



Pengaruh Pelaksanaan Program Pelayanan Akta Kelahiran terhadap Kinerja Pegawai untuk Mewujudkan Mutu Pelayanan Publik

Keuis Hera Susanti

Program Studi Magister Administrasi Publik, Universitas Garut

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk meneliti pengaruh pelaksanaan program pelayanan akta kelahiran terhadap kinerja pegawai untuk mewujudkan mutu pelayanan publik. Metoda analisis dalam pembahasan topik utama ini menggunakan model causal efektif yang menganalisis hubungan rasional yang menganalisa hubungan sebab akibat antara pelaksanaan program pelayanan akta kelahiran, kinerja pegawai dan mutu pelayanan publik. Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut dengan jumlah responden sebanyak 72 orang. Pada pembahasan ini menunjukkan hasil bahwa program pelayanan akta kelahiran berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai dan mutu pelayanan publik. Artikel ini berkesimpulan bahwa untuk mewujudkan mutu pelayanan publik dapat dilakukan dengan mengoptimalkan program pelaksanaan akta kelahiran dan kinerja pegawai.

Kata kunci: *kinerja pegawai, pelaksanaan program, mutu pelayanan publik*

1 Pendahuluan

Pada era globalisasi dan keterbukaan informasi, organisasi sektor publik semakin dituntut memberikan pelayanan secara profesional. Dengan meningkatnya pertumbuhan penduduk dan pembangunan diberbagai sektor sangat mempengaruhi dinamika pembangunan yang sudah dilaksanakan oleh pemerintah dalam prosesnya tidak terlepas dari berbagai permasalahan yang timbul seiring dengan perubahan pola kehidupan masyarakat, seperti permasalahan ekonomi, politik dan keadilan serta permasalahan lainnya, sehingga Negara sebagai penyelenggara pemerintahan mempunyai kewajiban untuk memberikan penyelesaian bagi masalah-masalah yang muncul melalui kebijakan-kebijakan publik yang dibuatnya. Kebijakan ini dibuat sebagai pedoman untuk bertindak.

Dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang perubahan kedua atas undang-undang Nomor 23 tahun 2014, tentang pemerintahan daerah. Pemerintahan daerah mempunyai kewenangan mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan, diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan, pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dalam undang-undang yang dimaksud diatur mengenai urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah kabupaten/ kota dan merupakan urusan berskala kabupaten/ kota. Salah satunya adalah pelayanan kependudukan, dan pencatatan sipil.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pelaksanaan Program Pelayanan Akta Kelahiran terhadap Kinerja Pegawai Untuk Mewujudkan Mutu Pelayanan Publik”**, penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut

2 Metodologi

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif analisis kuantitatif dengan teknik survei. Adapun yang dimaksud dengan metode penelitian deskriptif yaitu ada hubungannya dengan pemaparan suatu fenomena atau hubungan antara dua atau lebih fenomena (Iskandar, 2015). Teknik survei yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian dengan mengambil populasi secara sensus dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok untuk mengkaji fenomena atau gejala yang diamati. Pendekatan dan teknik penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, diharapkan dapat memberikan jawaban terhadap fenomena yang diteliti, yaitu mengenai variabel-variabel Pelaksanaan program pelayanan akta kelahiran, kinerja pegawai dan mutu pelayanan publik.

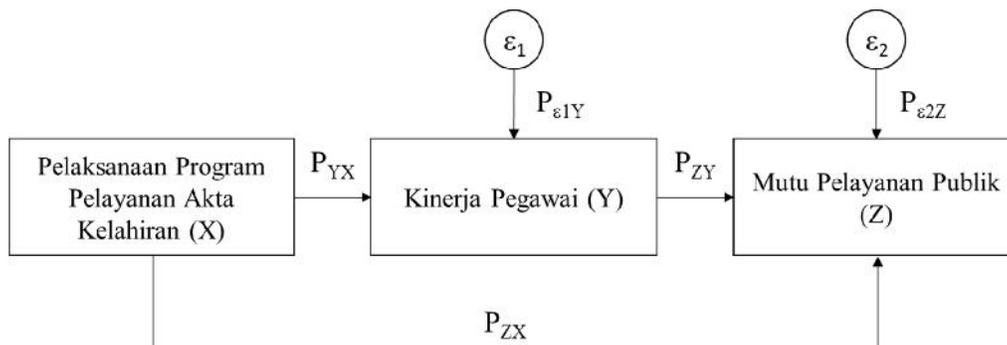
Penelitian ini membahas tentang pengaruh dari pelaksanaan kebijakan, dengan definisi pelaksanaan kebijakan yang dirumuskan oleh Ramdhani, & Ramdhani (2017), yang menyatakan bahwa pelaksanaan kebijakan adalah: “implementasi atau penerapan suatu kebijakan publik melalui program, aktifitas, aksi, atau tindakan dalam suatu mekanisme yang terikat pada suatu sistem tertentu”. Kemudian untuk melihat kondisi objektif pada objek penelitian, peneliti menetapkan operasionalisasi variabel penelitian, yang disusun untuk memudahkan langkah-langkah dalam menjangkau dan mengumpulkan data yang diperoleh dari responden sesuai dengan teori-teori, konsep-konsep, proposisi-proposisi, dan asumsi-asumsi dari variabel-variabel penelitian penelitian yang ditetapkan. Adapun operasionalisasi variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Operasionalisasi variabel Penelitian

No	Variabel	Dimensi	Indikator
1	Variabel X: Pelaksanaan Program Pelayanan Akta Kelahiran. (Iskandar, 2016)	1. Tujuan Kegiatan	1. Meningkatkan kinerja pegawai 2. Meningkatkan capaian kepemilikan Akta Kelahiran di masyarakat
		2. Kegiatan yang diambil dalam pencapaian tujuan	1. Sistem Jemput bola 2. Sosialisasi
		3. Anggaran	1. Belanja perjalanan dinas 2. Belanja cetak dan belanja sosialisasi
		4. Prosedur pelayanan	1. Kualifikasi pelaksana 2. Peralatan/ perlengkapan
		5. Strategi Pelaksanaan	1. Perencanaan kegiatan 2. Pelaksanaan kegiatan
2	Variabel Y: Kinerja Pegawai (Iskandar, 2016)	1. Motivasi	1. Kebutuhan untuk berafiliasi 2. Meningkatkan kompetensi pegawai
		2. Pembinaan	1. Monitoring 2. Evaluasi Kegiatan 3. Tindak Lanjut

No	Variabel	Dimensi	Indikator
		3. Dukungan dan Kerja sama dari Mitra kerja	1. Solidaritas 2. Integritas Sosial
		4. Akses terhadap Sumber Informasi	1. Kemudahan Informasi 2. Pemahaman informasi 3. Umpan Balik (<i>feedback</i>)
3	Variabel Z: Mutu Pelayanan Publik (Iskandar, 2016)	1. Keandalan (<i>Reliability</i>)	1. Kemampuan petugas pelayanan 2. Pemenuhan janji pelayanan
		2. Daya Tanggap (<i>Responsivess</i>)	1. Sikap tanggap 2. Kemampuan petugas dalam melayani masyarakat
		3. Keyakinan (<i>Confidence</i>)	1. Keramahan dan Kesopanan Petugas 2. Kepercayaan Dan Keyakinan kepada petugas
		4. Empati (<i>Emphaty</i>)	1. Perhatian terhadap masyarakat 2. Karakteristik
		5. Berwujud (<i>Tangible</i>)	1. Penampilan petugas pelayanan 2. Sarana prasarana

Adapaun paradigma penelitian, yang dirumuskan dalam penelitian ini disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Paradigma Penelitian

Responden penelitian adalah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut, dengan jumlah populasi sebanyak 72 orang responden.

Pembahasan hasil penelitian diverifikasi dengan kajian pustaka yang relevan, mengikuti rekomendasi yang diberikan oleh Ramdhani, & Ramdhani (2014) dan Ramdhani, et. a.l, (2014).

3 Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil Penelitian

Hasil perhitungan statistika disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2 Hasil analisa statistika

Hipotesis Utama	Koefisien Jalur	F _{hitung}	F _{tabel}	Determinan	Makna Hubungan
X → Y → Z Pengaruh pelaksanaan program pelayanan akta kelahiran (X) terhadap kinerja pegawai (Y) dan mutu pelayanan publik (Z)	0,7018	22,0001	3,1317	0,4925	Signifikan
Sub Hipotesis	Koefisien Jalur	t _{hitung}	t _{tabel}	Determinan	Makna Hubungan
X → Y Pengaruh pelaksanaan program pelayanan akta kelahiran (X) terhadap kinerja pegawai (Y)	0,5073	4,9255	1,9955	0,2574	Signifikan
X → Z Pengaruh pelaksanaan program pelayanan akta kelahiran (X) terhadap mutu pelayanan publik (Z)	0,2357	2,3515	1,9955	0,1216	Signifikan
Y → Z Pengaruh kinerja pegawai (Y) terhadap mutu pelayanan Publik (Z)	0,5522	4,7349	1,9955	0,3709	Signifikan

3.2 Pembahasan

3.2.1 Pengujian pengaruh pelaksanaan program pelayanan akta kelahiran (X) terhadap kinerja pegawai (Y) dan mutu pelayanan publik (Z)

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai F_{hitung} 22,0001 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 3,1317. Dari nilai tersebut dapat ditarik kesimpulan statistik bahwa H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh pelaksanaan program pelayanan akta kelahiran terhadap kinerja pegawai dalam mewujudkan mutu pelayanan publik. Signifikansi nilai hasil pengujian di atas, didukung pula oleh nilai Koefisien Determinasi (R^2_{YZX}) sebesar 0,4925, sedangkan sisanya sebesar 0,5075 atau sebesar 50,75% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel Pelaksanaan Program Pelayanan Akta Kelahiran yang tidak dimasukkan ke dalam model.

Berdasarkan hasil pengujian tersebut dapat dijelaskan bahwa pelaksanaan program pelayanan akta kelahiran berpengaruh nyata dan positif secara signifikan terhadap kinerja pegawai untuk mewujudkan mutu pelayanan publik. Sehingga dari perhitungan tersebut diketahui bahwa pelaksanaan program pelayanan akta kelahiran secara signifikan akan berdampak terhadap kinerja pegawai yang dengan sendirinya akan terwujud mutu pelayanan publik. Hal tersebut senada

dengan pernyataan Iskandar (2016:217) yang mengemukakan bahwa di dalam setiap program dijelaskan mengenai:

- a. Tujuan kegiatan yang akan dicapai
- b. Kegiatan yang diambil dalam mencapai tujuan.
- c. Anggaran
- d. Prosedur pelayanan
- e. Strategi pelaksanaan.

Dari hasil observasi di lapangan, diketahui bahwa dalam menetapkan tujuan program/ kegiatan sebelumnya dilakukan perencanaan yang baik. Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan yang menjadi landasan kegiatan telah dipersiapkan dengan tujuan penyampaian informasi akan kepemilikan akta kelahiran tepat sasaran. Dengan penyampaian informasi yang jelas maka tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya pemilikan akta kelahiran menjadi semakin baik. Dari sisi pelaksanaan kegiatan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut sudah melakukan sistem jemput bola. Sistem dimaksud adalah pelayanan kepada masyarakat untuk kepemilikan akta kelahiran dapat dilakukan di luar kantor dinas, seperti di lokasi-lokasi yang berdekatan dengan masyarakat. Hal ini diprioritaskan terutama bagi masyarakat yang berdomisili relative jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Selain itu sosialisasi program ini juga terus dilakukan agar meningkatkan kesadaran masyarakat untuk memiliki akta kelahiran sebagai bentuk tertib administrasi kependudukan di Kabupaten Garut. Selanjutnya dari sisi anggaran, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut telah melakukan penganggaran khusus untuk program/ kegiatan pada bidang pelayanan akta kelahiran. Anggaran dimaksud antara lain digunakan untuk kepentingan perjalanan dinas dan kegiatan sosialisasi. Penganggaran kegiatan tersebut sudah dilakukan sesuai dengan peraturan dan kebutuhan.

Walaupun demikian, berdasarkan hasil wawancara langsung dengan beberapa pegawai masih ditemui permasalahan besaran uang yang diterima masih ada yang belum sesuai dengan anggaran yang ditetapkan. Selanjutnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menetapkan Standar Operasional dan Prosedur (SOP) terkait pelayanan akta kelahiran ini. Diharapkan dengan SOP yang jelas, akan mengarahkan pekerjaan pegawai demi meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Selain SOP yang jelas, strategi pelaksanaan juga disesuaikan dengan tujuan serta anggaran yang telah ditetapkan. Rapat persiapan, bimbingan teknis serta penjadwalan yang efektif serta validasi pelayanan dilaksanakan secara terukur.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa mutu pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh pelaksanaan program pelayanan saja, namun juga dipengaruhi oleh kinerja pegawai. Di mana faktor motivasi, pembinaan, kerja sama, dan akses informasi menjadi faktor yang perlu ditingkatkan untuk mewujudkan kinerja pegawai yang optimal. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut sendiri sudah melakukan kegiatan-kegiatan dengan tujuan meningkatkan kinerja pegawai, seperti mengikutsertakan pegawai dalam pelatihan, membentuk team work yang baik diantara pegawai dan pemanfaatan teknologi informasi.

Selain pelaksanaan program pelayanan akta kelahiran dan kinerja pegawai, mutu pelayanan publik juga dipengaruhi oleh faktor lain. Berdasarkan hasil penelitian, pengaruh faktor lain di luar pelaksanaan program pelayanan akta kelahiran dan kinerja pegawai adalah sebesar 50,75% (*epsilon*). Faktor lain yang diduga mempengaruhi mutu pelayanan publik salah satunya faktor kepemimpinan. Pemimpin sangat berperan untuk mengarahkan bawahannya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

3.2.2 Pengujian pengaruh pelaksanaan program pelayanan akta kelahiran (X) terhadap kinerja pegawai (Y)

Berdasarkan perhitungan di atas, diketahui bahwa pengaruh variabel pelaksanaan program pelayanan akta kelahiran terhadap kinerja pegawai masih relatif kecil sebesar 25,74%, sedangkan sisanya $(P_{Y 1})^2$ sebesar 74,26% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel pelaksanaan program pelayanan akta kelahiran yang tidak dimasukkan ke dalam model.

Berdasarkan observasi di lapangan, diketahui bahwa dalam pelaksanaan program pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut dibentuk standar operasional dan prosedur (SOP) yang mengatur bagaimana alur pegawai melayani masyarakat. Dengan adanya SOP yang jelas diharapkan pegawai mampu menerapkannya dalam melayani masyarakat. Namun berdasarkan wawancara dengan masyarakat pengguna jasa layanan ini, masih sering terjadi alur pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan SOP yang ditetapkan. Konflik kepentingan sering terjadi antara lain adanya persepsi dengan membayar maka pelayanan akan menjadi lebih cepat, pegawai sering mendahulukan pelayanan kepada orang yang mereka kenal sehingga mengabaikan nomor urut antrian dan lainnya. Menurut pendapat penulis diperlukan pengawasan yang lebih terhadap implementasi SOP pelayanan ini. Karena dengan dijalankannya pelayanan yang sesuai SOP maka kinerja pegawai akan semakin baik.

3.2.3 Pengujian pengaruh pelaksanaan program pelayanan akta kelahiran (X) terhadap mutu pelayanan publik (Z)

Dari hasil pengujian di atas diketahui bahwa Pelaksanaan Program Pelayanan Akta Kelahiran memberikan pengaruh nyata dan positif terhadap Mutu Pelayanan Publik. Besar pengaruh secara langsung Pelaksanaan Program Pelayanan Akta Kelahiran terhadap Mutu Pelayanan Publik adalah sebesar 5,56%, sedangkan pengaruh Pelaksanaan Program Pelayanan Akta Kelahiran terhadap Mutu Pelayanan Publik melalui Kinerja Pegawai adalah sebesar 6,60%. Sehingga jumlah pengaruh langsung dan tidak langsung variabel Pelaksanaan Program Pelayanan Akta Kelahiran terhadap Mutu Pelayanan Publik sebesar 12,16% sedangkan sisanya sebesar 87,84% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel Pelaksanaan Program Pelayanan Akta Kelahiran yang tidak dimasukkan ke dalam model.

3.2.4 Pengujian pengaruh kinerja pegawai (Y) terhadap mutu pelayanan Publik (Z)

Berdasarkan hasil pengujian di atas, diketahui bahwa pengaruh kinerja pegawai terhadap mutu pelayanan publik masih rendah, yaitu sebesar 37,09%, sedangkan sisanya $(P_z 1)^2$ sebesar 62,91% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model.

Dengan demikian kondisi ini menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai memiliki pengaruh positif terhadap Mutu Pelayanan Publik. Semakin baik kinerja yang ditunjukkan pegawai maka akan semakin baik mutu pelayanan publik yang diberikan. Berdasarkan hasil observasi di lapangan hasil penilaian responden terhadap variabel kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut menunjukkan nilai dengan persentase sebesar 70,74% dan termasuk kriteria baik. Namun di sisi lain, berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pengguna layanan akta kelahiran sebagian menilai bahwa kinerjanya masih kurang. Beberapa alasan yang membuat masyarakat menilai kinerja masih kurang antara lain proses pelayanan yang memakan waktu lama, tidak disiplinnya pegawai dalam bekerja, kurangnya pegawai memberi informasi

secara akurat mengenai kelengkapan berkas yang harus disiapkan serta birokrasi yang berbelit. Menurut pendapat penulis sebaiknya hal-hal tersebut diperbaiki sesegera mungkin. Tidak hanya untuk memperbaiki kinerja pegawai, namun juga untuk memperoleh citra positif di mata masyarakat yang pada akhirnya mutu pelayanan masyarakat juga akan meningkat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Garut dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah kabupaten Garut Nomor 23 Tahun 2008 tentang Pembentukan Dan Susunan Organisasi Dinas Daerah kabupaten Garut. Dalam rangka penataan dan penertiban administrasi kependudukan di kabupaten Garut, termasuk pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Salah satu pelayanan pemerintah di bidang Administrasi kependudukan adalah pelayanan Akta Kelahiran. Namun faktanya Kesadaran penduduk untuk melaporkan kelahiran kepada aparat pemerintah memang masih rendah, mengingat masih banyaknya masyarakat yang belum memiliki Akta Kelahiran. Hal ini salah satunya didasari karena Sampai saat ini masih banyak penduduk yang kurang faham atau mengabaikan akan pentingnya Akta Kelahiran, padahal Akta Kelahiran menjadi hal yang penting bagi penduduk karena merupakan bukti otentik yang kuat dan sah secara hukum atas identitas diri dan kewarganegaraan seseorang.

Namun pada pelaksanaannya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih terkendala dengan beberapa permasalahan, baik dari sisi internal lembaga maupun sisi eksternal lembaga, diantaranya yaitu:

a. Permasalahan internal antara lain:

- 1) Pelayanan yang dilaksanakan belum optimal dan relatif sulit dijangkau oleh masyarakat yang tinggal di pelosok daerah, sehingga kurang tersosialisasikan informasi administrasi kepada masyarakat luas.
- 2) Terbatasnya kemampuan dan keterampilan aparatur dalam mengelola data kependudukan
- 3) Masih belum meningkatnya pemahaman aparatur terhadap ketentuan administrasi kependudukan secara dinamis. Salah satu pendekatan yang dapat dikembangkan untuk meningkatkan aparatur adalah dengan membuat portal pengetahuan untuk mendiseminasikan pengetahuan yang berkaitan dengan prosedur kerja. Tujuan dari portal pengetahuan adalah merancang database yang baik dalam komunitas virtual yang terkumputerisasi. Portal pengetahuan dapat membuat orang lebih efektif dalam proses pembelajaran, dengan memberikan informasi dengan cepat dan tepat. Portal pengetahuan yang dirancang menyimpan informasi yang terstruktur (Pamoragung, Suryadi, & Ramdhani, 2006).
- 4) Sarana dan prasarana yang sangat terbatas, seperti ruang pelayanan, pengolahan data dan ketidaksediaan ruang arsip dokumen kependudukan sehingga menghambat kinerja.
- 5) Ketersediaan data kepemilikan akta kelahiran belum akurat dikarenakan terdapat data manual (statis) serta data yang terekam (dinamis) dengan beberapa kali perubahan (akhir tahun 2004 menggunakan ACCESS, mulai agustus 2008 menggunakan SIAK BEA, akhir desember sampai dengan sekarang menggunakan SIAK PHP).
- 6) Masih adanya jaringan komunikasi data yang bermasalah
- 7) Adanya kebijakan yang membingungkan bagi para operator tentang status kepegawaiannya yang masih dibawah staf kecamatan
- 8) Cakupan akte kelahiran yang masih perlu ditingkatkan.

- b. Permasalahan Eksternal antara lain:
- 1) Masih banyak terdapat penduduk yang belum memahami serta sadar akan pentingnya pelaporan peristiwa pencatatan sipil sebagai bentuk pengakuan negara atas hak sipil seseorang diantaranya: KK, KTP, akte kelahiran, akte kematian, akte perkawinan, akte perceraian, akte pengakuan anak, dan lain-lain. Sehingga mempengaruhi kepada kepemilikan dokumen kependudukan.
 - 2) Masih belum meningkatnya pemahaman masyarakat terhadap ketentuan administrasi kependudukan dimana didalamnya terdapat peraturan-peraturan tentang syarat-syarat pembuatan dokumen kependudukan diantaranya:
 - a) Masih terdapat pemohon akte kelahiran yang tidak dapat membuktikan perkawinan orang tuannya sebagai salah satu persyaratannya karena tidak memiliki buku nikah.
 - b) Masih terdapat kekurangpahaman serta keseragaman dalam pelaksanaannya tata cara pelaporan peristiwa penting (terutama akte kelahiran dan akte kematian) yang benar sesuai dengan prosedur yang berlaku.
 - 3) Masih banyak terdapat pemohon akte kelahiran yang membuat pada saat benar-benar membutuhkan.

Untuk mengatasi hal tersebut di atas Disdukcapil Kabupaten Garut telah melaksanakan program yang disebut “Pelayanan Akta kelahiran dengan Model Jemput Bola“ atau dengan program Inovatif yang dinamakan CGV (*Capil Goes to Village*). Program ini dilaksanakan dengan cara petugas pelayanan akta kelahiran datang ke desa-desa di seluruh kabupaten Garut, dengan skala prioritas dan kriteria sebagai berikut:

- a. Jumlah kepemilikan akte yang rendah
- b. Letak geografis kecamatan atau Desa lebih dari 50 km ke kota kabupaten (kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut)
- c. Permohonan aparatur kecamatan/ Desa yang mengajukan program pelayanan Akte Jemput Bola
- d. Menyesuaikan dengan anggaran DPA yang tersedia dari APBD kabupaten Garut.

Dengan dilaksanakannya program pelayanan jemput bola ini diharapkan dapat mewujudkan target kepemilikan Akta Kelahiran di kabupaten Garut, serta memudahkan pelayanan Akta Kelahiran yang akhirnya diharapkan dapat mewujudkan mutu pelayanan publik kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh pelaksanaan program pelayanan akta kelahiran terhadap kinerja pegawai untuk mewujudkan mutu pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut, kondisi masing-masing variabel penelitian, secara singkat dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. berkaitan dengan variabel Pelaksanaan Program Pelayanan Akta Kelahiran ditemukan permasalahan sebagai berikut: Tingkat kapasitas administrasi pegawai masih belum optimal, sosialisasi yang dilaksanakan untuk penyebarluasan informasi tentang administrasi kependudukan belum optimal, uang saku peserta sosialisasi masih belum mencukupi meskipun sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, pengisian formulir pendaftaran dan berkas persyaratan permohonan akta kelahiran belum sesuai ketentuan, dan rapat persiapan terkait pelaksanaan program pelayanan akta kelahiran untuk merumuskan langkah-langkah pelaksanaan program kegiatan terbatas pada pejabat struktural. Hal ini dapat terjadi karena diakibatkan kurangnya sosialisasi penyebarluasan informasi tentang administrasi kependudukan khususnya pencatatan sipil, selanjutnya terkait dengan kapasitas administrasi pegawai yang belum meningkat diakibatkan belum memadainya kompetensi keahlian yang dimiliki masing-masing pegawai.

Berdasarkan latar belakang permasalahan pada Pelaksanaan Program Pelayanan Akta Kelahiran maka disarankan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut untuk meningkatkan sosialisasi yang dilaksanakan untuk penyebarluasan informasi tentang administrasi kependudukan. Hal ini penting mengingat masih kurangnya kesadaran masyarakat dalam administrasi kependudukan, maka langkah-langkah yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

- 1) Memberikan pengetahuan dan pemahaman yang lebih jelas dan rinci kepada petugas mengenai kebijakan program pelayanan akta kelahiran.
 - 2) Menambah alokasi anggaran untuk sosialisasi agar kegiatan terlaksana sesuai tujuan yang ditetapkan.
 - 3) Melibatkan seluruh jajaran pegawai dalam rangka merumuskan program/ kegiatan sehingga keterlibatan dan gagasan seluruh pegawai bias terakomodir.
- b. berkaitan variabel dengan Kinerja Pegawai ditemukan permasalahan sebagai berikut: Pegawai memiliki minat yang kurang dalam keterampilan mengoperasikan komputer, pejabat pelaksana teknis kegiatan jarang membuat perencanaan dan pengembangan untuk program yang akan datang, integritas dalam bekerja masih belum optimal dan kurangnya penguasaan teknologi informasi untuk menunjang kinerja pegawai. Penting bagi pegawai untuk meningkatkan keterampilan dan penguasaan teknologi informasi (Ramdhani, Suryadi, & Susantosa, 2006), yang bisa dimanfaatkan untuk menunjang pekerjaannya dalam hal penyelesaian pekerjaannya dalam melayani masyarakat pemohon akta kelahiran, juga penting bagi pegawai untuk meningkatkan integritas dan kerjasama kolektif antar pegawai. Penggunaan teknologi dimplementasikan dengan tujuan meringankan pekerjaan manusia yang kompleks menjadi lebih sederhana, mudah, cepat, dan memiliki jangkauan pelayanan yang lebih luas. Melalui aplikasi teknologi informasi dapat membantu mensosialisasikan pelayanan dengan berbagai format dan media (Tsabit, Ramdhani, & Cahyana, 2012; Bustomi, Ramdhani, & Cahyana, 2012).

Berdasarkan latar belakang permasalahan pada Kinerja Pegawai, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil disarankan untuk meningkatkan motivasi kerja pegawai, maka langkah-langkah yang dapat dilakukan antara lain:

- 1) Memberikan kesempatan pegawai untuk memperoleh pendidikan, pelatihan dan bimbingan teknis terkait pekerjaannya.
 - 2) Memacu pegawai untuk membuat inovasi kerja untuk meningkatkan *outcome* program/ kegiatan di masa depan.
 - 3) Meningkatkan kerja sama baik di dalam maupun di luar lingkungan kerja untuk mempererat hubungan antar pegawai.
- c. berkaitan dengan variabel Mutu Pelayanan Publik ditemukan permasalahan sebagai berikut: Kemampuan petugas pelayanan melayani masyarakat pemohon akta kelahiran masih belum optimal, petugas pelayanan kurang sigap dalam melayani masyarakat pemohon akta kelahiran pelayanan yang baik, petugas pelayanan kurang memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam melaksanakan tugasnya, petugas pelayanan kurang memiliki kepekaan dalam melayani masyarakat, penampilan petugas pelayanan kurang menarik dalam melaksanakan tugasnya. Penting bagi petugas pelayanan untuk meningkatkan profesionalisme kerja serta meningkatkan pemahaman terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) pelaksanaan tugas dan pelayanan yang pada akhirnya dapat menjamin kepuasan masyarakat selaku penerima layanan. Pendekatan tingkat pelayanan dapat dilakukan melalui pendekatan SERVQUAL, yang terdiri dari dimensi-dimensi: *tangible*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, dan *emphaty* (Ramdhani, Ramdhani, & Kurniati, 2011). Berdasarkan latar belakang permasalahan pada Mutu Pelayanan Publik, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut disarankan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Langkah-langkah yang dapat dilakukan antara lain:

- 1) Membangun rasa empati pegawai melalui berbagai pelatihan pengembangan diri, motivasi dan sebagainya.
- 2) Menetapkan standar pelayanan yang harus diterapkan oleh seluruh pegawai dalam melayani masyarakat.
- 3) Penerapan *reward and punishment* bagi pegawai dalam melaksanakan standar pelayanan kepada masyarakat.
- 4) Membangun budaya organisasi yang baik, implementasi budaya organisasi akan memberikan pengaruh positif bagi peningkatan kinerja pegawai (Ramdhani, Ramdhani, & Ainisyifa, 2017).

4 Kesimpulan

Kesimpulan penelitian ini adalah program pelayanan akta kelahiran berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai dan mutu pelayanan publik. Adapun saran untuk penelitian lebih lanjut, mengingat terdapat beberapa temuan penting pada penelitian serta keterbatasan dalam penelitian ini maka diharapkan pada masa yang akan datang berbagai pihak dapat meneliti lebih lanjut faktor lain dari variabel-variabel penelitian ini. Penelitian lanjutan lain yang disarankan diantaranya mengenai perilaku manusia dalam organisasi, iklim organisasi, faktor lingkungan, perkembangan keadaan ekonomi, sistem nilai dalam masyarakat, kepemimpinan, janji dan komitmen kepala daerah untuk membangun daerahnya, serta *reward dan punishment*.

Daftar Pustaka

- Bustomi, Y., Ramdhani, M. A., & Cahyana, R. (2012). Rancang Bangun Sistem Informasi Geografis Sebaran Tempat Riset Teknologi Informasi di Kota Garut. *Jurnal Algoritma*, 9(1), 1-7.
- Iskandar, J. (2013). *Metoda Penelitian Administrasi*. Bandung: Puspaga
- Iskandar, J. (2013). *Teori Administrasi*. Bandung: Puspaga
- Iskandar, J. (2014). *Indeks dan Skala dalam Penelitian*. Bandung: Puspaga
- Iskandar, J. (2014). *Manajemen Publik*. Bandung: Puspaga
- Iskandar, J. (2016). *Kapita Selekta Administrasi Negara & Kebijakan Publik*. Bandung: Puspaga
- Iskandar, J. (2016). *Perilaku Manusia dalam Kelompok dan Organisasi*. Bandung: Puspaga
- Pamoragung, A., Suryadi, K., & Ramdhani, M. A. (2006). Enhancing the Implementation of e-Government in Indonesia through the High-Quality of Virtual Community and Knowledge Portal. 6th European Conference on e-Government (pp. 341-347). Marburg: Academic Conferences Limited.
- Ramdhani, A., & Ramdhani, M. A. (2017). Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik. *Jurnal Publik*, 11(1), 1-12.
- Ramdhani, A., Ramdhani, M. A., & Ainisyifa, H. (2017). Conceptual Framework of Corporate Culture Influenced on Employees Commitment to Organization. *International Business Management*, 11(3), 826-803.
- Ramdhani, A., Ramdhani, M. A., & Amin, A. S. (2014). Writing a Literature Review Research Paper: A step-by-step approach. *International Journal of Basic and Applied Science*, 3(1), 47-56.

- Ramdhani, M. A., & Ramdhani, A. (2014). Verification of Research Logical Framework Based on Literature Review. *International Journal of Basic and Applied Science*, 3(2), 11-19.
- Ramdhani, M. A., Ramdhani, A., & Kurniati, D. M. (2011). The Influence of Service Quality toward Customer Satisfaction of Islamic Sharia Bank. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 5(9), 1099-1104.
- Tsabit, A., Ramdhani, M. A., & Cahyana, R. (2012). Pengembangan Ganesha Digital Library untuk Membuat Situs Jurnal. *Jurnal Algoritma*, 9, 1-10.