

## Management of Population Affairs at the Basidondo District Office, Tolitoli Regency

Masrin Gafar

Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Madako Tolitoli

**ABSTRACT:** This study aims to determine the Management of Population Administration Services at the Basidondo District Office, Tolitoli Regency. This type of research is a descriptive method with a qualitative approach. Data collection techniques used by Observation, Interview, Documentation. The informants in this study were 1 person from the Basidondo Subdistrict as key informants, 3 people from the District Administration and 3 people from the Basidondo Subdistrict community as supporting informants. The data analysis technique used is qualitative inductive in nature. From the results of this study it can be concluded that the implementation of Population Administration Service Management at the Basidondo District Office, Tolitoli Regency has not been carried out optimally because the three theoretical indicators used by the author are only two fulfilled, namely service culture and service system, but one indicator is not fulfilled, namely human Resources.

**Keywords:** management, service, population administration.

**Corresponding Author:** [masringafar95@gmail.com](mailto:masringafar95@gmail.com)

## **Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Basidondo Kabupaten Tolitoli**

**Masrin Gafar**

Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Madako Tolitoli

**ABSTRAK:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Basidondo Kabupaten Tolitoli. Jenis penelitian ini adalah penelitian dengan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan Observasi, Wawancara, Dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah 1 orang Camat Basidondo sebagai informan kunci, 3 Orang bidang Pemerintahan Kecamatan dan 3 orang masyarakat Kecamatan Basidondo sebagai informan pendukung. Teknik analisis data yang digunakan kualitatif bersifat induktif. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa bahwa pelaksanaan Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Basidondo Kabupaten Tolitoli belum terlaksana secara maksimal karena ketiga indikator teori yang digunakan oleh penulis hanya ada dua yang terpenuhi yaitu kultur pelayanan dan sistem pelayanan namun satu indikator tidak terpenuhi yaitu sumber daya manusia.

**Kata Kunci :** manajemen, pelayanan, administrasi kependudukan.

*Submitted: 1 June; Revised: 14 June; Accepted: 26 June*

**Corresponding Author:** [masringafar95@gmail.com](mailto:masringafar95@gmail.com)

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan hak setiap warga yang wajib dipenuhi karenanya negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan. Pada dasarnya setiap manusia pastinya membutuhkan pelayanan bahkan secara ekstrim pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut kotler dalam Sampara Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk pada suatu fisik.

Dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Bab IV Pasal 15 Ayat e Dengan tegas dinyatakan bahwa penyelenggara Negara berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan, termasuk memberikan pelayanan pertanggung jawaban terhadap penyelenggara yang diselenggarakan di ruang publik dan dapat di akses oleh masyarakat. Untuk menciptakan pelayanan publik yang terbuka dan baik maka pelaksanaan pelayanan publik harus berperilaku adil dan tidak diskriminatif dengan di tolong sikap yang santun, ramah, profesional dan kompetensi pada bidang tugasnya dengan mengaplikasikan prinsip yang tidak mempersulit masyarakat dengan selalu berpegang pada nilai-nilai akuntabilitas dan berintegritas sebagai penyelenggara insitusi yang menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar peraturan perundang-undangan. Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia adalah Pusat yang memegang peranan dalam menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang kependudukan dan Catatan Sipil dengan ketentuan Perundang undangan dalam melaksanakan tugasnya dan selanjutnya peranan tersebut pastinya di perpanjang tangani oleh masing-masing daerah yang sering di sebut dengan otonomi daerah. Sebagaimana yang kita Ketahui bersama bahwa administrasi kependudukan memanglah salah satu aspek yang sangat penting untuk berlangsungnya. Kesejahteraan masyarakat, karena dari data tersebutlah dapat mempermudah segala urusan administrasi di Indonesia.

Seperti dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan dan Pasal 50 ayat (3) dan Undang- Undang Nomor 52 Tahun 2009 Tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga, mengamanatkan kepada Menteri Dalam Negeri untuk mengelola dan menyajikan data kependudukan berskala nasional, pemberian informasi, pendidikan, dan penyediaan sarana dan prasarana yang berkaitan dengan pembangunan kependudukan.

Dengan demikian administrasi kependudukan adalah salah satu bentuk dari pelayanan negara terhadap masyarakatnya, di mana administrasi kependudukan itu sendiri ialah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pelayanan sektor lain. Kecamatan

Basidondo merupakan salah satu Kecamatan di Kabupaten Tolitoli yang melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan Basidondo meliputi Pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e- KTP), Akta Kelahiran dan Akta Pernikahan dan sebagainya.

Pemberian pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Basidondo tentunya harus menghadirkan pemerintah di tengah masyarakat yang memerlukan perluasan jangkauan pelayanan atau dalam rangka mendekatkan pelayanan pada masyarakat, dengan kata lain kewenangan tersebut membawa konskuensi menjadikan kecamatan Basidondo sebagai daerah unit otonomi terdepan dalam pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan yang dilakukan oleh penulis, di temukan beberapa permasalahan terkait dengan Manajemen pelayanan administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Basidondo Kabupaten Tolitoli. Diantaranya sebagai berikut.

- 1) Masih Kurang disiplinnya pegawai yang ada di kantor Kecamatan Basidondo hadir di kantor secara tepat waktu. Sehingga menghambat jika ada masyarakat yang ingin melakukan pelayanan karena pegawai belum di tempat.
- 2) Masih kurangnya Fasilitas sarana dan prasarana yang menunjang pelaksanaan proses pelayanan administrasi. Hal ini dapat dilihat an diketahui dari keterangan salah satu informan yaitu Bapak Idris Dg. Matutu mengatakan bahwa sarana dan prasarana yang ada di kantor kecamatan Basidondo, masih belum memadai seperti fasilitas jaringan yang belum maksimal dan fasilitas penunjang lainnya.
- 3) Rusaknya fasilitas yang mendukung Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Kecamatan Basidondo. Misalnya rusaknya alat perekaman Elektronik KTP sehingga masyarakat tidak dapat melakukan perekaman dalam pembuatan Elektronik KTP.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis di kantor Kecamatan Basidondo di temukan beberapa permasalahan terkait dengan Manajemen Pelayanan Administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Basidondo. Membuat penulis terdorong untuk mengkaji lebih dalam lagi dan melakukan sebuah penelitian yang berjudul "*Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kecamatan Basidondo Kabupaten Tolitoli*". Dengan rumusan masalah yaitu bagaimana manajemen pelayanan administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Basidondo Kabupaten Tolitoli.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **a. Manajemen**

Manajemen merupakan suatu proses yang menggunakan metode ilmu dan seni menerapkan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, mengarah dan pengendalian pada suatu kegiatan kelompok manusia yang di lengkapi sumber daya ekonomi atau faktor produksi untuk mencapai tujuan yang telah

di capai sebelumnya dengan pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

Sedangkan menurut Sukanto Reksohadiprojo (1999:25), Menyatakan bahwa "manajemen merupakan kegiatan manusia untuk memimpin dan mengawasi bekerja badan usaha. Manajemen ini terpusat pada administrasi dan mengintrogasi manusia, material, uang kedalam suatu unit operasi yang efektif mengawasi berbagai kegiatan dalam perusahaan.

Manajemen jika di analisis secara mendalam bahwa merupakan suatu proses yang di perlukan untuk mengatur sebuah lembaga atau organisasi berjalan dengan baik, lancar dan mencapai tujuan yang telah di tetapkan.

#### **b. Unsur - unsur Manajemen**

Untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan, seseorang manajer membutuhkan sarana manajemen yang di sebut dengan unsur manajemen. Menurut pendapat yang dikemukakan oleh Manullang sebagaimana yang di kutip oleh Masini tentang unsur manajemen tersebut, terdiri atas manusia, materials, mesin, metode, money, dan markets. Setiap unsur-unsur memiliki peranan bagi suatu manajemen.

##### 1. Manusia (*Man*)

*Man* Merupakan orang-orang yang akan menjalankan fungsi-fungsi manajemen dalam opsional organisasi, man merujuk pada Sumber manusia faktor manajemen man adalah yang paling menentukan.

##### 2. Uang (*money*)

*Money* merupakan salah satu unsur yang tidak dapat diabaikan, uang merupakan modal yang pergunakan pelaksanaan program dan rencana yang telah di tetapkan uang merupakan alat ukur dan pengukur nilai, seperti pembelian alat-alat pembelian bahan baku, pembayaran gaji dan lain sebagainya.

##### 3. Material

*Materials* adalah bahan baku yang di butuhkan biasanya terdiri dari bahan setengah jadi dan bahan jadi dalam operasi awal guna menghasilkan barang atau jasa. Dalam organisasi untuk mencapai hasil yang lebih baik, selain manusia yang ahli dibidangnya harus menggunakan sebagai salah satu sarana bahan baku manusia tidak dapat di pisahkan, tanpa bahan baku aktivitas produksi tidak akan tercapai.

##### 4. Mesin (*Machine*)

*Machine* adalah peralatan termasuk teknologi yang di gunakan untuk membantu dalam operasi untuk menghasilkan barang dan jasa.

##### 5. Metode (*Methods*)

*Methods* adalah cara yang di tempuh, teknik yang di pakai untuk mempermudah jalanya pekerjaan manager dalam mewujudkan rencana operasional. Metode dapat diyatakan sebagai penetapan cara pelaksanaan kerja suatu suatu tugas dengan memberikan berbagai pertimbangan-pertimbangan kepada sasaran, fasilitas- fasilitas yang tersedia dan penggunaan waktu.

## 6. Pasar (*Market*)

*Market* merupakan pasar yang hendak di masuki baik barang atau jasa untuk menghasilkan uang mengembalikan investasi dan mendapatkan profit dari hasil penjualan atau tempat dimana organisasi menyebarluaskan produknya.

### **c. Pelayanan Publik**

Pelayanan Publik sangat erat kaitanya dengan pemerintah, salah satu tanggung jawab pemerintah memberi pelayanan kependudukan kepada masyarakat. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok atau tata yang telah ditetapkan. Di era moderisasi, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan propesi yang sangat penting yang memiliki prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektivitas, efiseinsi, integritas, netralitas dan keadilan bagi semua penerima layanan. sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik harus menjadi keberlangsungan administrasi yang melibatkan semua kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan masyarakat.

Menurut Thoha (1995 :4) dalam Dedi Mulyadi bahwa: Tugas pelayanan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik. Sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kepada kekuasaan atau pauer yang melekat pada posisi jabatan birokrasi.

Dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan adminitrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

### **d. Asas- asas Pelayanan Publik**

Asas-asas Pelayanan Publik Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik menjelaskan bahwa asas-asas pelayanan publik terdiri dari :

1. Asas Kepentingan Umum
2. Asas Kepastian Hukum
3. Asas Kesamaan Hak
4. Asas Keseimbangan Hak dan Kewajiban
5. Asas Kepropesionalan
6. Asas Partisipatif
7. Asas Persamaan Perlakuan/Tidak diskriminatif
8. Asas Keterbukaan
9. Asas Akuntabilitas

10. Asas Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan

11. Asas Kecepatan Waktu dan Kecepatan

#### **e. Standar Pelayanan Publik**

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pasal 1 ayat 7 dijelaskan bahwa standar pelayanan publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Standar pelayanan publik digunakan sebagai suatu ukuran untuk untuk menilai kualitas dari pelayanan tersebut.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 Tentang pedoman penyelenggara system informasi pelayanan publik nasional bahwa segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai pemenuhan penerima layanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang- undangan. Pelayanan publik memiliki standar pelayanan meliputi :

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk layanan
5. Sarana dan prasarana
6. Kompetensi petugas pelayanan

Prosedur pelayanan, merupakan aturan dalam tata cara dalam penyelenggara pelayanan.

#### **f. Manajemen Pelayanan Publik**

Manajemen pelayanan merupakan proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan.

Sedangkan menurut Manullang sebagaimana di kutip oleh Ratminto & Atik (2016:1) Manajemen pelayanan dapat di artikan seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan dari sumber daya itu sendiri untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan terlebih dahulu.

Berdasarkan keterangan tentang pengertian Manajemen pelayanan publik di atas, jika di analisis secara spesifik bahwa Manajemen pelayanan adalah suatu mekanisme atau proses pelayanan yang di mana pemberian hak dasar kepada warga Negara atau masyarakat yang sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan yang di atur oleh perundang- undangan

yang mempunyai makna melayani dan di layani dalam rangka memberikan kepuasan dan Pemanfaatan.

#### **g. Administrasi Kependudukan**

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik & Pembangunan sektor lain Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Setiap penduduk berkewajiban untuk memberikan keterangan secara lengkap yang di minta oleh pemerintah dalam rangka pengisian administrasi kependudukan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Suryani, I. Jamaluddin, (2016) menyatakan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa dilihat pada Transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban menunjukkan pelayanan berjalan cukup baik. Hal serupa juga diungkapkan oleh Novi, A. (2019) yang menyatakan bahwa Salah satu tugas pokok dari Pemerintahan Kecamatan adalah memberikan pelayanan, yang termasuk di dalamnya adalah pelayanan pembuatan KK dan e-KTP, dalam rangka tertib administrasi kependudukan. Dengan pelayanan administrasi kependudukan yang baik, secara otomatis membuat masyarakat tidak merasa enggan untuk melaksanakan kewajibannya sebagai warga negara untuk tertib administrasi kependudukan. Demikian juga yang diungkapkan oleh Purba, K., (2020) bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan belum optimal, dimana *dimensi* reliability & responsibility dan tangibel aspek paling dominan menjadi permasalahan warga. Penelitian juga menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan perlu di dukung perangkat teknologi baik software *ataupun* hardware yang tepat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Kemudian Hasyim, H., M., Purnamasari, H., Priyanti, E. (2021) dalam penelitiannya menyatakan bahwa pada indikator kehandalan, ketanggapan, empati menunjukan kualitas pelayanan publik yang baik. Namun pada indikator Berwujud dan Jaminan pelayanan publik kurang maksimal. hal ini dikarenakan pemanfaatan fasilitas penunjang pelayanan yang belum dimanfaatkan secara optimal serta jaminan ketepatan waktu pelayanan yang membutuhkan waktu cukup lama-hal tersebut dikarenakan kurangnya kapasitas SDM sehingga pemrosesan pelayanan menjadi kurang maksimal.

## **METODE PENELITIAN**



Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang dimaksud untuk menamahami Fenomena yang di alami oleh subjek penelitian dan dengan suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan segala metode alamiah. Teknik pengumpulan data yang di gunakan dengan Pengamatan (Obsevasi), Wawancara, Dokumentasi. Adapaun Informan dalam penelitian ini Adalah 1 orang Camat Basidondo sebagai informan kunci, 3 Orang bidang Pemerintahan Kecamatan dan 3 orang masyarakat Kecamatan Basidondo sebagai informan pendukung. Teknik analisis data yang digunakan kualitatif bersifat induktif yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dari hasil penelitian ini dapat di simpulkan bahwa bahwa pelaksanaan Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Basidondo Kabupaten Tolitoli belum terlaksana secara maksimal karena ketiga indikator teori yang di gunakan oleh penulis hanya ada dua yang terpenuhi yaitu kultur pelayanan dan sistem pelayanan namun satu indikator tidak terpenuhi yaitu sumber daya manusia.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **a. Kultur Organisasi Pelayanan**

Kultur organisasi pelayanan berperan sangat penting di dalam suatu organisasi keaktifan dan kemampuan pegawai dalam hal ini pembagian tugas kerja sangat berpengaruh terhadap pencapaian kualitas manajemen pelayanan yang ada di kantor tersebut. Apabila hal tersebut tidak terlaksana dengan baik maka akan menghambat kualitas manajemen pelayanan publik. Komitmen kerja merupakan suatu dimensi perilaku yang dapat digunakan menilai kecenderungan pegawai dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi. Menurut Baron dan Armstrong (2010) Mengatakan bahwa komitmen kerja adalah tentang mengenal pasti tujuan dan nilai organisasi, keinginan menjadi pemilik organisasi dan kesanggupan untuk menjadi milik organisasi. Baron dan Armstrong juga menjelaskan bahwa komitmen dapat memastikan organisasi itu di lihat sebagai tempat yang hebat untuk bekerja lalu menjadikan pemimpin pilihan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah satu informan penelitian ini bahwa komitmen kerja yang di miliki pegawai yang ada di kantor Kecamatan Basidondo Kabupaten Tolitoli sangat bejalan dengan baik.

Menurut Bapak Idham Dg. Matutu, Camat Basidondo Mengatakan bahwa:

“Mereka bekerja dan mereka tidak mau mempersulit masyarakat. Dan saya juga sering menyampaikan “Saya kira kalau pegawai yang ada di kantor ini sangat memiliki komiten dalam kepada para pegawai bahwa lakukan koordinasi apabila ada yang perlu jika ada yang perlu di kordinasikan dan tidak bisa melakukan secara sendiri.” (*Sumber Wawancara 16 Agustus 2021*)

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dapat diketahui bahwa komitmen kerja merupakan sikap atau perilaku pegawai yang di bangun dalam mencapai tujuan organisasi dan komitmen kerja yang ada di kantor kecamatan Basidondo sudah berjalan dengan baik.

Pembagian tugas kerja adalah perincian atau pengelompokan atau suatu aktivitas-aktivitas dan tugas-tugas yang erat hubungannya satu sama lain untuk dilakukan oleh organisasi tertentu. Pembagian tugas kerja dalam suatu organisasi sangatlah penting di lakukan karena kemampuan seseorang terbatas dalam segala macam pekerjaan. Menurut James.A.F.Stoner (1996:105) Pembagian tugas adalah penjabaran tugas dengan demikian rupa sehingga setiap orang atau karyawan dalam organisasi bertanggung jawab untuk melaksanakan aktivitas tertentu dan bukan keseluruhan tugas.

Berdasarkan dengan hasil wawancara peneliti dengan salah satu informan penelitian ini bahwa pembagian tugas kerja yang ada di kantor kecamatan Basidondo sudah sesuai dan berjalan dengan baik dengan tanggung jawab masing-masing bidang khususnya bidang pemerintahan.

Menurut Bapak Samid, Masyarakat kecamatan Basidondo mengatakan bahwa: "Menurut saya penempatan tugas kepada masing-masing pegawai yang ada di kantor kecamatan sudah tepat, sesuai dengan fungsi dan tugas yang ada karena contohnya saja bagian pengadministrasian sudah sangat baik dan cepat melayani kebutuhan masyarakat".(Sumber Wawancara 25 Agustus 2021).

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dapat diketahui bahwa manajemen pelayanan administrasi kependudukan di kantor kecamatan Basidondo dengan indikator kultur organisasi pelayanan sudah berjalan dengan baik dalam pelaksanaan di kantor kecamatan Basidondo.

Berdasarkan teori yang digunakan dan hasil wawancara pada saat penelitian, maka penulis melakukan analisa terhadap indikator kultur organisasi pelayanan yang mempengaruhi keberhasilan manajemen pelayanan administrasi kependudukan di kantor kecamatan Basidondo. Berdasarkan proses analisa yang dilakukan oleh penulis dengan melakukan perbandingan antar teori dan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa indikator kultur organisasi pelayanan mengenai komitmen kerja dan pembagian tugas dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan di kantor kecamatan Basidondo sudah berjalan dengan baik.

#### **b. Sistem Pelayanan Dalam Organisasi Penyelenggara**

Sistem pelayanan dalam organisasi merupakan satu kesatuan faktor penting yang di butuhkan di dalam terselenggaranya suatu pelayanan umum yang efektif dan efisien salah satunya cara meningkatkan fasilitas pendukung pelayanan serta profesionalisme pegawai dan pemberian pelayanan yang maksimal. Di dalam penyelenggaraan pelayanan publik fasilitas sarana dan prasarana merupakan hal pendukung dalam mencapai keberhasilan pelaksanaan manajemen pelayanan publik secara maksimal. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Sarana dan Prasarana merupakan salah satu standar pelayanan Publik Maka dari itu sarana dan prasarana merupakan suatu hal

yang wajib karena memiliki banyak fungsi yang mempengaruhi alur kerja para pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh Penulis dengan informan terkait dengan sarana dan prasarana yang ada di kantor kecamatan Basidondo.

Menurut Bapak Muktar, Staf pengadministrasian pemerintahan Mengatakan bahwa:

“Kalau persoalan sarana dan prasarana yang ada di kantor ini masih sangat kurang apalagi di tiap ruangan belum tersedianya fasilitas penunjang pelayanan seperti Komputer namun tapi kami tetap melayani masyarakat dengan maksimal jika ada masyarakat yang ingin dilayani dengan menggunakan fasilitas yang ada di sekretariat walaupun harus mengantri karena fasilitas yang ada di sekretariat juga hanya memiliki 2 unit Komputer ini merupakan salah satu persoalan yang ada apalagi kami yang bidang administrasi”. (*Sumber Wawancara 12 Agustus 2020*)

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti bahwa sarana dan prasarana yang merupakan fasilitas penunjang di gunakan dalam melaksanakan pelayanan di kantor kecamatan Basidondo belum memadai karena masih kuranya failitas yang ada di tiap ruangan di kantor tersebut.

Profesionalisme dapat di artikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkat masing- masing. Sedangkan dalam pandangan Tjokrominoto (1996:191) di jelaskan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah kemampuan untuk merencanakan, mengkordinasikan dan melakukan fungsinya secara efektif, dan inovatif serta memepunyai etos kerja tinggi. Dalam menunjang kelancaran proses pelayanan kepada masyarakat maka sangat di perlukan namanya profesionalisme pegawai karena penyelenggara publik dalam melakukan pelayanan sumber daya manusia dalam hal ini pegawai harus profesional agar tercapai tujuan organisasi yang maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada informan yang terkait dengan profesionalisme kerja pegawai yang ada di kantor Kecamatan Basidondo.

Menurut bapak Idrus Dg. Matutu S.Pt., M.Si Camat Basidondo mengatakan Bahwa :

“Saya selama bertugas menjadi camat di kantor kecamatan ini saya melihat bahwa para pegawai bekerja dengan profesional bahkan mereka bekerja dengan baik, saya juga sebagai pimpinan yang di kantor ini sering memberikan arahan kepada pegawai untuk bekerja dengan baik serta secara

maksimal di dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat".(Sumber Wawancara 16 Agustus 2021).

Agus Setiono (2004:35) Mengatakan bahwa untuk profesionalisme pegawai atau aparatur paling tidak ada dua nilai yang perlu di kembangkan yaitu tugas dan peranan harus senangtiasa bertujuan melayani kepentingan umum dan profesionalisme aparatur harus didasarkan pada pendidikan dan spesialisasi rasional. Karena penyelenggara publik di dalam melakukan pelayanan sumber daya manusia dalam hal pegawai harus profesional agar tercapainya tujuan organisasi yang maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara bahwa penulis dapat mengetahui bahwa dalam penerapan profesionalisme kerja pada pegawai dalam manajemen pelayanan administrasi kependudukan yang ada di kantor kecamatan Basidondo itu sendiri berjalan dengan baik karena tingkat kemampuan pegawai yang ada mumpuni dalam melakukan proses pelayanan kepada masyarakat.

Didalam penyelenggaraan proses pelayanan organisasi publik harus bisa memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna pelayanan (masyarakat) sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku di kantor tersebut dalam hal ini Kantor Kecamatan Basidondo. Firmansyah (2016) Pelayanan prima adalah pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan atau masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya, dalam upaya memenuhi kebutuhan dan permintaan dan mengurus yang di perlukan secara prima sehingga pelanggan mendapatkan sesuatu melebihi yang di harapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan peneliti dengan informan terkait dengan indikator pelayanan prima yang ada di kantor kecamatan Basidondo Kabupaten Tolitoli.

Menurut bapak Muktar, Staf pengadmistrasi Pemerintahan Mengatakan Bahwa:

"Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kita suda memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan yang ada di kantor ini apabila ada masyarakat yang datang untuk melakukan kepengurusan kami langsung merespon dengan cepat kebutuhan masyarakat tersebut khususnya bidang data bidang administrasi kependudukan". (Sumber Wawancara 12 Agustus 2021)

Sesuai dengan hasil penelitian dan wawancara penulis dapat di ketahui bahwa pelayanan administrasi kependudukan yang ada di kantor kecamatan Basidondo sudah terlaksana dengan secara baik dengan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Berdasarkan teori dan hasil wawancara maka penulis melakukan analisa mengenai indikator sistem pelayanan dalam organisasi penyelenggara dalam manajemen pelayanan administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Basidondo. Maka dari hasil analisa tersebut penulis membandingkan antar teori dan hasil wawancara serta realita yang ada dilapangan bahwa dari ketiga pengukur keberhasilan indikator tersebut satu pengukur

indikator yaitu sarana dan prasarana belum terlaksana dengan baik karena belum lengkapnya fasilitas penunjang pelayanan yang ada pada kantor tersebut serta dua indikator tersebut sudah terlaksana dengan baik.

### **c. Sumber Daya Manusia penyelenggara organisasi**

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu hal terpenting dalam meningkatkan kualitas manajemen pelayanan publik. Karena sumber daya manusia yang bekerja di organisasi pelayanan publik diuntut untuk memiliki keterampilan dan keahlian secara teknis serta penguasaan peraturan yang mendasari, dan lebih penting lagi diperlukan kedisiplinan bekerja serta sikap mental dan perilaku yang baik dalam melakukan pelayanan publik.

Dalam melaksanakan pelayanan publik yang baik, kompetensi sumber daya manusia aparturnya merupakan hal yang dibutuhkan dalam meningkatkan kinerja manajemen pelayanan publik. Sebagaimana yang dikatakan Sedarmayanti (2009) bahwa kompetensi adalah pilar yang akan menempatkan birokrasi sebagai mesin yang efektif bagi pemerintah dan sebagai parameter kecakapan aparatur dalam bekerja secara baik, efisien dan efektif.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada salah satu informan penelitian menyatakan bahwa kompetensi atau kemampuan aparat yang ada di kantor kecamatan Basidondo sudah sesuai dengan yang di harapkan.

Menurut Bapak Idrus Dg. Matutu, S.Pt., M.Si Camat Basidondo mengatakan Bahwa:

“Menurut saya kemampuan dari pada para pegawai yang ada di kantor melebihi apa yang saya harapkan dan betul berdaya karena walaupun saya tidak hadir di kantor pemerintahan tetap jalan dan apabila ada kegiatan atau masyarakat yang ingin dilayani dan membutuhkan camat saya tidak sempat hadir di kantor maka mereka yang laksanakan tugas tersebut dan juga mereka kerja kompak serta saling menghargai antar pegawai. (Sumber Wawancara 16 Agustus 2021)

Salah satu faktor yang sangat berpengaruh dalam sumber daya manusia organisasi adalah faktor kedisiplinan dalam hal ini disiplin kerja pegawai menurut Bejo Siswanto Sastrohadiwiryono (2005:291) Disiplin kerja adalah suatu sikap menghormati, menghargai patuh dan taat terhadap peraturan yang berlaku baik yang tertulis maupun tidak, serta mampu menjalangkannya dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksi apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang di berikan kepadanya.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dan salah satu informan penelitian menyatakan bahwa persoalan kedisiplinan sudah terlaksana dengan baik bahwa pegawai hadir di kantor hadir secara tepat waktu.

Menurut Bapak Syahrudin SH, Kasi Pemerintahan Mengatakan Bahwa :

“Kalau kedisiplinan pegawai di kantor ini menurut saya sangat disiplin walaupun kita yang bekerja di kantor ini jaraknya jauh tapi kami di bidang pemerintahan usahakan datang secara tepat waktu hadir kantor ini apa lagi

para staf saya mereka itu sangat aktif di kantor". (Sumber Wawancara 13 Agustus 2021).

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis di ketahui bahwa kedisiplinan kerja ketaatan seseorang dalam mengikuti peraturan yang ada pada kantor dimana dia bekerja. Kedisiplinan pegawai yang ada pada kantor kecamatan Basidondo sudah berjalan dengan baik karena para pegawai datang secara tepat waktu sesuai dengan hasil wawancara.

Berdasarkan teori yang digunakan dan hasil wawancara maka penulis melakukan analisa mengenai indikator sumber daya manusia dalam penyelenggaraan organisasi dalam manajemen pelayanan administrasi kependudukan di kantor kecamatan Basidondo. Berdasarkan hasil penelitian dan hasil analisa penulis bahwa kesesuaian antar teori dan hasil wawancara serta realita di lapangan bahwa indikator sumber daya manusia yang berorientasi pada jasa dalam penyelenggaraan pelayanan di kantor kecamatan Basidondo tersebut belum terlaksana dengan baik. Karena kemampuan pegawai yang ada belum maksimal dan kedisiplinan pegawai masih kurang dalam hal kehadiran secara tepat waktu di kantor sehingga menghambat pelayanan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Manajemen Pelayanan Administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Basidondo dapat di tarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Kultur Organisasi Pelayanan yang ada di kantor Kecamatan Basidondo sudah terlaksana dengan baik di karenakan bahwa komitmen kerja pada pegawai kantor tersebut sudah terbangun dengan baik serta pembagian tugas dalam bidang masing-masing pelayanan publik khususnya bidang pemerintahan sudah sesuai dengan bidangnya.
- 2) Sistem Pelayanan Dalam Organisasi Penyelenggara di kantor Kecamatan Basidondo sudah terlaksana dengan baik. Namun fasilitas sarana dan prasarana pelayanan yang ada di kantor harus lebih di tingkatkan untuk mendukung pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.
- 3) Sumber Daya Manusia penyelenggara organisasi yang ada di kantor Kecamatan Basidondo belum tercapai dengan baik di mana dalam pelaksanaan manajemen pelayanan dimana kemampuan para pegawai yang ada belum maksimal yang ada di kantor kecamatan serta kedisiplinan pegawai masih kurang dalam hal kehadiran secara tepat waktu di kantor tersebut sehingga menghambat pelayanan.

## **Saran**

Adapun saran dan masukan dari penulis mengenai Manajemen Pelayanan Adminstrasi Kependudukan Di Kantor Kecamatan Basidondo Kabupaten Tolitoli sebagai berikut :

- 1) Sistem Pelayanan Dalam Organisasi Penyelenggara, penulis menyarankan bahwa sistem pelayanan yang ada di kantor kecamatan harus

lebih di tingkatkan mulai dari sarana dan prasarana pendukung pelayanan serta profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

- 2) Harus ditingkatkan sumber daya manusia yang ada pada kantor kecamatan karena merupakan faktor terpenting dalam mendukung pelaksanaan manajemen pelayanan serta kedisiplinan pegawai dalam hal kehadiran harus lebih di tingkatkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adoe, Albert Friyanto (2021) *Inovasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Dalam Peningkatan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur*. Diploma Thesis, IPDN Jatinangor. <http://eprints.ipdn.ac.id/6107/>
- Attahara, (2018) "Inovasi Pelayanan public berbasis E-Government : studi kasus aplikasi OGAN LOPIAN Diskominfo di Kabupaten Purwakarta", *Jurnal Politikom Indonesiana*, Vol.3 No.1)
- Choliq, Abdul, (2014). *Pengantar Mananajemen*, Penerbit : PT Gajah Grafindo Persada, Jakarta.
- Enitasari, R. & Hertati, D. (2019), Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo, *Public Administration Journal*, Volume 2, Nomor 5, Halaman 136-149.  
<http://paj.upnjatim.ac.id/index.php/paj/article/view/16>
- Irma Suryani, Jamaluddin, (2016). *Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa*. *Jurnal Office*, Volume 2 Nomor 2 Tahun 2016, Halaman 133 - 142.  
<https://ojs.unm.ac.id/jo/article/view/2918>
- Irwan, Prasetya (2005) *Penelitian Kualitatif & Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: DIA FISIP Universitas Indonesia
- Khairunsyah Purba, Herijanto Beki, Sintaningrum, Ira Irawati (2020). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Upt Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Volume 11 Nomor 1 Tahun 2020, Halaman 31-55.  
<https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/jap/article/view/7127>
- Moneir (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Muliadi, Deddy, (2018). *Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik*. Penerbit : Alfabeta, Bandung

- Maulida Putri Rahmawati, Muhammad Fatchuriza (2021). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Genggaman (Pak Dalman) Berbasis Aplikasi Di Kabupaten Kendal. *As-Siyasah : Jurnal Sosial Dan Ilmu Politik*, Volume 6 Nomor 2 Tahun 2021. Halaman 28-39.  
<https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/asy/article/view/5647>
- Moleong, Lexy, (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung PT Remaja Rosdakarya.
- Ratminto & Winarsih, Atik septi, (2016). *Manajemen Pelayanan pengembangan model konseptual penerapan citize'n charter dan standar Yogyakarta*: Pusaka Pelajar
- Sasmito, C., Larasati, D. C., & Dema, A. M. (2020). Manajemen Pelayanan Ktp-Eldi Era Pandemi Covid-19. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Volume 10, Nomor 2 Tahun 2020.  
<http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/article/view/2343>
- Sastrohdiwiryo, Siswanto B. (2005). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administrasi dan Operasional*. Penerbit ; PT Bumi Aksra: Jakarta
- Soewarno Handayanigrat, (1996). *Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen*, 1996
- Sofyan, Octa Dewi, (2018). Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan: Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu.  
[http://fia.ub.ac.id/katalog/index.php?p=show\\_detail&id=8053&keywords=](http://fia.ub.ac.id/katalog/index.php?p=show_detail&id=8053&keywords=)
- Sukanto Reksohadiprojo & Indroyo Gitusudarmo,(1999). *Manajemen Produksi* . Penerbit : BPFE UGM, Yokyakarta.
- Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan  
Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 Pasal 50 ayat (3)  
Tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Repormasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyelenggara Sistem Informasi Pelayanan Publik.