan

Hasil penelitian secara Sistem khususnya dalam indikator Peraturan Perundang-undangan dalam mengatur tentang pengembangan kapasitas guna memperlancar

pelayanan publik. Untuk memperkuat hasil temuan ini diperkuat dengan hasil wawancara berikut ini:

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Daud Reimialy selaku Kepala Dinas, yang mengatakan bahwa :

Kalau untuk pengembangan kapasitas yang pastinya sesuai dengan masing-masing instansi. Tetapi secara umum itu ada pada bagian pengembangan. Kalau di BKD pasti mereka tahu, karena aturan-aturan tentang bagaimana pengembangan kapasitas aparat sipil negara. Kalau di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan undang-undang jadi undang-undang tentang administrasi kependudukan itu mengarah pada bagaimana kegiatan di Dinas Kependudukan. Kegiatan-kegiatan itu kemudian diatur dalam program pemerintah yang mengatur bagaimana, misalnya ada kegiatan apa itu semua sudah ada di bidang-bidang masing-masing. Di daerah itu kalau ada pengembangan kapasitas itu ada diklat-diklat , itu juga bagian dari pengembangan kapasitas.²⁴

Pernyataan yang sama juga di ungkapkan oleh bapak Rines. H Dahoklory selaku Kabid pelayanan catatan sipil, yang mengatakan bahwa:

Pelayanan yang dilakukan tetap berpedoman pada UU No 24 Tahun 2013 tentang UU No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, kemudian ada peraturan Presiden No 40 Tahun 2019 tentang pelaksanaan UU No 24 Tahun 2013.²⁵

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dianalisis bahwa Undang-undang juga sangat penting dalam suatu instansi khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengatur dan memperlancar kegiatan Pelayanan administrasi.

²⁴ Wawancara dengan bapak Daud Reimialy selaku Kepala Dinas, tanggal 28 Juni 2019

²⁵ Wawancara dengan bapak Rines Dahoklory selaku Kabid pelayanan catatan sipil, tanggal 27 2019

5.3.2 Kebijakan Pendukung Pelayanan

Hasil penelitian secara Sistem khususnya dalam indikator Kebijakan Pendukung Pelayanan juga baik dalam menunjang atau mendukung pelayanan. Untuk memperkuat hasil temuan ini diperkuat dengan hasil wawancara berikut ini:

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Bapak Daud Reimialy, yang mengatakan bahwa:

Kebijakan yang dilakukan untuk pengembangan kapasitas ialah pelayanan bimbingan teknis kepada pegawai sangat terbatas, oleh karena itu secara internal selalu dilakukan pendampingan terhadap aparatur penyelenggara pelayanan seperti petugas Registrasi dan Operator. Pendampingan dilakukan oleh Administrator Database ataupun oleh Pejabat yang membidangi teknis pelayanan yang dilakukan.²⁶

Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak Rines. H Dahoklory selaku Kabid pelayanan catatan sipil, yang mengatakan bahwa:

Kebijakan pendukung diperbolehkan selama tidak melanggar peraturan supaya kedepannya tidak salah, kebijakan yang diambil untuk bimbingan teknis kepada pegawai yang masih terbatas, oleh karnanya dilakukan pendampingan terhadap pegawai yang menyelenggarakan pelayanan.²⁷

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dianalisis bahwa Kebijakan pendukung pelayanan itu perlu secara internal dilakukan untuk pendampingan terhadap aparatur sebagai penyelenggara pelayanan.

²⁶ Wawancara dengan bapak Daud Reimialy selaku Kepala Dinas, tanggal 28 Juni 2019

²⁷ Wawancara dengan bapak Rines Dahoklory selaku Kabid pelayanan catatan sipil, tanggal 27 Juni 2019