BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN LAPORAN KKL

4.1 Produktivitas Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Cimahi Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Gratis

Produktivitas berasal dari kata “produktiv” artinya sesuatu yang mengandung potensi untuk digali, sehingga produktivitas dapatlah dikatakan sesuatu proses kegitan yang terstruktur guna menggali potensi yang ada dalam sebuah komoditi/objek. Arti produktivitas sebenarnya dapat mengandung arti keinginan dan usaha dari setiap manusia (individu atau kelompok) untuk selalu meningkatkan mutu kehidupannya dan penghidupannya. Produktivitas sering pula dikaitkan dengan cara dan sistem yang efisien, sehingga proses produksi berlangsung tepat waktu dan dengan demikian tidak diperlukan kerja lembur dengan segala implikasinya, terutama implikasi biaya. Dan kiranya jelas bahwa yang merupakan hal yang logis dan tepat apabila peningkatan produktivitas dijadikan salah satu sasaran jangka panjang perusahaan dalam langka pelaksanaan strateginya.

Berikut ini akan disajikan hasil laporan KKL dan analisis mengenai kinerja aparatur Disdukcapil yang dilihat dari indikator produktivitas. Adapun yang menjadi ukuran dari produktivitas adalah: Sumber daya manusia yang profesional dalam pelayanan, sarana dan prasarana yang

tersedia, dan kesesuaian bagian kerja sehari-hari sesuai dengan bidang tugas.

Produktivitas adalah untuk mengukur sejauh mana tingkat pencapaian hasil yang telah ditetapkan, tidak hanya mengukur tingkat efisiensi saja, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dengan *output.*

Berdasarkan hasil KKL bahwa sumber daya manusia yang ada di Disdukcapil Kota cimahi masih kekurangan para tenaga ahli hal ini disebabkan karena Disdukcapil Kota cimahi adalah dinas yang baru memisahkan diri dari Dinas kependudukan dan tenaga kerja yang sekarang sudah terpisah. Walaupun demikian tidak menjadi hambatan aparatur untuk menjadi produktif,salah satunya dengan mengadakan program pembuatan akta kelahiran jemput bola dimana para aparatur Disdukcapil mendatangi masyarakat agar masyarakat bisa membuat akta kelahiran lebih mudah sehingga tidak perlu mendatangi Dinas. Pelayanan tersebut menunjukan antusias masyarakat terhadap program jemput bola karena tidak perlu cape dan tidak perlu mengeluarkan biaya ongkos daripada harus pergi ke Disdukcapil.

Aparat dalam pelayanan yang optimal kepada masyarakat dituntut untuk melakukan jemput bola atau terjun langsung ke tengah-tengah masyarakat. Hal ini diperlukan juga disesuaikan dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan juga dengan efektivitas kerja. Kredibilitas

aparatpun akan dinilai positif oleh masyarakat apabila aparat dapat memberikan kesan yang baik kepada mereka

Peningkatan Sumber Daya Manusia adalah suatu keniscayaan yang harus dilakukan. Hal ini dikarenakan dengan penambahan jumlah aparatur dan pelayanan jemput bola, maka akan ada perubahan yang sangat berarti dari masing-masing individu tersebut.

Aparat berusaha untuk meningkatkan kualitas kerjanya, maka dengan sendirinya kinerja keseluruhan di Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan jauh lebih baik. Berdasarkan KKL sebagian aparat menyebutkan bahwa kuantitas SDM yang ada, kurang dari cukup. Hal ini didasarkan pada jumlah PNS yang ada sudah dapat menjalankan berbagai tugas yang telah ditetapkan sebelumnya ditambah pula dengan satu orang tenaga kontrak yang dapat membantu pelaksanaan pelayanan sehari-hari. Sedangkan dalam waktu pelayanan masih kurang, hal ini didasarkan jumlah PNS yang kurang dan pelapor semakin banyak karena pelayanan ini tidak dikenakan biaya. Kasus tersebut membuat aparatur kewalahan dan masih banyak pekerjaan yang tidak tuntas dikerjakan dikarenakan kurangnya tenaga ahli dibidangnya yang menyebabkan lamanya waktu dalam pembuatan akta kelahiran.

Tugas dan fungsi aparat memang dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkannya disesuaikan dengan bidang tugas yang telah ditetapkan. Apabila memang dalam kesehariannya aparat dinilai lambat dalam memberikan pelayanan atau

kadang-kadang saja memberikan pelayanan, hal ini bukan berarti bahwa aparat tidak cepat tanggap namun harus disesuaikan terlebih dahulu mengenai bidang tugas masing-masing. Aparat sebagai pelayan masyarakat dan abdi negara mempunyai tugas yang tidak ringan. Apabila dalam pelayanannya tidak memuaskan masyarakat, maka dengan sendirinya poduktivitas aparatur Pemerintah Daerah khususnya di Disdukcapil akan mendapatkan penilaian yang rendah.

Suatu organisasi birokrasi yang ingin tumbuh dan berkembang selalu berupaya meningkatkan produktivitas kerja sebagai sistem organisasi tersebut, termasuk sistem manajemen, sistem fungsional dan sistem operasional. Bukan merupakan hal yang baru apabila dikatakan bahwa yang dimaksud sengan produktivitas ialah terdapatnya korelasi “terbalik” antara masukan dan keluaran. Artinya, suatu sistem dapat dikatakan produktif apabila masukan yang diproses semakin sedikit untuk menghasilkan luaran yang semakin besar. Tentu banyak cara yang digunakan untuk mengukur tinggi rendahnya produktivitas suatu sistem. produktivitas memiliki dua dimensi, *pertama* efektivitas yang mengarah kepada pencapaian untuk kerja yang maksimal yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan berkualitas, kuantitas, dan waktu. *Kedua* yaitu efesiensi yang berkaitan dengan upaya membandingakan input dengan realisasi penggunaanya atau bagaimana pekerjaan tersebut dilaksanakan.

Efesiensi merupakan suatu ukuran dalam membandingkan input direncanakan dengan input sebenarnya. Apabila ternyata *input* yang

sebenarnya digunakan semakin besar penghematannya, maka tingkat efesiensi semakin tinggi. Sedangkan efektivitas merupakan ukuran yang memberikan gambaran suatu target yang dicapai. Apabila kedua tersebut dikaitkan satu dengan yang lainnya, maka terjadinya peningkatan efektivitas tidak akan selalu menjamin meningkatnya efesiensi.

Berdasarkan uraian-uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa produktivitas merupakan perbandingan antara keluaran serta masukan serta mengutarakan cara pemanfaatan baik terhadap sumbur-sumber dalam memproduksi suatu barang atau jasa.

Produktivitas pada dasarnya mencakup sikap mental dan perilaku yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan (continuous improvement), dan mempunyai pandangan bahwa kinerja hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan kinerja hari esok harus lebih baik dari prestasi hari ini. Pola perilaku yang demikian akan mendorong bawahan untuk senantiasa terus berusaha meningkatkan kerja, sebagai stimulus untuk selalu berbuat yang baik.

Penilaian kinerja merupakan proses di mana organisasi berupaya meupakan memperoleh informasi yang seakurat mungkin tentang kinerja para anggotanya.penilaian kinerja harus dilakukan dengan baik karena akan bermanfaat bagi organisasi secara keseluruhan,bagi para atasan langsung dan bagi para karyawan yang bersangkutan enam hal yang penting dipahami dalam penilaian kinerja ialah:

1. Kegunaan hasil penilaian kinerja

2. Unsur-unsur penilian kinerja
3. Teknik penilaian kinerja masa lalu
4. Kiat melaksanakan penilaian kinerja yang berorientasi ke masa depan
5. Implikasi proses penilaian
6. Umpan balik bagi satuan kerja yang mengelola sumber daya manusia dalam organisasi.

Faktor-faktor yang dapat meningkatkan produktivitas kinerja sebagai berikut:

1. Perbaikan Terus-menerus

Upaya meningkatkan produktivitas kinerja, salah satu implikasinya ialah bahwa seluruh komponen organisasi harus melakukan perbaikan secara terus-menerus. Pandangan ini bukan hanya merupakan salah satu etos kerja yang penting sebagai bagian dari filsafat manajemen mutakhir. Pentingnya etos kerja ini terlihat dengan lebih jelas apalagi diingat bahwa suatu organisasi selalu dihadapkan kepada tuntutan yang terus-menerus berubah, baik secara internal maupun eksternal. Tambahan pula ada ungkapan yang mengatakan bahwa satu-satunya hal yang konstan di dunia ini adalah perubahan. Secara internal, perubahan yang terjadi adalah perubahan strategi organisasi, perubahan pemanfaatan teknologi, perubahan kebijaksanaan, dan perubahan dalam praktik-praktik SDM sebagai akibat diterbitkan perundang-undangan baru oleh pemerintah dan berbagai faktor lain yang tertuang dalam keputusan manajemen.

Sedangkan perubahan eksternal adalah perubahan yang terjadi dengan cepat karena dampak tindakan suatu organisasi yang dominan peranannya di masyarakat.

2. Peningkatan Mutu Hasil Pekerjaan

Berkaitan erat dengan upaya perbaikan terus-menerus adalah peningkatan mutu hasil pekerjaan oleh semua orang dan segala komponen organisasi. Padahal, mutu tidak hanya berkaitan dengan produk yang dihasilkan dan dipasarkan, baik berupa barang maupun jasa, akan tetapi menyangkut segala jenis kegiatan dimana organisasi terlibat. Berarti mutu menyangkut semua jenis kegiatan yang diselenggarakan oleh semua satuan kerja, baik pelaksana tugas pokok maupun pelaksana tugas penunjang, dalam organisasi. Peningkatan mutu tersebut tidak hanya penting secara internal, akan tetapi juga secara eksternal karena akan tercermin dalam interaksi organisasi dengan lingkungannya yang pada gilirannya turut membentuk citra organisasi dimata berbagai pihak disemua organisasi.

3. Pemberdayaan Sumber Daya Manusia (SDM)

SDM merupakan unsur yang paling strategik dalam organisasi. Karena itu memberdayakan SDM merupakan etos kerja yang sangat mendasar yang harus dipegang teguh oleh semua eselon organisasi dalam hierarki organisasi. Memberdayakan SDM mengandung berbagai kiat seperti mengakui harkat dan martabat manusia, perkayaan mutu

kekaryaan dan penerapan gaya manajemen yang partisipatif melalui proses demokratisasi dalam kehidupan organisasi.

4.2 Kualitas Layanan Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Cimahi dalam pembuatan akta kelahiran gratis

Kualitas layanan aparatur Disdukcapil kepada masyarakat. Kualitas layanan ini diukur melalui Tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan dalam waktu yang relevan, pelayanan informasi yang berkualitas, dan tingkat pengaduan dan keluhan.

Kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan oleh aparatur Disdukcapil dapat dilihat dari sudah dapat diselesaikan atau belum setiap keutuhan masyarakat dengan tepat waktu.

Kulitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan di mana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Namun banyak kendalanya terutama pada kontak antara penyedia pelayanan yaitu Disdukcapil dan masyarakat kota Cimahi, variasi pelayanan, petugas pelayanan, struktur organisasi, informasi, kepekaan permintaan dan penawaran, prosedur dan ketidakpercayaan publik terhadap kualitas pelayanan itu sendiri. Diperlukan paradigma baru yang bersifat “costumer driven”, dan kepemimpinan yang baik dan transfer nasional serta kelompok dan pola pengelolaan pelayana publik yang baik

pula, agar standar kualitas pelayanan publik yang baik dapat diwujudkan secara nyata.

Kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan. Kualiatas pelayanan juga diartikan sebagai suatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan (masyarakat), dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan atau masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan suatu kepuasan, sesuatu yang sebaik mungkin memuaskan. Dari sudut dasar produknya yaitu dalam pembuatan akta kelahiran gratis tentulah ada spesifikasi dari setiap pelayanannya. Sedangkan dari dasar pemakaiannya bermakna tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan atau masyarakat. Pada akhirnya, dari dasar nlai maka kualitas pelayanan itu merupakan hubungan antara kegunaan dan kepuasan dengan harga yang harus dikeluarkan secara cuma-cuma.

Kualitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh terhadap pemenuhan berbagai persyaratan-persyaratan, spesifikasi dan harapan. Konsep tersebut hanya berorientasi kepada masukan, keluaran dan atau keduanya. Kualitas juga berkaitan dengan proses produksi yang akan berpengaruh terhadap proses produksi itu sendiri dengan menghasilkan kualitas yang dicapai secara keseluruhan. Kualitas produksi harus dilihat sebagai bagian dari produktivitas, dikarenakan salah satu

alternatif yang mungkin adalah memproduksi lebih banyak barang dan jasa, tetapi dengan kualitas yang rendah.

Memberikan layanan terhadap pelanggan yang sangat baik, merupakan pendekatan lain untuk meningkatkan kinerja yang kompetitif bagi organisasional. Kebutuhan akan keluaran (SDM yang berkualitas) semakin meningkat dalam era pembangunan seperti sekarang ini, karena era tersebut merupakan era tinggal landas yang akan banyak menuntut peran serta SDM yang memiliki kemamuan professional sebagai pelaksana pembangunan. Hal tersebut mengisyaratkan bahwa aparatur dengan berbagai programnya mempunyai peranan penting dalam proses dan meningkatkan kualitas kemampuan professional dalam melaksanakan pembangunan, karena dalam hal ini sangat dibutuhkan sebagai aset pembangunan nasional.

4.3 Responsivitas Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Cimahi Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Gratis

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat ,menyusun agenda dan preoritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas di sini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukan

sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya,terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan Disdukcapil dalam pembuatan akta kelahiran gratis. Organisasi yang memiliki responsiitas rendah dengan sendirinya mamiliki kinerja yang jelek pula.

Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan hal tersebut merupakan bukti kemampuan Disdukcapil untuk mengenali kebutuhan masyarakat dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dalam operasionalnya,responsivitas pelayanan publik dijabarkan menjadi beberapa indikator yaitu :

1. Terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa atau masyarakat
2. Sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan dari pengguna jasa
3. Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada masa mendaang
4. Berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan pada pengguna jasa
5. Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku.

Keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna jasa merupakan indikator pelayanan yang memperlihatkan bahwa produk yang selama ini dihasilkan khususnya dalam pembuatan akta kelahiran gratis oleh Disdukcapil belum dapat memenuhi harapan warga kota Cimahi. Tingginya keluhan dari masyarakat pengguna jasa terhadap produk layanan birokrasi pelayanan di kota Cimahi,menunjukan bahwa kemampuan responsivitas aparatur Disdukcapil belum maksimal. Untuk mengantisipasi kemunculan berbagai keluhan dari masyarakat pengguna jasa masih lemah, berdasarkan pengakuan dari aparat Disdukcapil banyak masyarakat yang mengeluh dalam pembuatan akta kelahiran gratis yaitu lamanya pembuatan akta kelahiran sampai berbulan-bulan hal ini dikarenakan kurangnya tenaga kerja atau Aparatur yang menghambat dalam pembuatan akta kelahiran. Kurangnya tenaga ahli dan banyaknya masyarakat yang membuat akta kelahiran membuat para aparatur kewalahan dalam memberikan pelayanan hal ini membuktikan kurangnya responsivitas dari aparatur terhadap masyarakat.

Masih tingginya tingkat keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna jasa terhadap birokrasi menunjukan bahwa pada satu sisi responsivitas aparatur dalam produk layanan birokrasi masih dirasakan tidak dapat memenuhi harapan masyarakat pengguna jasa. Pada sisi lain,telah semakin tumbuh kesadaran masyarakat pengguna jasa untuk menuntut hak-haknya sebagai konsumen untuk memperoleh pelayanan dengan kualitas terbaik. Namun, meningkatnya kesadaran pengguna jasa

tersebut ternyata maih belum diikuti dengan daya tanggap aparatur Disdukcapil terhadap keluhan masyarakat.

Hasil survei menunjukan bahwa pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran di kota Cimahi belum bersifat responsif terhadap kepentingan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Berdasarkan penelitian bahwa keluhan dari masyarakat yang diajukan kepada aparatur Disdukcapil sifatnya hanya ditampung, dijanjikan untuk diselesaikan, dan yang paling sering adalah petugas melempar tanggung jawab kepada petugas lain. Bahkan, tidak jarang masyarakat pengguna pelayanan harus bersabar karena lamanya pembuatan pelayanan tersebut.

Rendahnya responsivitas pelayanan terhadap masyarakat menurut beberapa aparatur Disdukcapil tidak semata-mata faktor aparat. Dalam pembuatan akta kelahiran, menurut salah satu aparat birokrasi sering kali justru masyarakat pengguna jasa yang membuat pelayanan menjadi tidak lancar. Masyarakat sering kali datang ke Disdukcapil kota Cimahi tanpa membawa dokumen atau persyaratan akta kelahiran yang dibutuhkan tersebut kurang lengkap,pengguna jasa sering kali pula memaksa aparat untuk segera menyelesaikan pelayanan,padahal aparat tidak dapat segera memproses pelayanan tanpa adanya dokumen yang dibutuhkan dan aparat juga harus memproses pembuatan akta kelahiran sesuai dengan urutan.

Pada kasus pelayanan tersebut, aparat Disdukcapil cenderung membuat kesalahan serta hanya menyalahkan masyarakat, hal ini menjadikan aparatur tidak responsif. Rendahnya responsivitas aparat tersebut terlihat dari belum maksimalnya tugas-tugas bagian informasi dalam menjalankan tugas penyebaran informasi pelayanan secara akurat kepada masyarakat pengguna jasa. Pada hampir sebagian loket pembuatan akta kelahiran para aparat yang bertugas di loket pelayanan kurang menguasai prosedur dalam pembuatan akta kelahiran. Apabila ada masyarakat pengguna jasa yang datang mengalami kebingungan berkaitan dengan informasi pelayanan. Ini dikarenakan pengantian petugas yang lama digantikan oleh aparatur atau petugas baru yang tidak tahu apa-apa.

Aparat yang bertugas terkesan acuh atas ketidaktahuannya sendiri dan menyuruh masyarakat agar membaca pengumuman yang berisi informasi secara garis besar,apabila masyarakat menanyakan hal yang lebih mendetail dan kurang jelas pihak petugas kebingungan untuk menjawab apa yang ditanyakan oleh masyarakat. Aparat birokrasi terlihat sangat tidak memiliki rasa empati dan kurang resposif terhadap masyarakat ketika melapor untuk membuat akta kelahiran.

Kurangnya responsivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik mengindikasikan bahwa aparat birokrasi pelayanan memiliki keengganan untuk menolong masyarakat pengguna jasa dengan memberikan pelayanan yang baik. Tidak diterapkannya prinsip pelayanan tersebut

banyak disebabkan belum adanya komunikasi yang interaktif antara aparat birokrasi dengan para pengguna jasa serta kurangnya petugas yang kurang menguasai pelayanan tersebut. Untuk mengatasi persoalan tersebut para aparatur Disdukcapil memiliki komitmen untuk belajar dari berbagai pengalaman pelayanan yang pernah dialami dirinya dan para petugas yang sudah lama bertugas dalam bidang tersebut guna memperbaiki pelayanan yang selanjutnya.

4.4 Responsibilitas Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Cimahi dalam Pembuatan Akta Kelahiran Gratis

Responsibilitas menunjuk kepada keselarasan antara Aparatur dalam kegiatan dengan aspirasi masyarakat untuk mencapai tujuannya dan merupakan salah satu prinsip di mana para Aparatur wajib memberikan pertanggungjawaban atas semua tindakan dalam mengelola suatu pelayanan kepada para pengguna layanan sebagai wujud kepercayaan yang diberikan kepadanya. Prinsip tanggung jawab ada sebagai keprcayaan dan wewenang yang diberikan oleh masyarakat kepada para aparatur yang menjadikan suatu peranan dalam meningkatkan kinerjanya.

Responsibilitas ini dapat dilihat dari pelaksanaan kegiatan organisasi sudah sesuai dengan prosedur dan mekenisme kerja yang ada. Penerbitan pembuatan akta kelahiran maupun kegiatan organisasi

didasarkan pada aturan hukum yang ada, walaupun aturan hukum yang mendasari pembuatan akta kelahiran tersebut masih harus disesuaikan dengan perkembangan yang ada.

Upaya peningkatan pelayanan publik masih terbatas baik dari kinerja aparatur,masyarakat ataupun jenis kegiatan pelayanan publik. Standar pelayanan masih belum ada yang memuaskan sebagai suatu hasil yang baru yang dapat ditunjukkan sebagai bentuk responsibilitas Disdukcapil Kota Cimahi. Kebijakan-kebijakan dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil masih merupakan kebijakan yang sudah ada sebelum pencanangan penerapan prinsip peningkatan kualitas pelayanan publik oleh pemerintah. Bagian dari responsibilitas yang baik adalah tingkat keramahan serta keterbukaan aparat dalam memberikan pelayanan Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah orang yang menginginkan kualitas layanan yang lebib baik pada indikator responsibilitas.

Tanggung jawab aparatur berarti keadaan yang dapat dipercaya dan terpercaya. Sebutan ini menunjukan bahwa aparatur professional menampilkan kinerja secara hati-hati, teliti dan kegiatan aparatur dilaporkan secara jujur.

Masyarakat merasa yakin bahwa aparatur bertanggung jawab dan memiliki kemampuan, pengetahuan dan keahlian yang relevan dengan disiplin sebagai wujud kinerja yang baik agar kepercayaan tumbuh dalam diri masyarakat, karena rasa ketidak puasan akan muncul bila masyarakat

merasa tidak yakin bahwa aparatur yang melayani kurang terampil, pendidikannya tidak memadai dan kurang berpengalaman.

Tugas Aparatur Disdukcapil disini harus bisa meberikan solusi dan tanggung jawabnya. Salah satunya menyampaikan perhatian dan rasa hormat pada masyarakat. Contohnya jika terjadi suatu kendala dalam pembuatan akta kelahiran karena proses memerlukan waktu yang lama, maka aparatur bersedia memberikan penjelasan dengan ramah kepada masyarakat dan bisa menunjukan kepada pelapor atau masyarakat dengan sikap sopan santun agar masyarakat menjadi nyaman.

Aparatur harus responsibilitas dalam pelayanan, meningkatkan kecepatan dalam pemberian layanan, meningkatkan ketepatan serta keramahan dalam pelayanan. Hasil dari Kuliah kerja lapangan menunjukkan bahwa aparatur Disdukcapil sudah cukup baik dalam meningkatkan kemampuan dalam menyesuaikan dengan kebutuhan publik.

Indikator responsibilitas, merupakan tanggung jawab aparatur Disdukcapil sebagai aparatur yang tunduk kepada hukum dan bertindak dengan memperhatikan kebutuhan-kebutuhan warga kota Cimahi. Aparatur yang kreatif dan inovatif harus mempunyai sikap tanggung jawab, terus menerus mengubah diri dan mau untuk diubah serta dapat mengikuti perubahan yang terjadi, akan dapat tetap eksis di era globalisasi. Hal ini selalu ada upaya untuk memberdayakan sumber daya manusia, karena manusia yang berdaya adalah manusia yang dapat

berfikir kreatif, inovatif, mandiri, dan dapat mendayagunakan semua pengetahuan yang dimiliki sehingga mampu membangun dirinya sendiri dan membangun pasien.Kedisiplinan yang perlu ditegakan oleh setiap aparatur meliputi disiplin waktu dan disiplin perbuatan agar tunduk dan taat pada aturan yang berlaku. Disiplin merupakan suatu bentuk ketaatan dan pengendalian diri, erat hubungannya dengan upaya pencapaian tujuan, oleh karena itu merupakan suatu ketaatan atau pengendalian diri yang rasional. Jika disiplin itu dapat dikembangkan secara meluas, maka akan tercapai suatu tingkat kestabilan dan kelancaran organisasi.

Pelatihan sikap disiplin merupakan sikap patuh dan taat terhadap norma dan aturan yang berlaku baik yang tertulis mapun yang tidak tertulis, yang berhubungan dengan pekerjaan yang dilaksanakan untuk mencapai hasil kerja yang sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Oleh karena itu disiplin kerja aparatur sangat mempengaruhi terhadap kinerja dalam suatu lembaga atau organisasi secara keseluruhan, apabila aparatur dalam organisasi tersebut memiliki tingkat kedisiplinan yang baik dalam melaksanakan tugas-tugasnya maka hasilnya akan baik dan bisa dikatakan suatu prestasi kerja yang memuaskan.

Berdasarkan keterangan aparatur Disdukcapil berkaitan dengan kedisiplinan kerja aparatur telah melaksanakan kedisiplinan kerja sesuai dengan aturan yang berlaku. Kedisiplinan tersebut dilaksanakan sebagai komitmen dan konsisten terhadap pelayanan pembuatan akta kelahiran gratis kepada masyarakat. Disdukcapil dalam menerapkan sikap disiplin

setiap aparaturnya yang bertugas di Bidang pelayanan pembuatan akta diberikan pelatihan mengenai rencana kerja (Renja) dan penyuluhan sikap ramah tamah kepada masyarakat dalam melayani pelayanan.

Responsibilitas merupakan salah satu faktor penting dari manajemen yang sangat dirasakan keberadaannya, apabila responsibilitas tidak dilaksanakan dengan tepat, maka hasil akhir tidak akan tercapai dengan memuaskan. Responsibilitas dapat dicapai hasil akhir yang sesuai dengan yang telah direncanakan dan telah ditentukan, maka responsibilitas harus mampu berjalan seefektif mungkin. Oleh karena itu seorang pemimpin yaitu Kepala Dinas harus benar-benar mengetahui, menguasai, mendalami semua tanggungjawab aparatur. Selanjutnya dapat menerapkannya dan melaksanakannya dengan tepat kepada setiap individu, sedangkan pelaksanaan itu sendiri harus benar-benar menguasai setiap rangkaian (bagian-bagian) dari pada gerak ke arah tujuan itu sesuai dengan fungsinya masing-masing dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya serta penuh tanggung jawab, maka diharapkan dapat menimbulkan semangat kerja tanpa harus diperintah.

Berdasarkan data tersebut responsibilitas merupakan konsep yang berkenaan dengan standar profesional dan kompetensi teknis yang dimiliki Aparatur untuk menjalankan tugasnya dimana para aparatur harus bersikap ramah dan mempunyai rasa tanggung jawab dalam proses pelayanan agar tujuan organisasi dapat tercapai.

4.5 Akuntabilitas Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Cimahi dalam pembuatan akta kelahiran gratis

Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu ukuran yang menunjukan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelengaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau oleh pata stakeholder. Nilai dan norma dalam pelayanan yang berkembang dalam masyarakat tersebut diantaranya meliputi transparasi pelayanan,prinsip keadilan,jaminan penegakan hukum,hak asasi manusia, dan orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat pengguna jasa. Akntabilitas menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan keiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat,dengan sendirinya akan selalu mempresentasikan kepentingan rakyat.

Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yag dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik yaitu Disdukcapil memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Mengukur akuntabilitas merupakan salah satu ukuran kinerja aparatur Disdukcapil, didasarkan pada beberapa indikator, yaitu: adanya

upaya optimalisasi pelayanan kepada masyarakat, tingkat disiplin aparat Pemerintah Daerah, tingkat pelayanan aparat Pemerintahan Daerah yang adil dan berkesinambungan.

Indikator pertama adalah optimalisasi pelayanan kepada masyarakat yang harus disesuaikan dan ditingkatkan untuk memenuhi rasa keadilan masyarakat. Adapun realisasi dari indikator ini menjelaskan kepada kita bahwa memang dalam hal pelayanan kepada masyarakat perlu untuk ditingkatkan. Optimalisasi pelayanan ini akan sangat berpengaruh terhadap kinerja aparat Pemerintah Daerah dan kredibilitas dari aparat itu sendiri. Dari hasil penelitian di Disdukcapil, dijelaskan bahwa peningkatan pelayanan mutlak diperlukan agar kinerja organisasi akan berjalan dinamis. Usaha-usaha yang dilakukan diantaranya adalah mengirim aparat untuk mengikuti berbagai jenis pendidikan dan pelatihan dan seminar-seminar agar terjadinya suatu peningkatan yang signifikan pada tataran aparat itu sendiri.

Indikator selanjutnya adalah tingkat disiplin aparatur salah satunya Hadir tepat waktu aparatur Disdukcapil merupakan suatu kendala yang harus dibenahi. Namun hal ini sangat berhubungan dengan tingkat disiplin masing-masing aparat. Apabila tingkat disiplinnya tinggi maka ia akan menyadari untuk hadir tepat waktu di kantor setiap harinya. Selain hadir tepat waktu,waktu kepulangan aparat dari kantor juga merupakan suatu kendala yang harus dibenahi. Tingkat disiplin setiap aparat pun perlu

untuk ditingkatkan kembali karena hal ini akan berpengaruh terhadap kinerja aparatur secara keseluruhan.

Aspek akuntabilitas bertujuan supaya pelayanan publik lebih mengutamakan transparansi dan kesamaan akses setiap warganegara. Setiap warganegara berhak mendapatkan kesamaan akses dalam pelayanan publik yang mereka butuhkan. Proses dan harga pelayanan publik juga harus transparan , dan didukung oleh kepastian prosedur serta waktu pelayanan. Akuntabilitas birokrasi mengharuskan agar setiap tindakan yang dilakukan aparatur Disdukcapil dalam pembuatan akta kelahiran gratis mesti dapat dipertanggungjawabkan kepada pihak masyarakat.

Akuntabilitas juga dapat berarti sebagai perwujudan pertanggungjawaban seseorang atau unit organisasi, dalam mengelola sumber daya yang telah diberikan dan dikuasai, dalam rangka pencapaian tujuan, melalui suatu media berupa laporan akuntabilitas kinerja secara periodik. Sumber daya dalam hal ini merupakan sarana pendukung yang diberikan kepada seseorang atau unit organisasi dalam rangka memperlancar pelaksanaan tugas yang telah dibebankan kepadanya. Wujud dari sumber daya tersebut pada umumnya berupa sumber daya manusia, dana, sarana prasarana, dan metode kerja. Sedangkan pengertian sumber daya dalam konteks negara dapat berupa aparatur pemerintah, sumber daya alam, peralatan, uang, dan kekuasaan hukum dan politik.

Hal-hal yang telah dijelaskan di atas merupakan peristilahan-peristilahan untuk menjelaskan pengertian akuntabilitas dari berbagai sudut pandang.Menurut Sirajudin H Saleh dan rekan, akuntabilitas sebenarnya merupakan sisi-sisi sikap dan watak kehidupan manusia yang meliputi: akuntabilitas internal dan eksternal. Dari sisi internal seseorang, akuntabilitas merupakan pertanggungjawaban orang tersebut kepada Tuhannya. Akuntabilitas yang demikian ini meliputi pertanggungjawaban diri sendiri mengenai segala sesuatu yang dijalankannya yang hanya diketahui dan dipahami oleh dia sendiri. Oleh karena itu, akuntabilitas internal ini disebut juga sebagai akuntabilitas spiritual. bahwa dengan disadarinya akuntabilitas spiritual ini, maka pengertian accountable atau tidaknya seseorang bukan hanya dikarenakan dia tidak sensitif terhadap lingkungannya. Akan tetapi, lebih jauh dari itu yakni seperti adanya perasaan malu atas warna kulitnya, tidak bangga menjadi bagian dari suatu bangsa, kurang nasionalis, dan sebagainya. Akuntabilitas yang satu ini sangat sulit untuk diukur karena tidak adanya indikator yang jelas dan diterima oleh semua orang serta tidak ada yang melakukan pengecekan, pengevaluasian, dan pemantauan baik sejak tahap proses sampai dengan tahap pertanggungjawaban kegiatan itu sendiri.

Semua tindakan akuntabilitas spiritual didasarkan pada hubungan seseorang tersebut dengan Tuhan. Namun, apabila benar-benar dilaksanakan dengan penuh iman dan takwa, kesadaran akan

akuntabilitas spiritual ini akan memberikan pengaruh yang sangat besar pada pencapaian kinerja orang tersebut. Itulah sebabnya mengapa seseorang dapat melaksanakan pekerjaan dengan hasil yang berbeda dengan orang lain, atau mengapa suatu instansi dengan instansi yang lainnya dapat menghasilkan kuantitas dan kualitas yang berbeda terhadap suatu pekerjaan yang sama. Akuntabilitas eksternal seseorang adalah akuntabilitas orang tersebut kepada lingkungannya baik lingkungan formal (atasan-bawahan) maupun lingkungan masyarakat. Kegagalan seseorang untuk memenuhi akuntabilitas eksternal mengakibatkan pemborosan waktu, pemborosan sumber dana dan sumber-sumber daya yang lain, penyimpangan kewenangan, dan menurunnya kepercayaan masyarakat kepadanya. Akuntabilitas eksternal lebih mudah diukur mengingat norma dan standar yang tersedia memang sudah jelas. Kontrol dan penilaian dari pihak eksternal sudah ada dalam mekanisme yang terbentuk dalam suatu sistem dan prosedur kerja.

Akuntabilitas eksternal baik di dalam organisasi maupun di luar organisasi merupakan hal yang paling banyak dibicarakan dalam konteks akuntabilitas. Akuntabilitas eksternal terdiri dari :

1. Akuntabilitas Eksternal untuk Pelayanan Publik pada Organisasi Sendiri Dalam akuntabilitas ini, setiap tingkatan pada hierarki organisasi diwajibkan untuk accountable kepada atasannya dan kepada yang mengontrol pekerjaannya. Untuk itu, diperlukan komitmen dari seluruh petugas untuk memenuhi kriteria

pengetahuan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas-tugasnya sesuai dengan posisi tersebut.

2. Akuntabilitas Eksternal untuk Individu dan Organisasi Pelayanan Publik di luarOrganisasi Sendiri Akuntabilitas ini mengandung pengertian akan kemampuan untuk menjawab setiap pertanyaan yang berhubungan dengan capaian kinerja atas pelaksanaan tugas dan wewenang. Untuk itu, selain kebutuhan akan pengetahuan dan keahlian seperti yang disebutkan sebelumnya, juga dibutuhkan komitmen untuk melaksanakan kebijakan dan program-program yang telah dijanjikan/dipersyaratkan sebelum dia memangku jabatan tersebut.

Berdasarkan Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah yang ditetapkan oleh Kepala Lembaga Administrasi Negara, pelaksanaan AKIP harus berdasarkan antara lain pada prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Adanya komitmen dari pimpinan dan seluruh staf instansi yang bersangkutan.
2. Berdasarkan suatu sistem yang dapat menjamin penggunaan sumber-sumber daya secara konsisten dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Menunjukkan tingkat pencapaian sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan.

4. Berorientasi pada pencapaian visi dan misi, serta hasil dan manfaat yang diperoleh.
5. Jujur, objektif, transparan, dan akurat.
6. Menyajikan keberhasilan/kegagalan dalam pencapaian sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan.

Selain prinsip-prinsip tersebut di atas, agar pelaksanaan sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintah lebih efektif, sangat diperlukan komitmen yang kuat dari organisasi yang mempunyai wewenang dan bertanggung jawab di bidang pengawasan dan penilaian terhadap akuntabilitas kinerja instansi pemerintah.

Menurut Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, pengukuran kinerja digunakan sebagai dasar untuk menilai keberhasilan/kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi instansi pemerintah. Pengukuran dimaksud merupakan hasil dari suatu penilaian (*assessment*) yang sistematik dan didasarkan pada kelompok indikator kinerja kegiatan yang berupa indikator-indikator masukan, keluaran, hasil, manfaat, dan dampak.

Pengukuran kinerja merupakan suatu alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas. Selanjutnya, dikatakan bahwa pengukuran kinerja juga digunakan untuk menilai pencapaian tujuan dan sasaran (*goals and objectives*) dengan elemen kunci sebagai berikut:

1. Perencanaan dan penetapan tujuan
2. Pengembangan ukuran yang relevan.
3. Pelaporan formal atas hasil.
4. Penggunaan informasi.

Pengukuran kinerja dalam organisasi pemerintahan bukanlah suatu aktivitas yang baru. Tiap departemen, satuan kerja, dan unit pelaksana tugas telah diprogram untuk mengumpulkan informasi berupa laporan berkala (triwulan/semester/tahunan) atas pelaksanaan tugas pokok dan fungsi. Namun sayangnya, pelaporan ini lebih memfokuskan pada *input* (masukan) seperti jumlah tenaga, dana, dan lain-lain. Kadangkala ada juga instansi yang melaporkan *output* (keluaran) dari program yang dilaksanakan, misalnya jumlah kilometer jalan maupun unit jembatan yang dibangun, jumlah transmigran yang berhasil dipindahkan, dan lain-lain.

Informasi atas *input* dan *output* dari pelaporan tersebut bukannya tidak penting, namun melalui pengukuran kinerja fokus pelaporan bergeser dari besarnya jumlah sumber daya yang dialokasikan ke hasil yang dicapai dari penggunaan sumber daya tersebut.

Seperti dijelaskan dalam Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, Laporan Akuntabilitas Instansi Pemerintah (LAKIP) harus menyajikan data dan informasi yang relevan bagi pembuat keputusan agar dapat menginterpretasikan keberhasilan/kegagalan tersebut secara lebih luas dan mendalam. Oleh

karena itu, perlu dibuat suatu analisis tentang pencapaian akuntabilitas kinerja instansi secara keseluruhan.

Analisis tersebut meliputi uraian keterkaitan pencapaian kinerja kegiatan dengan program dan kebijakan dalam rangka mewujudkan sasaran, tujuan, dan misi serta visi sebagaimana ditetapkan dalam perencanaan strategis. Dalam analisis ini perlu pula dijelaskan proses pencapaian sasaran dan tujuan secara efisien dan efektif, sesuai dengan kebijakan, program, dan kegiatan yang telah ditetapkan. Analisis tersebut dilakukan dengan menggunakan informasi/data yang diperoleh secara

Setiap instansi pemerintah dibentuk untuk mengemban suatu tugas dan tanggung jawab tertentu dengan diberikan kewenangan atau mandat untuk melaksanakan tugas itu. Untuk melaksanakan mandat dari masyarakat umum ini perlu adanya akuntabilitas yang baik. Akuntabilitas yang baik, memadai, tertib, dan teratur, sudah menjadi tuntutan masyarakat kepada pemerintah. Oleh karena itu, setiap instansi pemerintah juga diharapkan membantu pimpinan tertinggi pemerintah untuk dapat mempertanggungjawab mandat/kewenangannya kepada masyarakat/ publik melalui lembaga perwakilan.