

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Berdasarkan tugas umum pemerintahan yang diemban maka penilaian kinerja bagi pegawai organisasi memiliki arti yang sangat penting terutama dalam upaya melakukan perbaikan-perbaikan pada masa yang akan datang. Penilaian kinerja bagi pegawai berguna untuk menilai kuantitas, kualitas dan efisiensi pelayanan, motivasi, dan penyesuaian anggaran organisasi.

Kinerja pegawai merupakan hal yang bersifat individu karena setiap pegawai mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Pihak manajemen dapat mengukur kinerjanya atas unjuk kinerjanya berdasarkan kinerja masing-masing pegawai. Kinerja adalah konsep dasar penting dalam suatu kinerja. Kinerja dalam suatu instansi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi/instansi yang telah diterapkan.

Menurut Dwiyanto (1995:7) Rendahnya kinerja pegawai publik sangat dipengaruhi oleh kekuasaan dari pada pelayanan dan menempatkan dirinya sebagai penguasa dan memperlakukan para pengguna jasa sebagai objek pelayanan yang membutuhkan bantuannya. Disamping itu, rendahnya kinerja juga disebabkan oleh sistem pembagian kekuasaan yang cenderung memusat pada pimpinan. Struktur pegawai yang hierarkis mendorong adanya pemusatan kekuasaan dan wewenang pada atasan sehingga pejabat pegawai yang langsung berhubungan dengan para

pengguna jasa sering tidak memiliki wewenang yang memadai untuk merespon dinamika yang berkembang dalam penyelenggaraan pelayanan.

Pelayanan administrasi terpadu menciptakan pengalaman yang lebih efisien, efektif, dan memuaskan bagi masyarakat dengan mengintegrasikan berbagai layanan administrasi menjadi satu entitas yang menyeluruh. Berikut adalah gambaran umum tentang bagaimana pelayanan administrasi terpadu bekerja:

1) Pusat Layanan Satu Atap: Sebuah pusat layanan satu atap biasanya merupakan ciri khas dari pelayanan administrasi terpadu. Di sini, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan administrasi dari satu lokasi atau platform tanpa harus berkunjung ke beberapa lokasi atau menghubungi beberapa departemen. 2) Proses Terintegrasi: Pelayanan administrasi terpadu melibatkan proses-proses yang terintegrasi untuk penyediaan layanan. Misalnya, dalam konteks pembuatan akta kelahiran, prosesnya mungkin mencakup pendaftaran kelahiran, verifikasi data, pencetakan akta, dan penyerahan kepada orang tua atau pemohon. 3) Kolaborasi Antarinstansi: Pelayanan administrasi terpadu memerlukan kolaborasi antara berbagai instansi atau departemen dalam pemerintah atau sektor publik lainnya. Ini memungkinkan berbagai layanan untuk diintegrasikan secara mulus dan untuk mengatasi hambatan administratif. 4) Sistem Informasi Terpadu: Implementasi pelayanan administrasi terpadu sering didukung oleh sistem informasi terpadu yang memungkinkan berbagai unit atau departemen untuk saling berbagi informasi dan berkomunikasi secara efisien. Sistem ini juga membantu dalam mengelola data dengan lebih efektif. 5) Orientasi pada masyarakat: Pelayanan administrasi terpadu menempatkan kebutuhan dan kepuasan masyarakat sebagai prioritas utama. Oleh

karena itu, proses dan sistem dirancang dengan mempertimbangkan perspektif masyarakat, dengan tujuan menyediakan layanan yang efektif, efisien, dan ramah pengguna. 6) Evaluasi dan Peningkatan Berkelanjutan: Organisasi yang menerapkan pelayanan administrasi terpadu secara terus-menerus melakukan evaluasi kinerja mereka dan berusaha untuk meningkatkan proses dan layanan mereka. Ini melibatkan identifikasi area-area untuk perbaikan dan penerapan perubahan yang diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan.

Dengan demikian, pelayanan administrasi terpadu menciptakan lingkungan yang lebih terintegrasi dan koheren, yang mengarah pada pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat dan meningkatkan efisiensi operasional bagi penyedia layanan administrasi.

Menurut George R. Terry (1953), administrasi terpadu adalah seni dan ilmu untuk merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan, dan mengendalikan upaya-upaya para anggota organisasi serta penggunaan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan. Terry menekankan pentingnya integrasi dan koordinasi dalam manajemen, dengan tujuan untuk mencapai hasil yang optimal melalui penggunaan sumber daya yang tepat.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mendefinisikan Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar

sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dasar hukum pelayanan administrasi terpadu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) umumnya dapat ditemukan dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur tugas, fungsi, dan wewenang Dukcapil. Beberapa peraturan perundang-undangan yang mendasari pelayanan administrasi terpadu di Dukcapil di Indonesia antara lain: Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan: Menyelenggarakan administrasi kependudukan yang meliputi pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, dan hal-hal penting lainnya. Memberikan dasar hukum bagi penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2016 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Menyatakan bahwa pelayanan perizinan berusaha dapat diintegrasikan secara elektronik, termasuk dalam hal administrasi kependudukan. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2018 tentang Implementasi Sistem Kependudukan Berbasis Elektronik. Menetapkan penyelenggaraan administrasi kependudukan berbasis elektronik untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 94 Tahun 2019 tentang Pedoman

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pencatatan Sipil. Menjelaskan pedoman pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu di bidang pencatatan sipil, yang dapat dijadikan acuan oleh Dukcapil. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri. Menetapkan standar pelayanan publik, termasuk dalam hal administrasi kependudukan, di lingkungan Kementerian Dalam Negeri. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 973.13-325 Tahun 2020 tentang Penetapan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pencatatan Sipil di Kabupaten/Kota. Merinci penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu pencatatan sipil di tingkat kabupaten/kota.

Peraturan tersebut menjadi landasan hukum bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk menyelenggarakan pelayanan administrasi terpadu. Selain itu, implementasi teknologi informasi dan inovasi dalam administrasi kependudukan juga diatur dalam beberapa aturan di atas. Perlu diingat bahwa aturan ini dapat mengalami perubahan, dan penting untuk selalu mengacu pada versi terbaru dari peraturan yang berlaku.

Pelayanan Administrasi Terpadu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) biasanya harus memenuhi sejumlah kriteria agar dapat memberikan layanan yang efisien, efektif, dan memuaskan bagi masyarakat. Berikut adalah beberapa kriteria yang umumnya diharapkan dalam pelayanan administrasi terpadu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil:

1. Keterbukaan Informasi : Menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses mengenai prosedur, persyaratan, dan biaya terkait layanan administrasi

kependudukan. Memberikan informasi mengenai status permohonan kepada pemohon.

2. Kecepatan Pelayanan: Memastikan proses pelayanan dilakukan dengan cepat dan tidak memakan waktu yang berlebihan. Mengoptimalkan sistem dan prosedur agar meminimalkan waktu tunggu pemohon.
3. Keterjangkauan Layanan: Menyediakan layanan di lokasi yang mudah diakses oleh masyarakat. Menerapkan sistem pemesanan atau antrian online untuk mengurangi waktu tunggu dan memudahkan masyarakat.
4. Kualitas Pelayanan: Menjamin akurasi dan ketepatan dalam pemrosesan data administrasi kependudukan. Melibatkan staf yang terlatih dan kompeten dalam memberikan pelayanan.
5. Kemudahan Proses: Menyederhanakan prosedur pelayanan agar mudah dipahami oleh masyarakat. Menerapkan sistem integrasi data untuk mengurangi duplikasi informasi.
6. Kepatuhan Hukum: Memastikan bahwa semua prosedur dan kebijakan pelayanan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Menyediakan perlindungan data pribadi dan menjaga kerahasiaan informasi.
7. Partisipasi Masyarakat: Mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses administrasi kependudukan. Mengumpulkan umpan balik dari masyarakat untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan.
8. Inovasi Teknologi: Memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam proses pelayanan. Menyediakan layanan online atau aplikasi mobile untuk memudahkan akses masyarakat.

9. Pemantauan dan Evaluasi: Melakukan pemantauan secara berkala terhadap kinerja pelayanan administrasi kependudukan. Melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan berdasarkan umpan balik dari masyarakat.
10. Kesetaraan dan Keadilan: Memberikan pelayanan dengan prinsip kesetaraan dan keadilan tanpa diskriminasi. Menyediakan fasilitas bagi penyandang disabilitas untuk memudahkan akses mereka.

Kriteria-kriteria ini dapat membantu menciptakan pelayanan administrasi terpadu yang responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Administrasi Kependudukan yang dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 Tentang administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten TTU merupakan salah satu instansi pemerintah yang memiliki kewenangan untuk mengurus segala pelayanan Administrasi terpadu di Kabupaten TTU. Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten TTU merupakan *line office* dari pemerintah pusat yang berhadapan langsung dalam memberikan pelayanan administrasi terpadu kepada masyarakat. Pelayanan administrasi terpadu yang diberikan Dukcapil pada masyarakat Kabupaten TTU antara lain adalah surat pengantar atau rekomendasi pembuatan administrasi kependudukan berupa kartu keluarga, E-KTP, Akta

(Kelahiran, Kematian, Pengesahan Pengakuan Anak, Perkawinan, Perceraian), dan lain sebagainya.

Menurut George R. Terry (1953) Administrasi Terpadu memiliki perbedaan kunci dengan administrasi lainnya, terutama dalam hal integrasi layanan dan pendekatan secara menyeluruh. Berikut adalah beberapa perbedaan utama antara Administrasi Terpadu dan administrasi lainnya:

Integrasi Layanan: Administrasi Terpadu menggabungkan berbagai layanan administrasi menjadi satu entitas yang menyeluruh, sementara administrasi tradisional cenderung memisahkan layanan berdasarkan fungsi atau departemen. Ini berarti bahwa dalam Administrasi Terpadu, pelanggan dapat mengakses berbagai layanan dari satu lokasi atau platform, sementara dalam administrasi tradisional, mereka mungkin perlu berinteraksi dengan beberapa departemen atau unit yang berbeda.

Pendekatan Proses: Administrasi Terpadu menerapkan pendekatan proses yang terintegrasi untuk menyediakan layanan, dengan fokus pada efisiensi dan kepuasan pelanggan. Di sisi lain, administrasi tradisional cenderung terfragmentasi, dengan setiap departemen atau unit bertanggung jawab atas aspek-aspek tertentu dari layanan.

Orientasi pada masyarakat: Administrasi Terpadu menempatkan kebutuhan dan kepuasan masyarakat sebagai prioritas utama, dengan desain layanan yang mempertimbangkan perspektif masyarakat. Administrasi lainnya mungkin lebih terfokus pada proses internal atau aturan dan regulasi.

Sistem Informasi Terpadu: Administrasi Terpadu seringkali didukung oleh sistem informasi terpadu yang memungkinkan berbagai unit atau departemen untuk saling berbagi informasi dan berkomunikasi secara efisien. Di sisi lain, dalam administrasi tradisional, sistem informasi mungkin tidak sepenuhnya terintegrasi, yang dapat mengakibatkan duplikasi data dan kesulitan dalam berbagi informasi.

Kolaborasi Antarinstansi: Administrasi Terpadu sering melibatkan kerja sama antara berbagai instansi atau departemen dalam pemerintah atau sektor publik lainnya. Ini memungkinkan untuk mengatasi hambatan administratif dan meningkatkan koordinasi dalam penyediaan layanan. Administrasi tradisional mungkin kurang mendorong kolaborasi semacam itu.

Evaluasi dan Peningkatan Berkelanjutan: Administrasi Terpadu mengadopsi siklus evaluasi dan perbaikan terus-menerus untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Administrasi lainnya mungkin kurang fokus pada evaluasi berkelanjutan dan perbaikan proses.

Dengan demikian, Administrasi Terpadu menawarkan pendekatan yang lebih holistik dan terintegrasi dalam penyediaan layanan administrasi, dengan tujuan utama untuk meningkatkan efisiensi, keterjangkauan, dan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan penjelasan tentang pelayanan terpadu yang telah - berikan, dapat dikaitkan dengan Dukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) sebagai berikut:

Integrasi Layanan: Dukcapil bertanggung jawab atas berbagai layanan administrasi kependudukan, seperti penerbitan akta kelahiran, akta kematian, kartu

keluarga, dan KTP. Dengan pelayanan terpadu, seluruh layanan ini dapat diintegrasikan menjadi satu entitas yang menyeluruh, sehingga masyarakat dapat mengakses berbagai layanan dari satu lokasi atau platform.

Pendekatan Proses: Dukcapil dapat menerapkan pendekatan proses yang terintegrasi dalam memberikan layanan kependudukan, dengan fokus pada efisiensi dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan.

Orientasi pada masyarakat--: Pelayanan terpadu di Dukcapil menempatkan kebutuhan dan kepuasan masyarakat sebagai prioritas utama, dengan desain layanan yang mempertimbangkan perspektif masyarakat sebagai pengguna layanan.

Sistem Informasi Terpadu: Dukcapil dapat menggunakan sistem informasi terpadu yang memungkinkan berbagai unit atau bidang di dalamnya untuk saling berbagi informasi dan berkomunikasi secara efisien, menghindari duplikasi data, dan memudahkan pengelolaan data kependudukan.

Kolaborasi Antarinstansi: Dalam memberikan pelayanan terpadu, Dukcapil dapat berkolaborasi dengan instansi atau departemen lain yang terkait, seperti Kementerian Dalam Negeri, Badan Pusat Statistik, atau Dinas Kesehatan, untuk mengatasi hambatan administratif dan meningkatkan koordinasi dalam penyediaan layanan kependudukan.

Evaluasi dan Peningkatan Berkelanjutan: Dukcapil dapat mengadopsi siklus evaluasi dan perbaikan terus-menerus untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kependudukan secara berkelanjutan, sesuai dengan prinsip pelayanan terpadu.

Dengan demikian, konsep pelayanan terpadu sangat relevan dan dapat diterapkan dalam pelayanan Dukcapil untuk meningkatkan kualitas layanan, efisiensi, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan yang diberikan.

Seiring dengan perkembangan zaman dan semakin modernnya kehidupan manusia, pemerintah banyak mendapat sorotan publik terutama dalam hal pelayanan administrasi terpadu yang menuntut aparatur negara sebagai pelayanan masyarakat memberikan pelayanan administrasi terpadu sebaik-baiknya menuju *good governance*, sedangkan masyarakat Indonesia sendiri semakin kritis dalam menginginkan pelayanan administrasi terpadu yang maksimal dari pemerintah. Oleh sebab itu, substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Berkaitan dengan tugas yang harus dilaksanakan, maka penyediaan pelayanan administrasi terpadu oleh pemerintah itu sendiri harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik secara kualitas maupun secara kuantitas. Dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu itu sendiri, aparat pemerintah sangatlah bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan administrasi terpadu yang terbaik kepada masyarakat sebagai wujud dari pencipta kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan administrasi terpadu yang efektif dan terbaik oleh pemerintah karena sistem demokrasi yang ada juga kembali pada rakyatnya, selain itu karena masyarakat juga telah memberikan dananya dalam bentuk pajak, retribusi serta berbagai pungutan yang lainnya (Mahmudi,2005:229). Namun saat ini, pelayanan administrasi terpadu yang

seharusnya ditunjukkan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikaninya. Artinya, birokrat harus memberikan pelayanan administrasi terpadu terbaik untuk masyarakat. Melayani Administrasi kependudukan pencatatan sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten TTU adalah lembaga pemerintah yang bertanggung jawab atas pencatatan dan pendataan kependudukan serta pelayanan terkait administrasi kependudukan di suatu negara. Di dalam DUKCAPIL Kabupaten TTU, terdapat berbagai jenis pelayanan administrasi terpadu yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan administratif masyarakat terkait dengan kependudukan. Jenis-jenis pelayanan administrasi terpadu yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten TTU antara lain:

1. Pelayanan Pencatatan Biodata Penduduk
2. Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga (KK)
3. Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP EL)
4. Pelayanan Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)
5. Pelayanan Surat Keterangan Pindah Datang
6. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT WNA)
7. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan
8. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pembatalan Perceraian
9. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Perubahan Kewarganegaraan
10. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Lahir Mati

11. Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran
12. Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Kematian
13. Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan
14. Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Perceraian
15. Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Pengakuan dan Pengesahan Anak
16. Pelayanan Catatan Pinggir

Administrasi kependudukan merupakan aspek penting dalam tata kelola pemerintahan yang bertujuan untuk mencatat dan mengelola data penduduk secara akurat dan efektif. Salah satu layanan krusial yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten TTU adalah penerbitan akta kelahiran. Akta kelahiran merupakan dokumen dasar yang memberikan identitas hukum bagi setiap individu. Dari penjelasan tersebut peneliti lebih tertarik untuk membahas mengenai pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Timor Tengah Utara, mulai dari prosedur pembuatan hingga tantangan yang dihadapi.

Menurut data Badan Pusat Statistik jumlah penduduk di Kabupaten TTU selama 2 tahun terakhir mengalami pertumbuhan, dimana pada tahun 2020 jumlah penduduk di Kabupaten TTU sebanyak 259.829 jiwa dan tahun 2021 menjadi 262.698 jiwa. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi pertumbuhan penduduk sebesar 1,47%. Salah satu penyebab pertumbuhan penduduk tersebut karena adanya kelahiran. Adanya kelahiran maka masyarakat perlu membuat akta kelahiran di Dukcapil sebagai bukti sah mengenai status dan peristiwa kelahiran seseorang.

Pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Timor Tengah Utara bertujuan untuk memastikan setiap kelahiran dicatat secara resmi dan setiap individu memiliki dokumen identitas yang sah. Akta kelahiran tidak hanya penting untuk kepentingan administratif, tetapi juga berfungsi sebagai dasar untuk memperoleh hak-hak dasar seperti pendidikan, kesehatan, dan layanan sosial lainnya. Syarat dan Dokumen yang Dibutuhkan Untuk mengurus akta kelahiran, beberapa dokumen yang diperlukan meliputi 1) Surat keterangan kelahiran dari rumah sakit, bidan, atau dokter. 2) Kartu Tanda Penduduk (KTP) orang tua. Kartu Keluarga (KK) 3) Surat nikah atau akta perkawinan orang tua. Orang tua atau keluarga melaporkan kelahiran ke Disdukcapil setempat dengan membawa dokumen yang diperlukan. Petugas Disdukcapil akan memeriksa kelengkapan dan keabsahan dokumen yang diserahkan. Data kelahiran dicatat dalam register pencatatan sipil. Setelah verifikasi selesai, akta kelahiran diterbitkan dan diserahkan kepada pemohon.

Akta Kelahiran ini berbeda dengan surat kenal lahir, dimana akta kelahiran memiliki kekuatan hukum dan menjadi dokumen yang menyatakan status kewarganegaraan seorang anak. Sementara surat kenal lahir itu dikeluarkan oleh Konsulat Indonesia yang berada di luar negeri dan diberikan kepada anak keturunan warga Negara Indonesia yang lahir di luar negeri, kemudian surat kenal lahir ini nantinya akan digunakan untuk mengurus penerbitan akta kelahiran bagi anak yang lahir di luar negeri tersebut.

Akta kelahiran juga menjadi dokumen penting yang harus dimiliki oleh setiap anak, sehingga setiap orang tua yang memiliki anak baru lahir harus mengurus akta

kelahiran guna dokumen resmi bagi jati diri anak dan anak dapat diakui sebagai warga Negara Indonesia. Hal ini yang menyebabkan seluruh masyarakat Kabupaten TTU selalu berupaya untuk membuat akta kelahiran di Dukcapil Kabupaten TTU.

Selanjutnya untuk proses pembuatan akta kelahiran di Dukcapil Kabupaten TTU membutuhkan waktu selama 1-3 hari. Sementara dalam prosedur kerja yang ditetapkan oleh Dinas Dukcapil pembuatan akta kelahiran dapat diselesaikan selama 1 hari. Penetapan prosedur kerja mengenai proses pembuatan akta kelahiran yang dilakukan oleh Dukcapil Kabupaten TTU tentu berpedoman pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang mengatur bahwa waktu pembuatan akta kelahiran paling cepat adalah 1-2 hari dan paling lambat 30 hari tanpa adanya pungutan biaya. Oleh karena itu, untuk proses penyelesaian akta kelahiran Dukcapil Kabupaten TTU mengambil waktu yang paling minimal yaitu 1-2 hari.

Namun upaya Dukcapil Kabupaten TTU dalam melakukan pembuatan akta kelahiran tersebut justru menemui beberapa kendala, diantaranya adalah pihak ketiga yang menawarkan jasa dengan harga pembuatan akta kelahiran lebih mahal. Meskipun menggunakan jasa calo itu mahal, masyarakat tetap bersedia membayar karena mereka merasa lebih sulit membuat akta kelahiran dengan datang sendiri ke Kantor Dukcapil Kabupaten TTU. Kesulitan yang sering dialami adalah kurangnya persyaratan administrasi dalam mengurus akta kelahiran dan lain sebagainya yang menyebabkan masyarakat harus bolak balik menuju Kantor Dukcapil Kabupaten TTU, sementara jika masyarakat menggunakan jasa pihak ketiga maka persyaratan pembuatan akta kelahiran akan diberitahu terlebih dahulu. Hal ini tentu

menimbulkan persepsi buruk masyarakat terhadap kinerja Dukcapil Kabupaten TTU. Masyarakat menjadi menilai bahwa Dukcapil Kabupaten TTU memberikan pelayanan yang kurang baik, karena adanya pungutan biaya dari pihak ketiga. Pelayanan yang baik akan hanya diwujudkan dengan sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat. Hendaknya aparat dalam memberikan pelayanan tidak mendahulukan kepentingan pribadi di atas kepentingan umum. Karena peran aparat di sini adalah aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Selain itu dalam pelayanan harus sesuai dengan undang-undang atau ketentuan berlaku. Sumberdaya manusia pun juga sangat berpengaruh dalam pelaksanaan pelayanan. Jika sumberdaya yang dimiliki aparat baik maka pelayanan akan baik pula.

Berdasarkan hasil penelitian penulis pada Dinas Kependudukan dan Catatan kabupaten Timor Tengah Utara terkait pelayanan Administrasi Terpadu terhadap masyarakat dapat di lihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.1
Data Pelayanan Administarsi Terpadu di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten TTU pada tahun 2022

No	Jenis Pelayanan Administrasi	Jumlah
1	Kartu Keluarga (KK)	20.101 Keping
2	Kartu tanda penduduk (KTP)	15.363 Keping
3	Akta kelahiran	7.481 Dokumen
4	Akta kematian	2.549 Dokumen
5	Akta perkawinan	673 Dokumen
6	Akta perceraian	6 Dokumen
7	Kartu identitas anak	4.029 Keping
8	Surat keterangan pindah keluar pengikut (orang)	3.259 Perpindahan
9	Surat keterangan ahli waris	752 Dokumen
	Total	50.613

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2023

Tabel 1.2
Data Pelayanan Administarsi Terpadu di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten TTU pada tahun 2023

No	Jenis Pelayanan Administrasi	Jumlah
1	Kartu Keluarga (KK)	36.700 Keping

2	Kartu tanda penduduk (KTP)	30.460 Keping
3	Akta kelahiran	17.740 Dokumen
4	Akta kematian	1.981 Dokumen
5	Akta perkawinan	2.374 Dokumen
6	Akta perceraian	10 Dokumen
7	Kartu identitas anak	17.962 Keping
8	Surat keterangan pindah keluar pengikut (orang)	4.581 Perpindahan
	Total	111.800

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2023.

Berdasarkan tabel 1.1 dan tabel 1.2 tersebut menunjukkan bahwa total pelayanan administrasi terpadu pada masyarakat di Dinas Kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Timor Tengah Tahun 2022 jumlah pelayanan administrasi terpadu mencapai 50.613 dan tahun 2023 mencapai 111.800. Berdasarkan tabel tersebut jumlah pelayanan administrasi terpadu pada tahun 2022 lebih sedikit dengan jumlah 50.613 dibandingkan tahun 2023 dengan jumlah 111.800 jumlah pelayanan administrasi terpadu.

Maka dari tabel 1.1 dan tabel 1.2 bisa dilihat Data prestasi pelayanan administrasi terpadu pada tabel 1.3 berikut ini:

Tabel 1.3
Data Prestasi Pelayanan Administrasi Terpadu Tahun 2023

1.	PEGAWAI YANG DINILAI	
	Nama	: Maria G. Salem, SH
	NIP	: 197103242001122004
	Pangkat/Gol. Ruang	: PEMBINA IV/a
	Jabatan	: Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil
	Unit Kerja	: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2.	PEJABAT PENILAI KINERJA	
	Nama	: Richardus Erwin Taolin, SE
	NIP	: 197310312000121004
	Pangkat/Gol. Ruang	: Pembina Utama Muda /IV.c
	Jabatan	: Kepala Dinas

	Unit Kerja	:	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
3.	ATASAN PEJABAT PENILAI KINERJA		
	Nama	:	Drs. Joseph Kuabib
	NIP	:	197109181992011003
	Pangkat/Gol. Ruang	:	Pembina Utama Muda IV/c
	Jabatan	:	Asisten Tata Praja
	Unit Kerja	:	Sekretariat Daerah Kabupaten Timor Tengah Utara
4.	EVALUASI KINERJA		
	Capaian Kinerja Organisasi	:	Baik
	Predikat Kinerja Pegawai	:	Baik
5.	CATATAN/REKOMENDASI		

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. TTU

Berdasarkan tabel 1.3 tersebut dapat di jelaskan bahwa Data Prestasi Pelayanan Administrasi Terpadu Tahun 2023 dengan fokus pada evaluasi kinerja seorang pegawai. Evaluasi kinerja menunjukkan bahwa baik capaian kinerja organisasi maupun predikat kinerja pegawai berada dalam kategori "Baik". Secara keseluruhan, tabel ini mencerminkan bahwa kinerja Maria G. Salem dinilai positif dalam menjalankan tugasnya di bidang pelayanan pencatatan sipil.

Tabel 1.4
Data Sasaran Kinerja Pegawai Tahun 2023

No	Pegawai Yang Dinilai		No	PEJABAT PENILAI KINERJA	
1	Nama	Richardus Erwin Taolin, SE	1	Nama	Drs. Juandi David
2	NIP	197310312000121004	2	NIP	-
3	Pangkat/Gol. Ruang	Pembina Utama Muda (IV/C)	3	Pangkat/GOL. Ruang	-
4	Jabatan	Kepala Dinas	4	Jabatan	Bupati Timor Tengah Utara
5	Unit Kerja	Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	5	Instansi	Pemerintah Daerah Kabupaten Timor Tengah Utara
HASIL KERJA					

No	Rencana Hasil Kerja	Indikator Kinerja Individu	Target	Perspektif
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
A. Utama				
1	Meningkatkan akuntabilitas kinerja Instansi Pemerintahan	Nilai SAKIP (Skor)	62	Penerima Layanan
2	Meningkatnya kualitas layanan public (Smart Governance)	Tingkat Cakupan Layanan Administrasi Kependudukan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	80.44	Penerima Layanan
3	Optimalisasi Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Smart Governance)	Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (Skor) Nilai kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Public sesuai IJU Nomor 25 tahun 2009	2	Penerima Layanan
4	Meningkatnya OPD yang menerapkan Zona Integritas (Manajemen Perubahan)	Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menyandang predikat WBK/WBBM (OPD)	85	Penguatan Internal
B. TAMBAHAN				
PERILAKU KERJA				
1	Berorientasi pelayanan - Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat - Ramah, cekatan, solutif, dan dapat diandalkan - Melakukan perbaikan tiada henti	Ekspektasi Khusus Pimpinan: - Menjadi role model/panutan dalam menjunjung komitmen dan integritas pegawai di lingkungan kerjanya - Memberikan pelayanan yang optimal terhadap kebutuhan pegawai		
2	Akuntabel - Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggungjawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi - Menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggungjawab, efektif, dan efisien - Tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan	Ekspektasi Khusus Pimpinan: - Menjadi role model/ panutan dalam menjunjung komitmen dan integritas pegawai di lingkungan kerjanya - Berani bertanggungjawab terhadap kinerja pegawai di lingkungan kerjanya		
3	Kompeten - Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah - Membantu orang lain belajar - Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik	Ekspektasi Khusus Pimpinan: - Menjadi aparatur yang professional - Memberikan kesempatan yang sama kepada pegawai untuk mengembangkan diri - Menyelesaikan setiap pekerjaan sesuai dengan target dan standar kualitas yang ditetapkan		
4	Harmonis - Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya - Suka menolong orang lain - Membangun lingkungan kerja yang kondusif	Ekspektasi Khusus Pimpinan: - Membangun komunikasi yang lebih terbuka dan menjaga hubungan baik dengan stakeholder - Menciptakan suasana kerja yang nyaman bagi pegawai		
5	Loyal	Ekspektasi Khusus Pimpinan:		

	<ul style="list-style-type: none"> - Memegang teguh ideologi Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, setia kepada Negara Kesatuan Republik Indonesia serta pemerintahan yang sah - Menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi, dan Negara - Menjaga rahasia jabatan dan negara 	<ul style="list-style-type: none"> - Berani menyampaikan adanya indikasi/ hal-hal yang dapat merugikan dan membahayakan negara - Mengutamakan kepentingan umum dari pada kepentingan pribadi
6	<p style="text-align: center;">Adaptif</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan - Menjaga berinovasi dan mengembangkan kreativitas - Bertindak proaktif 	<p style="text-align: center;">Ekspektasi Khusus Pimpinan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membuka diri untuk menerima dan menyesuaikan dengan perubahan-perubahan regulasi kepegawaian - Berupaya menciptakan ide-ide baru yang bermanfaat bagi organisasi
7	<p style="text-align: center;">Kolaboratif</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi - Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah - Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumberdaya untuk tujuan bersama 	<p style="text-align: center;">Ekspektasi Khusus Pimpinan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mampu mengelola dan melibatkan seluruh pihak sesuai dengan peran dan fungsinya untuk mencapai tujuan bersama - Memberikan kesempatan kepada setiap anggota untuk menyampaikan ide atau gagasan yang produktif

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. TTU

Berdasarkan tabel 1.4 tersebut dapat di jelaskan bahwa Richardus Erwin Taolin dinilai berdasarkan indikator-indikator kinerja utama dan tambahan yang mencakup hasil kerja dan perilaku kerja. Sasaran utamanya melibatkan peningkatan akuntabilitas, kualitas layanan publik, implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik, dan penerapan zona integritas. Perilaku kerja juga dinilai dalam hal orientasi pelayanan, akuntabilitas, kompetensi, keharmonisan, loyalitas, adaptasi, dan kolaborasi. Evaluasi menunjukkan fokus pada peningkatan kualitas layanan dan integritas dalam pelaksanaan tugas-tugasnya.

Dari uraian latar belakang tersebut penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut melalui penelitian ilmiah dengan judul Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimanakah Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan penelitian adalah Untuk mendeskripsikan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Secara teoritis, dapat memberikan sumbangan pengetahuan yang dapat digunakan untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan Administrasi Terpadu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara.
- b. Secara praktis dapat berguna sebagai masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk lebih mengembangkan pelayanan publik yang di berikan kepada masyarakat.