

PERAN KEPEMIMPINAN KEPALA DINAS DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI PEMBUATAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MOJOKERTO

Yulistyar Ramadhana

Pogram Studi Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Email: yulistyar@gmail.com

Sukarno

Pogram Studi Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Email: sukarno_hs@untag-sby.ac.id

Muchammad Wahyono

Pogram Studi Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Email: wahyono@untag-sby.ac.id

Abstrak

Kepemimpinan merupakan suatu hal yang memiliki fungsi penting didalam suatu organisasi. Kepemimpinan juga diperlukan untuk mengantisipasi perubahan yang ada di sekitar, sehingga organisasi yang dipimpin bisa mengikuti perubahan dan perkembangan yang ada. Kualitas dari pemimpin sering kali dianggap sebagai faktor terpenting dalam keberhasilan atau kegagalan organisasi, dengan demikian juga keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi baik yang berorientasi bisnis maupun publik biasanya dipersepsikan sebagai keberhasilan atau kegagalan pemimpin. Kualitas pelayanan ialah kunci utama bagi semua intansi dalam mencapai tujuan organisasi serta menjamin kelangsungan hidup bagi organisasi tersebut, maka dari itu pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanannya kepada masyarakat dengan memenuhi indikator pelayanan yang baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis peran pemimpin Dispendukcapil dalam pelayanan administrasi di Kabupaten Mojokerto. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penggunaan penelitian deskriptif dalam penelitian, digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Salah satu peran pemimpin pada Dispendukcapil Kab. Mojokerto menuntut bawahannya untuk melakukan pekerjaan dengan cepat dan tepat. Ketepatan waktu pelayanan adalah salah satu indikator dalam mengukur sebuah kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto. Semakin singkat waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, maka memenuhi salah satu indikator dalam perbaikan kualitas pelayanan, tentunya hal ini dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Faktor Pendukung dalam pelaksanaan pelayanan administrasi Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto faktor pendukung adalah faktor struktur organisasi dan faktor data base online terintegrasi secara nasional (Kemendagri). Sedangkan yang menjadi faktor penghambat pelayanan administrasi Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto adalah kemampuan/skill teknis petugas pemberi layanan belum mumpuni.

Kata Kunci: *Kepemimpinan dan Pelayanan*

Pendahuluan

Kualitas dari pemimpin sering kali dianggap sebagai faktor terpenting dalam keberhasilan atau kegagalan organisasi, dengan demikian juga keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi baik yang berorientasi bisnis maupun publik biasanya di persepsikan sebagai keberhasilan atau kegagalan pemimpin (Bass, 1990, dalam Menon 2002). Kualitas pemimpin juga dapat mempengaruhi para bawahannya, karena pemimpin seharusnya tidak menilai perilaku dirinya sendiri untuk mempengaruhi orang lain, tetapi juga harus mengerti posisi mereka dan bagaimana cara menggunakan kekuasaan untuk mempengaruhi orang lain sehingga menghasilkan pemimpin yang efektif. Kepemimpinan dapat artikan sebagai cara yang digunakan seseorang untuk mempengaruhi orang lain. Setiap pimpinan tentu harus pandai melihat situasi dan kondisi yang ada dilapangan, tidak semua gaya kepemimpinan dapat diterapkan dengan baik dan berhasil begitu juga di aplikasikan dalam suatu organisasi untuk meningkatkan pelaksanaan fungsi kepemimpinan.

Pada proses jalannya suatu organisasi menuju perubahan untuk menjadi lebih baik, menuntut semua komponen sumber daya manusia yang ada pada organisasi tersebut untuk dapat melakukan perubahan yang dimulai dari diri sendiri sehingga dapat mempengaruhi perubahan pada kelompok. Hal ini disebabkan karena adanya tuntutan terhadap mutu pelayanan yang tinggi sebagai dampak dari perubahan sistem dan kepuasan pada masyarakat. Dimana semakin baik pelayanan pada masyarakat, maka semakin banyak pula masyarakat yang akan tertarik untuk bergabung atau hanya sekedar mengetahui tentang organisasi tersebut. Kualitas pelayanan ialah kunci utama bagi semua instansi dalam mencapai tujuan organisasi serta menjamin kelangsungan hidup bagi organisasi tersebut, maka dari itu pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanannya kepada masyarakat dengan memenuhi indikator pelayanan yang baik

Pelayanan publik yang diharapkan ialah pelayanan yang sesuai dengan pedoman penyelenggara pelayanan publik yang berdasarkan keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan dalam mendapatkan pelayanan, kepastian biaya, dari beberapa prosedur diatas pemerintah harus memiliki konsekuen yang adil untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini pemerintah harus selalu mengutamakan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun sampai sekarang masyarakat masih banyak yang mengeluh atas diberikannya pelayanan yang kurang baik dan tidak berkualitas, hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung seperti pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat dari media massa.

Dari sisi lain yang diharapkan masyarakat adalah kepuasan, maka dari itu kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik. Oleh karena itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Mewujudkan optimalisasi pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi pemerintahan bukanlah pekerjaan mudah, seperti halnya membalikkan telapak tangan mengingat pembaharuan tersebut menyangkut aspek yang telah membudaya dalam lingkaran birokrasi pemerintahan kita. Salah satu yang membuat buruknya pelayanan publik adalah kultur birokrasi yang kondusif yang telah lama mewarnai pola pikir birokrat sejak era kolonial dahulu. Prosedur dan etika pelayanan yang berkembang dalam birokrasi kita sangat jauh dari nilai-nilai dan praktik yang menghargai warga bangsa sebagai warga negara yang berdaulat.

Prosedur pelayanan misalnya, tidak dibuat untuk mempermudah pelayanan tetapi lebih untuk melakukan kontrol terhadap perilaku warga sehingga prosedurnya berbelit-belit dan sangat rumit. Menurut Harold Koontz dan Cyril O' Donel dalam Soehandjono (1981: 15), kepemimpinan adalah kemampuan yang dimiliki seseorang yang dimiliki oleh seorang pejabat pimpinan untuk mendorong bawahan atau pengikut untuk bekerja dengan penuh semangat dan keyakinan. Kartono (2000) kepemimpinan adalah penggeneralisasian satu seri perilaku pemimpin dan konsep-konsep kepemimpinannya dengan menonjolkan latar belakang historis, sebab timbulnya kepemimpinan, persyaratan menjadi pemimpin sifat-sifat utama pemimpin, tugas pokok dan fungsinya, serta etika profesi kepemimpinan. Bafadal (2003) bahwa kepemimpinan dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses mempengaruhi, mendorong, mengajak, menggerakkan dan menuntun orang lain dalam proses kerja agar berfikir, bersikap, dan bertindak sesuai aturan yang berlaku dalam rangka mencapai tujuan yang ditetapkan. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang dilayani dan bersifat tidak wujud atau tidak memiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Morman (dalam Suryanto, 2003:8), mengenai karakteristik tentang pelayanan yaitu: pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial, produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama. Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang paling baik.

Pengertian yang lebih luas juga disampaikan oleh David Dow dan Utal (dalam Sutopo dan Suryanto, 2003: 9) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan pendekatan: a) Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan. Misalnya, melakukan penelitian dengan metode pengamatan bagi para pegawai perusahaan tentang pelaksanaan pelayanan. b) Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama

untuk menciptakan visi didalam perbaikan proses pelayanan yang termasuk di dalamnya memperbaiki cara berfikir, berperilaku, kemampuan, pengetahuan dan sumber daya manusia yang ada. c) Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhannya.

Menurut Suparlan (2000: 35) Pelayanan adalah sebuah usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik dengan berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri. Menurut Kotler (2003: 464) Beliau menyebutkan bahwa pelayanan (Service) adalah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain. Pelayanan atau juga lebih dikenal dengan service bisa di klasifikasikan menjadi dua yaitu: a) *High contact service* ialah sebuah klasifikasi dari sebuah pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dan juga penyedia jasa yang sangat tinggi, konsumen selalu terlibat di dalam sebuah proses dari layanan jasa tersebut. b) *Low contact service* ialah klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dengan sebuah penyedia jasa tidak terlalu tinggi. *Physical contact* dengan konsumen hanyalah terjadi di front desk yang termasuk ke dalam klasifikasi low contact service. Misalnya, lembaga keuangan.

Menurut Moenir dalam bukunya yaitu manajemen pelayanan umum di Indonesia, yang mengatakan bahwa pelayanan ialah sebuah proses pemenuhan kebutuhan yang melalui aktivitas orang lain secara langsung. (Moenir, 2006: 16) Dimana penekanan terhadap definisi pelayanan diatas ialah pelayanan yang diberikan karena menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang didalam rangka untuk mencapai tujuan guna untuk bisa mendapatkan kepuasan didalam hal pemenuhan kebutuhan.

Moenir (2006: 26-27) berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Suatu pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor: a) kesadaran para pejabat dan pimpinan pelaksana. b) adanya aturan yang memadai. c) organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis. d) pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum. e) kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang dipertanggung jawabkan. f) tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas / pekerjaan pelayanan (Moenir 2000: 123-124).

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penggunaan penelitian deskriptif dalam penelitian, digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas (Sugiyono, 2015: 21). Sedangkan penelitian kualitatif adalah

penelitian yang proses pengumpulan datanya menggunakan hasil dari wawancara, observasi, dokumentasi dan data pribadi dari peneliti itu sendiri. Penelitian ini akan menghasilkan deskripsi peran kepemimpinan kepala dinas dalam pelayanan administrasi pembuatan E-ktip di Dispendukcapil kabupaten Mojokerto. Fokus dari penelitian ini ada tiga, yakni (1) peran kepemimpinan kepala dispendukcapil dalam pelayanan administrasi di Kabupaten Mojokerto, (2) faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi dispendukcapil Kabupaten Mojokerto, (3) respon masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh dispendukcapil Kabupaten Mojokerto. Analisis data dilakukan guna mempermudah peneliti dalam mengkaji data, supaya dapat mengolah wawancara observasi, dokumentasi menjadi mudah dipelajari dan dipahami oleh orang lain. Model Interaktif Dalam Analisis Data Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2015: 247), antara lain:

- 1) Reduksi Data (*Data Reduction*). Reduksi data merupakan proses berfikir sensitive yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi peneliti yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli. Melalui diskusi itu, maka wawasan peneliti akan berkembang, sehingga dapat mereduksi data-data yang memiliki nilai temuan dan pengembangan teori yang signifikan.
- 2) Penyajian Data (*Data Display*). Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.
- 3) Kesimpulan (*Conclusion*). Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis, atau teori.

Hasil dan Pembahasan

Peran Pemimpin Dispendukcapil dalam Pelayanan Administrasi di Kabupaten Mojokerto

Seperti yang kita ketahui bahwa peran pemimpin tidak pernah lepas dari pelaksanaantugas dan fungsi fungsi dalam pemerintahan karena pemimpin menjalankan peran sentral dalam roda pemerintahan. Terlaksananya tugas-tugas tersebut tidak dapat

dicapai hanya oleh pimpinan seorang diri, tetapi dengan menggerakkan orang-orang yang dipimpinnya. Agar orang-orang yang dipimpin mau bekerja secara efektif, seorang pemimpin di samping harus memiliki inisiatif dan kreatif harus selalu memperhatikan hubungan manusiawi. Dalam upaya mewujudkan pemimpin yang efektif, maka pemimpin tersebut harus menjalankan perannya yang sesuai dengan fungsinya karena pemimpin berhubungan langsung dengan situasi sosial. Keberhasilan sebuah organisasi publik juga tidak lepas dari eksistensi pimpinan. Pimpinan merupakan seorang yang mempunyai tanggung jawab dalam menjalankan dan mengimplementasikan kebijakan-kebijakan yang telah dibuat/menjadi sebuah keputusan dalam organisasi. Kepala Dinas ini juga seorang pemimpin yang berusaha menjadi bagian dari situasi yang di sebuah organisasi publik yang sedang dipimpin dan dijalankannya. Ia mempunyai kekuasaan yang luas untuk menentukan segala kebijakan yang harus dijalankan dalam rangka pencapaian tujuan. Pemimpin mempunyai wewenang penuh untuk mengarahkan kegiatan para anggotanya, namun anggota tidak mempunyai power untuk mengarahkan kepemimpinan secara langsung. Salah satu tujuan yang harus dicapai oleh Dispendukcapil Kab. Mojokerto adalah membuat kualitas pelayanan pada masyarakat dengan baik, dalam hal ini pemimpin dituntut untuk mengawasi bawahannya agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, khususnya pelayanan KTP-EL pada pembahasan penelitian ini. Kualitas pelayanan telah menjadi salah satu isu penting dalam penyediaan layanan publik di Indonesia. Kesan buruknya pelayanan publik selama ini selalu menjadi citra yang melekat pada lembaga penyedia layanan di Indonesia. Selama ini pelayanan publik selalu identik dengan kelambanan, ketidakadilan, dan biaya mahal. Belum lagi dalam hal citra pelayanan di mana perilaku aparat penyedia layanan yang tidak bersahabat dan mencerminkan jiwa pelayanan yang buruk. Kualitas pelayanan sendiri di definisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Oleh karenanya kualitas pelayanan berhubungan dengan pemenuhan harapan atau kebutuhan pelanggan.

Hal di atas perlu ditekankan mengingat tugas besar yang dibebankan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto sebagai satu-satunya pemberi layanan kependudukan di Kabupaten Mojokerto. Untuk itulah diperlukan adanya laporan pertanggungjawaban sebagai bukti pelaksanaan tugasnya dalam kurun waktu tertentu. Mengenai laporan pertanggungjawaban Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto telah dilakukan secara berkala yang berupa laporan per bulan dan laporan tahunan. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Kepala Bidang Kependudukan sebagai berikut:

“Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto ini ada laporan perbulan dan laporan tahunan, setiap seksi-seksi melaporkan pelaksanaan tugasnya, setelah terkumpul baru dijadikan satu dengan seksi-seksi lainnya. Tidak hanya itu mbak, setiap program yang kami laksanakan pasti kita buat laporannya. Jadi dari laporan itu, nantinya akan diketahui hasil yang dicapai maupun hambatan-hambatan yang dihadapi

sehingga selanjutnya dapat dilakukan perbaikan untuk program selanjutnya” (Kepala Bidang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto, 20 Juni 2020).

Salah satu tujuan organisasi pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bukan untuk memberikan pelayanan terhadap para aparat, tetapi bagaimana melayani masyarakat, sehingga tentunya birokrasi dituntut untuk selalu bertanggung jawab profesional, dan berkewajiban dalam memberikan segala pelayanan atas berbagai kebutuhan, keperluan masyarakat dalam organisasi. Salah satu peran pemimpin pada Dispendukcapil Kab. Mojokerto menuntut bawahannya untuk melakukan pekerjaan dengan cepat dan tepat. Ketepatan waktu pelayanan adalah salah satu indikator dalam mengukur sebuah kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto. Semakin singkat waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, maka memenuhi salah satu indikator dalam perbaikan kualitas pelayanan, tentunya hal ini dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hubungannya dengan salah satu indikator kualitas pelayanan publik tersebut diatas, yakni ketepatan waktu pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto, khususnya dalam memberikan pelayanan KTP-el kepada masyarakat, maka pelayanan yang diberikan harus melakukan proses pelayanan dengan waktu yang relatif singkat.

Secara umum proses pelayanan KTP-el oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto dilakukan selama 15 hari kerja. Waktu pelayanan yang ditetapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto adalah mengikut pada jam kerja yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Mojokerto. Jika disaat pelayanan secara kebetulan banyak masyarakat yang melakukan pengurusan KTP-el, maka akan dilanjutkan pada hari berikutnya. Adapun waktu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto, khususnya dalam pelayanan KTP-el adalah 5 hari kerja (Senin sampai Jumat), mulai pukul 07.15 WIB sampai dengan pukul 15.45 WIB untuk hari. Senin sampai Kamis, sedangkan khusus hari Jumat mulai pukul 07.00 WIB sampai 11.00 WIB. Untuk menunjang pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto memiliki 34 orang PNS (Pegawai Negeri Sipil) dan 45 orang Pegawai Honorer. Sebagian besar PNS tersebut memiliki tingkat pendidikan Sarjana yaitu 18 orang (52,94 %), PNS yang berijazah SMA berjumlah 16 orang (47,05 %). PNS yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto lebih dominan golongan III, yaitu sejumlah 19 orang (55,88 %). Terkait dengan ketepatan waktu diungkapkan oleh informan selaku Kepala Bidang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto mengemukakan hal sebagai berikut:

"Kalau dalam sehari-hari seperti ini banyak sekali orang yang mau mengurus KTP-el, kita bisa kewalahan juga melayani, karena terlalu banyak yang mau di/ayani. Nah,

bagaimana kita tidak kewalahan kalau jumlah pegawainya juga kurang” (Kepala Bidang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto, 20 Juni 2020).

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto

1) Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan administrasi Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto:

a. Faktor Struktur Organisasi

Faktor ini merupakan penentu dari sebuah desain organisasi sebagai bentuk geometris dari pembagian kerja dan rangkaian hierarki sebuah hubungan dalam organisasi. Pada dasarnya pembagian kerja merupakan elaborasi peran, yaitu setiap orang di dalam organisasi akan memperoleh berbagai tugas tertentu yang harus diselesaikannya. Beberapa indikator yang digunakan dalam membahas struktur organisasi, antara lain, tingkat pembagian tugas dan fungsi pokok, kejelasan pelaksanaan tugas antara bidang/seksi, dan tingkat hubungan antar atasan dan bawahan. Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kab. Mojokerto saat ini hampir keseluruhan terisi. Dengan PNS berjumlah 35 orang dan tenaga honorer berjumlah 45 orang yang terbagi pada setiap bidang kerja. Pelayanan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kab. Mojokerto oleh pegawai dengan menjalankan pelayanan berdasarkan pada tugas dan fungsi pokok masing-masing yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal ini disampaikan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kab. Mojokerto, sebagai berikut:

"Kami disini menjalankan kerja kami berdasarkan tugas dan fungsi kita masing-masing yang sudah ada. Biar pekerjaan kami tidak tumpang tindih satu dengan yang lain. Ka/au kita kerja tidak tau apa tugas pokoknya, pasti sembarangan saja yang kita bikin". (Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kab. Mojokerto, 20 Juni 2020). Dalam menjalankan fungsi pelayanan KTP-el telah jelas mengenai tugas masing-masing bidang atau seksi yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kab. Mojokerto, dimana berdasarkan tugas dan fungsinya bidang yang diberikan tanggung jawab untuk melakukan proses pelayanan KTP-el adalah bidang kependudukan dengan beberapa seksi di bawahnya seperti: seksi pendaftaran penduduk, seksi penertiban identitas penduduk, dan seksi pindah datang penduduk.

b. Data Base Online Terintegrasi Secara Nasional (Kemendagri)

Sistem pelayanan merupakan faktor terakhir yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kab. Mojokerto. Beberapa indikator dalam mengukur sistem pelayanan, seperti; kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan

lokasi tempat pelayanan; kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan; dan perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan. Inovasi data online terintegrasi secara nasional berimplikasi pada tidak memungkinkan lagi data itu ganda. Penerbitan KTP Elektronik (e-KTP) sudah dibuat di Mojokerto tidak boleh lagi dibikin di daerah yang lain. Jadi memudahkan untuk data akurat

dalam memverifikasi datanya. Data base online terintegrasi secara nasional ini merupakan faktor pendukung karena membantu petugas memvalidasi data serta pelayanan tidak perlu menggunakan sumber daya yang berlebihan seperti kertas karena dengan cara dokumen pelayanan (cahyadi & Soenarjanto, 2017). E-KTP dapat disimpan melalui komputer yang telah terserver dengan dinas terkait. Hanya saja faktor ini ada data hambatan, misalnya: kadang terdapat masyarakat yang mengajukan permohonan di Disdukcapil ternyata sudah terdaftar di daerah lain atau sudah di rekam sidik jarinya di daerah lain. Ketika ditemukan data yang tidak valid, dan rekamannya harus direkam ulang atau rekaman sidik jarinya tidak sempurna maka masyarakat wajib direkam ulang, namun kadang ketika disuruh datang kembali masyarakatnya mengeluh dan menyalahkan petugas. Hal ini menjadi faktor alasan dari tabiat/kebiasaan masyarakat yang maunya serba cepattapi tidak mau mengikikuti aturan prosedur. Bukan ketidakpahaman masyarakat tapi lebih soal menggampangkan suatu pelayanan. Tapi di sisi lain ada juga sebagian masyarakat yang tidak mengerti akan prosedur tersebut, oleh karena itu sosialisasi terus dilakukan agar memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik.

2) Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan administrasi Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto:

Salah satu organ pemerintah yang berperan penting dalam menjalankan pelayanan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Melihat kebutuhannya menunjukkan bahwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih kurangnya sarana dan fasilitas, kurangnya keahlian petugas, masih terdapatnya suap/sogokan, kurangnya keahlian pegawai, kurangnya pemahaman masyarakat dalam pengurusan administrasi, kurang ramahnya petugas dalam masyarakat. Sehingga hal itu bisa menghambat proses pelayanan prima yang sesuai dengan harapan setiap orang yang membutuhkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut. Kendala yang ditemukan dalam pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Mojokerto adalah kemampuan/skill teknis petugas pemberi layanan belum mumpuni. Kemampuan yang dimaksud di sini adalah kapasitas yang dimiliki oleh penyedia jasa dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa untuk mencapai kepuasan pengguna. Dalam hal ini yang dilihat yaitu bagaimana pengetahuan petugas, kecakapan, keterampilan, tingkat pengalaman kerja, kesungguhan dalam melaksanakan tugas, hasil kerja, dan lain sebagainya. Dalam hal kemampuan petugas dalam memberikan layanan di Kantor Disdukcapil Kab. Mojokerto bisa dikatakan masih kurang baik. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan dapat dilihat bahwa kebanyakan dari kemampuan petugas tersebut kurang cepat dalam melayani masyarakat.

Faktor kemampuan aparat merupakan unsur utama yang dapat mempengaruhi

kualitas pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto. Faktor ini berhubungan dengan tingkat pendidikan pegawai; kemampuan pegawai dalam penyelesaian pekerjaan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan; kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan; kecepatan pegawai dalam melaksanakan tugas; tingkat kemampuan pegawai dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan atas pekerjaan yang telah dilaksanakan; tingkat keikutsertaan pegawai dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya; serta, kemampuan untuk bekerja sama dengan pegawai lain. Latar belakang pendidikan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto merupakan indikator pertama dalam menilai kemampuan pegawai.

Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil analisis maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Salah satu peran pemimpin pada Dispendukcapil Kab. Mojokerto menuntut bawahannya untuk melakukan pekerjaan dengan cepat dan tepat. Ketepatan waktu pelayanan adalah salah satu indikator dalam mengukur sebuah kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto. Semakin singkat waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, maka memenuhi salah satu indikator dalam perbaikan kualitas pelayanan, tentunya hal ini dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Secara umum kualitas pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kab. Mojokerto sudah baik, walaupun masih ada beberapa indikator yang belum maksimal dalam pelaksanaannya disebabkan oleh hal-hal tertentu. Adapun pelaksanaan kualitas pelayanan ketepatan waktu; secara ideal penyelesaian KTP-el adalah 15 hari kerja. Namun, terkadang terjadi keterlambatan sampai beberapa hari, hal ini disebabkan oleh hal-hal teknis, seperti; gangguan listrik yang berakibat pemadaman listrik, sehingga salah satu sarana penunjang pembuatan KTP-el seperti komputer tidak dapat berfungsi sementara waktu dan penggunaan generator pada saat pemadaman listrik juga dapat menyebabkan terjadinya kerusakan beberapa alat perekam (komputer, printer, dan kamera), kesalahan dalam editing biodata maupun banyaknya jumlah pemohon pada hari yang sama. 2) Faktor Pendukung dalam pelaksanaan pelayanan administrasi Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto faktor pendukung adalah faktor struktur organisasi dan faktor data base online terintegrasi secara nasional (Kemendagri). Sedangkan yang menjadi faktor penghambat pelayanan administrasi Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto adalah kemampuan/skill teknis petugas pemberi layanan belum mumpuni.

Referensi

- Agusfina, Risa Putri. 2018. *Pelaksanaan Pelayanan E-ktip Oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mataram*. Universitas Mataram: JURNAL ILMIAH.
- Ardiansyah, Dani. 2018. *Transparansi Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa*. Universitas Muhammadiyah Mataram: SKRIPSI.
- Badeni. 2014. *"Kepemimpinan Dan Perilaku Organisasi"*. Bandung: Alfabeta.
- Bafdal, Ibrahim. 2003. *Manajemen Peningkatan mutu Sekolah Dasar Sentalisasi Menuju Desentralisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Cahyadi, A. & Soenarjanto, B. 2017. "PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya)". *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2): 950-951.
- Fitriati, Rukhana dan Listyaningsih Dewi Pamungkas. 2019. "Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Kudus". *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1 (2): 33.
- Furqoni, Muhammad. 2012. "Strategi meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo". *Publika*, 2(3).
- Ghalia Indonesia. Y.W. Sunindhia dan Ninik Widyanti, 1988. *Penerapan manajemen Dan Kepemimpinan Dalam Pembangunan*. Jajarta: Bumi Aksara.
- Kartono, Kartini. 2005. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, Cetakan Ketujuh, Mandar maju. Bandung.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat Prentice-Hall.
- Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Ordway Tead. 1966. *The Art of Administration*. New York: Me Graw Hill Book.
- Samudri, Ayundini. 2017. *Kualitas Pelayanan E-ktip di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar*. Universitas Hasanuddin: SRIPSI.
- Sebastianus. 2018. "Kualitas Pelayanan Pembuatan E-ktip Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Bekayang". *Publika*, 7 (4).
- Setiawan, Refly. 2016. "Peranan Etika Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Bandar Lampung". *Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik*, 2 (2).
- Siagian, Sondang P. 1985. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang. P. 2012. *Teori dan Praktek Kepemimpinan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Soehardjono, 1981. *Kepemimpinan*. Malang: Rineka Cipta
- Sugandha, Dann.1991. *Administrasi strategi, Taktik dan teknik penciptaan efisiensi*. Jakarta: Intermedia.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suparlan. 2000. *Cost Management*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia*: Jakarta.
- The Liang Gie, (2000). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Thoha, Miftah. 1996. *Deregulasi Dan Debirokratisasi Dalam Upaya Peningkatan Mutu*

Pelayanan Masyarakat: Dalam Pembangunan Administrasi Di Indonesia. Jakarta: LP3ES.

Tilaar, H. A. R. 2001. *AGENDA Reformasi Pendidikan Nasional*, Jakarta: Indonesiatera.

Yasrif Watampone. Pamudji, S, 1995. *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia.* Jakarta: Yayasan Karya Dharma.