

**KOMPETENSI APARATUR DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KOTA METRO DALAM
PELAYANAN PUBLIK**

Oleh :
Bimo Pandu Bagaskoro



**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2019**

ABSTRAK

KOMPETENSI APARATUR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA METRO DALAM PELAYANAN PUBLIK

Oleh

Bimo Pandu Bagaskoro

Pelayanan Publik di Kota Metro khususnya pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah mendapatkan predikat baik. Berdasarkan indeks kepuasan masyarakat Kota Metro dan penghargaan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro sudah menempati angka yang memuaskan dan salah satu faktor yang menunjang baiknya suatu pelayanan adalah dari kompetensi yang dimiliki oleh aparaturinya, untuk itu dalam penelitian ini ingin membuktikan kompetensi yang dimiliki oleh aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro yang diduga memiliki kompetensi yang tinggi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kompetensi dilihat dari aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro. Metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Data hasil penelitian yang diperoleh dan diolah dengan menggunakan analisis kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro mendapatkan predikat yang baik didukung oleh salah satu faktor yaitu kompetensi yang dimiliki oleh para aparaturinya, dari penelitian ini dapat disimpulkan kompetensi yang dimiliki aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro tinggi.

Kata Kunci : Kompetensi, Aparatur, dan Pelayanan Publik.

ABSTRACT

APPARATUS COMPETENCY OF POPULATION AND CIVIL NOTE IN METRO CITY IN PUBLIC SERVICE

By

Bimo Pandu Bagaskoro

The Metro City Public Service, especially the Population and Civil Registry Service, has received a good title. Based on the City Metro community satisfaction index and the award from the Ministry of Administrative Reform and Bureaucratic Reform on public services in the Metro City Population and Civil Registry Service, it occupies a satisfying number and one of the factors that support a service is the competence possessed by its apparatus, to In this study, it was intended to prove the competencies possessed by Metro City Population and Civil Registry Service officials who were suspected of having high competence.

This study aims to determine the competencies seen from the aspects of knowledge, skills, and attitudes of the Metro City Civil Registration and Civil Service apparatus. This research method is descriptive qualitative with data collection techniques carried out through interviews, observation and documentation. Data obtained from research results and processed using qualitative analysis, namely data reduction, data presentation and conclusion drawing.

The results of this study indicate that the Metro City Population and Civil Registry Service's public service received a good predicate supported by one of the factors, namely the competence possessed by its apparatus. From this study it can be concluded that the competence of Metro City Population and Civil Registry Service personnel is high.

Keywords: Competence, Apparatus, and Public Service.

KOMPETENSI APARATUR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN
SIPIK KOTA METRO DALAM PELAYANAN PUBLIK

Oleh:

Bimo Pandu Bagaskoro

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar

Ilmu Pemerintahan

Pada

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG

2019

**Judul Skripsi : KOMPETENSI APARATUR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN
SIPIL KOTA METRO DALAM
PELAYANAN PUBLIK**

Nama Mahasiswa : Bimo Pandu Bagaskoro

Nomor Pokok Mahasiswa : 1316021021

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing

Drs. Denden Kurnia Drajat, M.Si.
NIP 19600729 199010 1 001


2. Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.IP.
NIP 19611218 198902 1 001

MENGESAHKAN

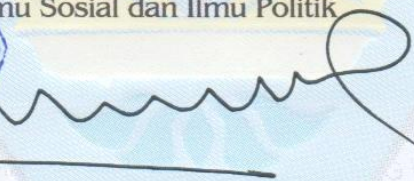
1. Tim Penguji

Ketua : Drs. Denden Kurnia Drajat, M.Si.



Penguji Utama : Drs. Hi. Aman Toto D., M.H.

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Drs. Syarif Makhya
NIP 19590803 198603 1 003

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 8 Agustus 2019

KIWAYAT HIDUP

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi/Laporan akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana/Ahli Madya), baik Universitas Lampung maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi aka demik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dari karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Bandar Lampung, 8 Agustus 2019
Yang membuat pernyataan,



Bimo Pando Bagaskoro
NPM. 1316021021

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Bimo Pandu Bagaskoro, dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 05 Mei 1995, penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara, putra pasangan Bapak Moh. Waspa Kusuma Budi dan Ibu Farida.

Jenjang pendidikan penulis adalah TK Aisyah Kota Metro yang diselesaikan pada tahun 2001. Penulis melanjutkan ke SD Pertiwi Teladan Kota Metro yang diselesaikan tahun 2007, lalu melanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama di SMP IT Bina Umat Yogyakarta dan lulus pada tahun 2010. Selanjutnya, penulis mengenyam pendidikan tingkat Sekolah Menengah Atas di SMAN 3 Kota Metro dan diselesaikan pada tahun 2013 dengan hasil yang baik.

Pendidikan dilanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi dengan mengikuti Seleksi Masuk Perguruan Tinggi Negeri melalui jalur SBMPTN pada tahun 2013, dan diterima sebagai mahasiswa jurusan Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Lampung. Pada tahun 2017 di bulan Januari, penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di desa Nyukang Harjo, Kecamatan Selagai Lingga, Kabupaten Lampung Tengah selama 40 hari.

MOTTO

Don't compare your process with others, because not all flowers grow and bloom together.

Teruslah berusaha dan berdoa sekalipun kegagalan menghampirimu.
Karena kau tidak pernah tau diusahamu yang seberapa Tuhan Mengabulkan doa dan impianmu

Jangan pernah sia-siakan kesempatan yang datang, karena kesempatan yang sama tidak akan pernah datang untuk kedua kalinya

PERSEMBAHAN

Dengan Segala Hormat Puji dan Syukur Kupersembahkan Karya ini
Kepada:

Kedua orangtuaku tercinta dan tersayang atas segala upaya pengorbanan dan doa yang tulus tiada henti untuk keberhasilanku. Terimakasih telah memberikan fasilitas, dukungan, serta motivasi untuk mencapai gelar sarjana ini.

Kepada adikku Intan Ardha Nariswari yang terus memberikan motivasi kepadaku untuk menjadi contoh dan panutan yang baik untuk dirinya.

Kepada keluarga besarku, Sahabat, Teman-teman, Para pendidik terimakasih telah memberikan pengalaman dan pelajaran terbaik selama ini.

Almamater Tercinta Universitas Lampung Tempatku memperoleh pengetahuan. Terimakasih atas segala cerita yang diperoleh selama empat tahun mengenyam pendidikan.

SANWACANA

Alhamdulillahirrobil'alamin, segala puji dan syukur penulis ucapkan atas limpahan berkah, rahmat dan hidayahnya dari Allah SWT Tuhan Semesta Alam Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Kompetensi Aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro Dalam Pelayanan Publik”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

Pada kesempatan ini, penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini antara lain, yaitu:

1. Bapak Dr. Syarief Makhya selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
2. Bapak Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.I.P. selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
3. Bapak Drs. Denden Kurnia D, M.Si selaku Pembimbing yang telah sabar membimbing dan memberikan saran demi terciptanya skripsi ini. Terima kasih atas semangat dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

4. Bapak Drs. Aman Toto D, M.H. selaku Pembahas dan Penguji yang telah memberikan kritik, saran dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staff Ilmu Pemerintahan FISIP Unila, terima kasih atas ilmu dan waktu yang telah diberikan kepada penulis selama di Jurusan Ilmu Pemerintahan.
6. Terutama dan teristimewa kepada kedua orangtuaku yang telah memberikan kepercayaan, dukungan, motivasi, fasilitas, dan doa kepadaku selama ini. Terimakasih telah menjadi orangtua yang sabar dan mengerti kondisi anaknya pada saat proses studi dan terus memberikan arahan agar menjadi lebih baik lagi. Kepada adikku Intan Ardha Nariswari semoga kita bisa tetap kompak dan bisa membuat kedua orangtua bangga akan prestasi kita.
7. Kepada Bapak Supratman, S.Sos, M.M, ibu Komariatunnur, S.IP, ibu Nurmahwati SE, M.M, dan bapak I Nyoman Cahya Kusuma terimakasih telah bersedia menjadi informan dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kepada Universitas Lampung, terimakasih atas kesempatan menimba ilmu di Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Semoga Allah memberikan umur yang panjang agar kita dapat terus mengenal dan bertemu dikemudian hari. Akhir kata, penulis sangat menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini dan terimakasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam skripsi ini baik materil dan dukungan moril kepada penulis.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi setiap orang yang membutuhkan pengetahuan.

Bandar Lampung, 12 Agustus 2019

Penulis

BimoPandu Bagaskoro

DAFTAR ISI

	Halaman
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
1. Faktor Internal	2
2. Faktor Eksternal.....	3
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	8
1. Secara Praktis	8
2. Secara Teoritis	8
II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Tentang Kompetensi	9
1. Tipe Kompetensi	11
2. Karakteristik Kompetensi	14
3. Aspek-aspek yang Terkandung pada Konsep Kompetensi ..	21
4. Tingkatan Kompetensi SDM	22
5. Dimensi Kompetensi Individu	23
B. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik	24
1. Pengertian Pelayanan	24
2. Pengertian Pelayanan Publik	25
3. Dasar Hukum Pelayanan Publik	27
4. Unsur-unsur Pelayanan Publik	30
5. Azas, prinsip dan standar pelayanan publik	31
C. KerangkaPikir.....	35
III. METODE PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian	38
B. Fokus Penelitan	39
C. Lokasi Penelitian	41
D. Informan	41

E. Jenis Data	42
1. Data Primer.....	42
2. Data Sekunder	43
F. Teknik Pengumpulan Data	44
1. Wawancara	45
2. Observasi.....	46
3. Dokumentasi	48
G. Teknik Pengelolaan Data	49
H. Teknik Analisis Data	50
1. Reduksi data (<i>Data Reduction</i>).....	50
2. Tampilan data (<i>Data Display</i>).....	51
3. Penarikan Kesimpulan.....	51
I. Teknik Keabsahan Data	52
IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Letak Geografis Kota Metro.....	53
B. Profil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro	54
C. Visi Kota Metro	56
D. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro	58
E. Bagian-bagian dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro	60
V. HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Knowledge.....	74
B. Skill.....	79
C. Attitude	85
VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	92
B. Saran	94

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Informan Penelitian.....	41
2. Data Primer Dalam Penelitian ini	43
3. Data Sekunder	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Indeks kepuasan masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro.....	5
Gambar 2. Piagam penghargaan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tahun 2018.....	5
Gambar 3. Kerangka Pikir.....	37

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan setiap warga negara dan penduduk sesuai hak-hak dasar atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik yang dalam hal ini dilaksanakan oleh Institusi Pemerintah maupun Badan Usaha Milik Daerah. Hakekatnya setiap penyelenggara pelayanan publik memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas.

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja Pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan

akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya.

Pelayanan publik oleh Instansi Pemerintah dan Badan Usaha Milik Negara dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur Pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap publik.

Beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia antara lain :

1. Faktor Internal

- a. Kompetensi pejabat pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia sendiri saat ini masih banyak yang belum sesuai dengan bidang yang semestinya, kurangnya pengawasan dari pusat dan kebijakan dari pusat yang belum konsisten menjadi penyebabnya kompetensi pimpinan perangkat daerah belum sesuai dengan semestinya.
- b. Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum
- c. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan

- d. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan

2. Faktor Eksternal

- a. Adanya Konteks Monopolistik, dalam hal ini karena tidak adanya kompetisi dari penyelenggara pelayanan publik non pemerintah, tidak ada dorongan yang kuat untuk meningkatkan jumlah, kualitas, maupun pemerataan pelayanan tersebut oleh pemerintah,
- b. Tekanan dari Lingkungan, dimana faktor lingkungan amat mempengaruhi kinerja organisasi pelayanan dalam transaksi dan interaksinya antara lingkungan dengan organisasi publik,
- c. Budaya Patrimonial, dimana budaya organisasi penyelenggara Pelayanan Publik di Indonesia masih banyak terikat oleh tradisi-tradisi politik dan budaya masyarakat setempat yang seringkali tidak kondusif dan melanggar peraturan-peraturan yang telah ditentukan.

(Sumber <http://bpkad.banjarkab.go.id/index.php/2017/07/17/pelayanan-publik-dalam-pemerintahan-yang-baik-good-governance/>)

Di Indonesia, upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah sejak lama dilaksanakan oleh pemerintah, antara lain melalui instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha. Upaya ini dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Dimaksudkan sebagai upaya mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu

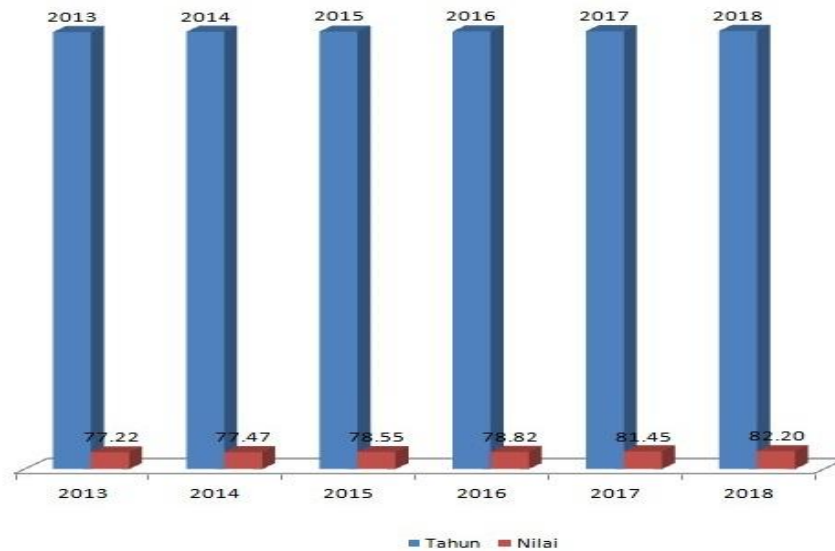
pelayanan, maka telah diterbitkan pula Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Pada perkembangan terakhir telah diterbitkan pula Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pelaksanaan Penilaian Pelayanan Publik terhadap Pemerintah Daerah berdasarkan amanat Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini dilakukan untuk memberikan percontohan bagi unit penyelenggara pelayanan publik lainnya sekaligus mendorong pertumbuhan ekonomi dan memberi dampak bagi kesejahteraan masyarakat.

Implementasi Kebijakan Desentralisasi dan Otonomi Daerah di Indonesia yang tertuang dalam Undang-Undang tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa pemerintah mempunyai tanggung jawab, kewenangan dan menentukan standar pelayanan minimal, hal tersebut berarti Pemerintah Kota Metro melalui Perangkat Daerahnya harus melakukan pelayanan publik yang sebaik-baiknya sesuai dengan standar minimal.

Untuk Pelayanan Publik Kota Metro khususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah mendapatkan predikat baik, dan salah satu faktor yang mempengaruhi baiknya pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro adalah kompetensinya, diduga kompetensi aparatur

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tinggi karena berdampak pada kualitas pelayanan publiknya. Adapun indeks kepuasan masyarakat dan penghargaan yang diperoleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 1. Indeks kepuasan masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro
(Sumber: <http://dukcapil.metrokota.go.id/konten-61.html#.XEiUi1UzbIU>)



Gambar 2. Piagam penghargaan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tahun 2018
(Sumber: <http://dukcapil.metrokota.go.id/konten-60.html#.XFcNf1UzbIU>)

Berdasarkan indeks kepuasan masyarakat Kota Metro dan penghargaan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro sudah menempati angka yang memuaskan, diduga kompetensi yang dimiliki para aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro tinggi. Oleh karena itu penulis akan melakukan penelitian dengan judul Kompetensi Aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro dalam pelayanan publik untuk mengetahui kompetensi yang dimiliki para aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro.

Terkait dengan penelitian ini terdapat penelitian terdahulu yang cukup relevan dengan penelitian ini yaitu :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Johan Arief Indrajaya (2017). “Pengaruh Kompetensi Aparatur Desa dan Implementasi Undang-Undang no 6 Tahun 2014 Terhadap Pengelolaan Keuangan Dana Desa”. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kompetensi berpengaruh positif terhadap pengelolaan laporan keuangan dana desa, hal ini berarti semakin baik kompetensi yang dimiliki oleh aparatur desa di Provinsi Lampung, maka akan semakin baik pula pengelolaan laporan keuangan dana desa.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Namira Mardin Amin (2015) “Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Sidereng Rappang”. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Secara simultan, kompetensi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang. Hal ini

berarti secara bersama-sama pengetahuan, keterampilan, konsep diri dan nilai-nilai, karakteristik pribadi, dan motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang. Secara parsial konsep diri dan nilai-nilai memiliki pengaruh paling dominan dan motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang.

Perbedaan Penelitian ini dengan penelitian di atas adalah penelitian sebelumnya lebih mendeskripsikan tentang pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai dan pengaruh kompetensi terhadap pengelolaan dana desa, sedangkan pada penelitian ini lebih mendeskripsikan mengenai kompetensi para aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik yang diduga bahwa kompetensi yang dimiliki para aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro sudah baik dan tinggi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis uraikan di atas, maka rumusan masalah yang ada adalah :

Bagaimana Kompetensi Aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro dalam Pelayanan Publik?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui Kompetensi yang dimiliki Aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro dalam Pelayanan Publik.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Praktis

Bagi instansi terkait, hasil penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran, masukan-masukan bagi Pemerintahan Kota Metro khususnya dibidang Kompetensi Aparatur pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan dengan baik.

2. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya informasi, dan pengetahuan dalam pengembangan khasanah Ilmu Pemerintahan melalui kajian yang berkaitan dengan Kompetensi Aparatur.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Tentang Kompetensi

Pengertian Kompetensi Perubahan lingkungan strategis yang begitu cepat mengharuskan organisasi melakukan penyesuaian-penyesuaian yang cepat pula. Organisasi tetap fleksibel agar mampu tetap eksis, bahkan dapat memenangkan persaingan. Kondisi seperti ini mengharuskan organisasi memiliki karyawan yang berkompetensi sesuai bidang tugasnya sehingga mampu bertindak secara proaktif dan memiliki toleransi terhadap ketidakpastian sebagai akibat perubahan lingkungan yang cepat. Kompetensi merupakan suatu faktor yang membedakan antara seseorang yang mampu menunjukkan kinerja yang unggul.

Menurut Wibowo (2009) bahwa Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut.

Menurut Boyatzis dalam Suparyadi (2015) bahwa kompetensi adalah kapasitas yang ada pada seseorang yang dapat membuat orang tersebut yang mampu memenuhi apa yang disyaratkan oleh pekerjaan dalam suatu organisasi sehingga organisasi tersebut mampu mencapai hasil yang diharapkan.

Menurut Wyatt dalam Suparyadi (2015) mengemukakan bahwa Kompetensi merupakan kombinasi dari keterampilan (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan perilaku yang dapat diamati dan diterapkan secara kritis untuk suksesnya sebuah organisasi dan prestasi kerja serta kontribusi pribadi karyawan terhadap organisasinya. Ketiga pendapat para ahli di atas maka dapat dipahami bahwa kompetensi merupakan sejumlah karakteristik yang mendasari seseorang dan menunjukkan (*indicate*) cara-cara bertindak, berfikir, atau menggeneralisasikan situasi secara layak dalam jangka panjang.

Menurut McClland dalam Rivai dan Sagala (2011) mendefinisikan Kompetensi sebagai karakteristik yang mendasar dan dimiliki seseorang yang berpengaruh langsung terhadap, atau dapat memprediksikan, kinerja yang sangat baik.

Menurut Spencer dalam Moehariono (2012) mendefinisikan kompetensi sebagai karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektifitas kinerja individu dalam pekerjaannya.

Menurut Scale dalam Edy Sutrisno (2009: 202) secara harfiah kompetensi berasal dari kata *competence* yang artinya kecakapan, kemampuan dan wewenang.

Berdasarkan definisi-definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kompetensi adalah kewenangan dan kecakapan atau kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan sesuai dengan jabatan yang disandangnya. Oleh karena itu, tekanannya pada kewenangan dan kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas pada suatu jabatan atau pekerjaan seseorang didalam organisasi atau suatu instansi pemerintah maupun swasta

1. Tipe Kompetensi

Tipe kompetensi yang berbeda dikaitkan dengan aspek perilaku manusia dengan kemampuannya mendemonstrasikan kemampuan perilaku tersebut.

Menurut Wibowo (2009: 115) ada beberapa jenis

- a. *Planning Competency*, dikaitkan dengan tindakan tertentu seperti menetapkan tujuan, menilai risiko dan mengembangkan urutan tindakan untuk mencapai tujuan.
- b. *Influence Competency*, dikaitkan dengan tindakan seperti mempunyai dampak pada orang lain, memaksa melakukan tindakan tertentu atau membuat keputusan tertentu, dan membrikan inspirasi untuk bekerja menuju tujuan organisasional. Kedua tipe kompetensi ini melibatkan

aspek yang berbeda dari perilaku manusia. Kompetensi secara tradisional dikaitkan dengan kinerja yang sukses.

- c. *Communication Competency*, dalam bentuk kemampuan berbicara, mendengarkan orang lain, komunikasi tertulis dan nonverbal.
- d. *Interpersonal Competency*, meliputi empati, membangun *consensus*, *networking*, persuasi, negosiasi, diplomasi, manajemen konflik, menghargai orang lain, dan menjadi *team player*.
- e. *Thinking Competency*, berkenaan dengan berpikir strategis, berpikir analitis, berkomitmen terhadap tindakan, memerlukan kemampuan kognitif, mengidentifikasi mata rantai dan membangkitkan gagasan kreatif
- f. *Organizational Competency*, meliputi kemampuan merencanakan pekerjaan, mengorganisasi sumber daya, mengukur kemajuan dan mengambil risiko yang diperhitungkan.
- g. *Human Resources Management Competency*, merupakan kemampuan dalam bidang team bulding, mendorong partisipasi, mengembangkan bakat, mengusahakan umpan balik kinerja, dan menghargai keberagaman.
- h. *Leadership Competency*, merupakan kompetensi meliputi kecakapan memosisikan diri, pengembangan organisasional, mengelola transisi, orientasi strategis, membangun visi, merencanakan masa depan, menguasai perubahan dan memelopori kesehatan tempat kerja.

- i. *Client Service Competency*, merupakan kompetensi berupa mengidentifikasi dan menganalisis pelanggan, orientasi pelayanan dan pengiriman, bekerja dengan pelanggan, tindak lanjut dengan pelanggan, membangun partnership dan berkomitmen terhadap kualitas.
- j. *Business Competency*, merupakan kompetensi yang meliputi manajemen finansial, keterampilan pengambilan keputusan bisnis, bekerja dalam sistem, menggunakan ketajaman bisnis, membuat keputusan bisnis, dan membangkitkan pendapat.
- k. *Self Managemnt Competency*, kompetensi berkaitan dengan menjadi motivasi diri, bertindak dengan percaya diri, mengelola pembelajaran sendiri, mendemonstrasikan fleksibilitas dan berinisiatif.
- l. *Technical/operational Competency*, kompetensi berkaitan dengan mengerjakan tugas kantor, bekerja dengan teknologi komputer, menggunakan peralatan lain, mendemonstrasikan keahlian teknis dan professional dan membiasakan bekerja dengan data dan angka.

Selain itu jenis kompetensi sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 pasal 69 ayat (1) yaitu:

- a. Kompetensi teknis yang diukur dari tingkat dan spesialisai pendidikan, pelatihan teknis fungsional, dan pengalaman bekerja secara teknis.
- b. Kompetensi manajerial yang diukur dari tingkat pendidikan, pelatihan struktural atau manajemen, dan pengalaman kepemimpinan.

- c. Kompetensi sosial kultural yang diukur dari pengalaman kerja berkaitan dengan masyarakat majemuk dalam hal agama, suku, dan budaya sehingga memiliki wawasan kebangsaan.

2. Karakteristik Kompetensi

Menurut Spencer dan Spencer dalam Sedarmayanti (2016), Kompetensi memiliki karakteristik antara lain:

- a. *Motives* (motif) sesuatu yang secara konsisten difikirkan oleh seseorang sehingga melakukan tindakan.
- b. *Traits* (Watak/ciri bawaan) watak yang mempengaruhi bagaimana seseorang merespon berbagai informasi dan situasi dan berperilaku dengan cara tertentu. Watak seseorang di tunjukkan melalui kepercayaan diri, control diri, ketabahan/daya tahan.
- c. *Self Concept* (sikap/konsep diri) sikap, nilai dan citra diri yang dimiliki seseorang. Sikap dan nilai diukur melalui tes kepada responden untuk mengetahui nilai yang dimiliki seseorang untuk melakukan sesuatu.
- d. *Knowledge* (pengetahuan) informasi/pengetahuan yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu, pengetahuan merupakan kompetensi yang kompleks.
- e. *Skills* (kemampuan/keterampilan) kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas fisik tertentu (tugas mental tertentu).

Menurut Utari dkk (2016) terdapat 5 tipe karakteristik kompetensi, yaitu:

- 1) Motif, yaitu dorongan untuk bertindak dan mendasar kesadaran berfikir konsisten untuk melakukan tindakan; motif datang dari diri sendiri, bersifat individual, sengaja dan bersegi banyak. Dua sisi motif yaitu dorongan dan tujuan untuk bertindak.
- 2) Keyakinan, yaitu percaya diri bahwa tindakan yang dilakukannya pasti berhasil.
- 3) Konsep Diri, yaitu nilai yang di yakini kebenarannya yang dimiliki seseorang.
- 4) Pengetahuan, yaitu informasi di bidang tertentu yang dimiliki seseorang.
- 5) Keterampilan, yaitu kemampuan fisik dan mental melaksanakan tugas pekerjaan.

Faktor pengetahuan dan keterampilan mudah dikembangkan, sedangkan faktor motif, keyakinan, dan konsep diri sulit dikembangkan karena merupakan faktor inti (dalam atau internal) individu yang tersembunyi.

Menurut Spenser dalam Hutapea dan Thoha (2008) mengemukakan bahwa ada 5 karakteristik kompetensi namun hanya 3 karakteristik utama yang nampak dan mudah dinilai yaitu:

- a. Pengetahuan (*Knowledge*), adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu. Pengetahuan merupakan kompetensi yang kompleks, Skor pada tes pengetahuan sering gagal memprediksi prestasi

kerja karena gagal mengukur pengetahuan dan keterampilan dengan cara yang sebenarnya dipergunakan dalam pekerjaan.

- b. Keterampilan (*Skill*), kemampuan mengerjakan tugas fisik atau mental tertentu. Kompetensi mental atau keterampilan kognitif termasuk berpikir analitis dan konseptual.
- c. Sikap (*Attitude*), adalah tingkah laku dan nilai – nilai yang dimiliki seseorang. Sikap dan nilai diukur melalui tes kepada responden untuk mengetahui nilai yang dimiliki seseorang dan apa yang menarik bagi seseorang untuk melakukan sesuatu

Adapun yang tidak nampak dan susah untuk di nilai yaitu ada 2, Sifat (*trait*) dan motif (*motives*) sebagai berikut:

- a. Sifat (*Trait*), adalah watak yang membuat orang berperilaku atau bagaimana seseorang merespon sesuatu dengan cara tertentu. Sebagai contoh percaya diri, kontrol diri, kesabaran dan lain lain.
- b. Motif (*Motives*), adalah sesuatu dimana seseorang secara konsisten berfikir sehingga ia melakukan tindakan.

Karakter kompetensi dibedakan berdasarkan pada tingkat mana kompetensi tersebut dapat diajarkan. Keterampilan, pengetahuan, dan sikap biasanya dikelompokkan sebagai kompetensi dipermukaan sehingga mudah tampak. Kompetensi ini biasanya mudah dikembangkan dan tidak memerlukan biaya pelatihan yang besar untuk menguasainya. Karakteristik sifat dan motif sifatnya tersembunyi karena itu lebih sulit dikembangkan atau dinilai. Untuk

mengubah motif dan karakteristik pribadi masih dapat dilakukan, namun prosesnya sulit dan mahal.

Sebagai upaya untuk mendapatkan pemahaman yang sama tentang fokus penelitian ini, maka penulis merasa perlu memaparkan secara rinci lagi mengenai sub variabel berikut dukungan teoritisnya

a. Pengetahuan (*knowledge*)

Seorang pegawai dikatakan berkualitas apabila mempunyai kemampuan untuk menyelesaikan yang dipercayakan kepadanya serta dapat memelihara dan meningkatkan kemampuannya secara terus menerus. Kemampuan untuk melaksanakan tugas itu tentu dibekali dengan ilmu pengetahuan. Oleh karena itu dengan mengembangkan pengetahuan berarti meningkatkan kemampuan. Pengetahuan adalah suatu proses yang bertujuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai modal dasar dari pembangunan manusia yang berkualitas.

Menurut Gordon (dalam Sutrisno, 2010) mengemukakan bahwa: Pengetahuan yaitu kesadaran dalam bidang kognitif. Misalnya seseorang karyawan mengetahui cara melakukan identifikasi belajar, dan bagaimana melakukan pembelajaran yang baik sesuai dengan kebutuhan yang ada di perusahaan. Berdasarkan pendapat tersebut bahwa setiap hal yang yang didapatkan atau diterima oleh kelima panca indera oleh manusia baik disengaja maupun tidak disengaja bisa diidentifikasi sebagai pengetahuan.

Menurut Notoadmodjo (2005) macam-macam faktor yang mempengaruhi pengetahuan yaitu pendidikan dan pengalaman. Untuk lebih jelasnya sebagai berikut :

- a) Pendidikan adalah segala sesuatu yang dilakukan secara sadar dengan tujuan untuk mengubah tingkah laku manusia ke arah yang lebih baik. Sudarmanto (2015: 231) pendidikan merupakan kegiatan belajar untuk mempersiapkan individu guna menghadapi tugas yang berbeda, tetapi dapat diidentifikasi. Rivai dan Sagala (2011: 198) bahwa penempatan pegawai dalam suatu organisasi harus memiliki kesesuaian antara kualifikasi atau latar belakang pendidikan pegawai dengan kualifikasi pekerjaan yang akan diembannya.
- b) Pengalaman adalah segala sesuatu yang pernah dialami oleh masyarakat dalam kehidupan, baik hal yang menyenangkan maupun menyedihkan. Pengalaman diperoleh baik secara sadar maupun tidak sadar yang dimulai sejak lahir sampai manusia tersebut meninggal. Notoatmodjo (2014: 79) pengetahuan diperoleh dari pengalaman sendiri atau pengalaman orang lain.

Terkait dengan penelitian ini, penulis ingin mengetahui bagaimana pengaruh pendidikan dan pengalaman terhadap kompetensi aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pelayanan publik Kota Metro, Sehingga definisi sebagaimana tersebut penulis tetapkan sebagai indikator penelitian guna mengukur komponen pengetahuan.

b. Keterampilan (*Skill*)

Membahas keterampilan berarti mengacu pada faktor kemampuan seseorang dalam bidang pekerjaan. Siagian (2003; 47) mengemukakan keterampilan adalah kemampuan teknis untuk melakukan sesuatu kegiatan tertentu yang dapat dipelajari dan dikembangkan.

Menurut Robert L Katz dalam Silalahi (2011: 52) mengidentifikasi tipe-tipe dasar keterampilan, yaitu Keterampilan Teknis (*technical skills*), Keterampilan Administratif, Keterampilan Hubungan Manusia. Untuk lebih jelasnya diuraikan sebagai berikut:

- a) Keterampilan Teknik (*technical skills*) merupakan kompetensi spesifik untuk melaksanakan tugas atau kemampuan menggunakan teknik-teknik, alat-alat, prosedur-prosedur, metode-metode dan pengetahuan tentang lapangan yang dispesialisasikan secara benar dan tepat dalam pelaksanaan tugasnya.
- b) Keterampilan Administratif merupakan kemampuan untuk mengurus, mengatur, dan mencatat informasi tentang pelaksanaan dan hasil yang dicapai serta sebagai hambatan-hambatan yang dialami maupun kemampuan mengikuti kebijakan dan prosedur.
- c) Keterampilan Hubungan Manusia adalah kemampuan untuk memahami dan memotivasi orang lain, sebagai individu atau dalam kelompok.

Dalam kaitannya dengan penelitian ini, penulis merasa perlu untuk mengetahui apakah ketiga keterampilan ini telah dimiliki oleh aparatur guna mengetahui kompetensinya pada bidang keterampilan (*skill*)

c. Sikap (*Attitude*)

.Menurut Gordon dalam Sutrisno (2010) mendefinisikan konsep diri/sikap merupakan perasaan (senang-tidak senang, suka-tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar. Misalnya reaksi terhadap krisis ekonomi, perasaan terhadap kenaikan gaji dan sebagainya.

Menurut Rivai (2006) mengatakan bahwa sikap adalah sebagai berikut: Suatu kesiapan untuk menanggapi, suatu kerangka yang utuh untuk menetapkan keyakinan atau pendapat yang khas serta sikap juga pernyataan evaluative, baik yang menguntungkan atau tidak menguntungkan mengenai objek, orang atau peristiwa.

Nylon, dkk (2008) menyatakan beberapa faktor yang mempengaruhi sikap kerja antara lain:

- a) Kondisi kerja, meliputi lingkungan fisik maupun sosial berpengaruh terhadap kenyamanan dalam bekerja.
- b) Pengawasan atasan, pengawasan dan perhatian yang baik dari atasan dapat mempengaruhi sikap dan semangat kerja.
- c) Kerja sama dari teman sekerja, adanya kerja sama dari teman sekerja juga berpengaruh dengan kualitas dan prestasi dalam menyelesaikan pekerjaan.

- d) Kesempatan untuk maju, jaminan terhadap karir dan hari tua dapat dijadikan salah satu motivasi dalam sikap kerja.
- e) Keamanan, rasa aman dan lingkungan yang terjaga akan menjamin dan menambah ketenangan dalam bekerja.
- f) Fasilitas kerja, fasilitas kerja yang memadai berpengaruh terhadap terciptanya sikap kerja yang positif.
- g) Imbalan, rasa senang terhadap imbalan yang diberikan baik berupa gaji pokok maupun tunjangan mempengaruhi sikap dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Sikap kerja seseorang dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal dari orang yang bersangkutan. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri, meliputi emosional, psikologis terhadap pekerjaan, kedekatan dengan rekan kerja, dan kenyamanan yang tercipta dari diri sendiri. Faktor eksternal merupakan faktor dari luar atau faktor yang berasal dari lingkungan. Faktor eksternal juga sangat berperan dalam pembentukan sikap seseorang. Faktor ini meliputi kondisi pekerjaan, rasa aman, lingkungan kerja, dan fasilitas dalam bekerja. Semakin tinggi tingkat kenyamanan seseorang ketika bekerja maka sikap kerja positif yang dihasilkan akan semakin tinggi dan kompetensi tinggi.

Terkait dengan penelitian ini penulis hanya meneliti faktor eksternal yaitu keamanan, fasilitas kerja, dan imbalan, mengingat waktu penelitian yang singkat tidak memungkinkan untuk meneliti faktor internal

3. Aspek-aspek yang Terkandung pada Konsep Kompetensi

Beberapa aspek yang terkandung dalam konsep kompetensi sebagaimana menurut Gordon (dalam Sutrisno, 2010: 204) adalah sebagai berikut:

- a. Pengetahuan (*knowledge*), yaitu kesadaran dalam bidang kognitif. Misalnya seorang karyawan mengetahui cara melakukan identifikasi belajar, dan bagaimana melakukan pembelajaran yang baik sesuai dengan kebutuhan yang ada di perusahaan.
- b. Pemahaman (*understanding*), yaitu kedalaman kognitif, dan afektif yang dimiliki oleh individu. Misalnya, seorang karyawan dalam melaksanakan pembelajaran harus mempunyai pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kondisi kerja secara efektif dan efisien.
- c. Nilai (*value*), adalah suatu standar perilaku yang telah diyakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang. Misalnya, standar perilaku para karyawan dalam melaksanakan tugas (kejujuran, keterbukaan, demokratis, dan lain-lain).
- d. Kemampuan (*skill*), adalah sesuatu yang dimiliki oleh individu untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan.
- e. Sikap (*attitude*), yaitu perasaan (senang-tidak senang, suka-tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar. Misalnya reaksi terhadap krisis ekonomi, perasaan terhadap kenaikan gaji.

- f. Minat (*interest*), adalah kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan. Misalnya melakukan suatu aktivitas kerja.

4. Tingkatan Kompetensi SDM

Spencer (dalam Wibowo, 2007: 96) mengelompokkan tiga tingkatan kompetensi yaitu:

- a. *Behavioral Tools*

Knowledge merupakan informasi yang digunakan orang dalam bidang tertentu, misalnya membedakan antara akuntan senior dan junior.

Skill merupakan kemampuan orang untuk melakukan sesuatu dengan baik. Misalnya, mewawancara dengan efektif, dan menerima pelamar yang baik.

- b. *Image Attribute*

Social Role merupakan pola perilaku orang yang diperkuat oleh kelompok sosial atau organisasi dan *Self Image* merupakan pandangan orang terhadap dirinya sendiri, identitas, kepribadian, dan harga dirinya.

- c. *Personal Charasteristic*

Traits merupakan aspek tipikal berperilaku Misalnya, menjadi pendengar yang baik dan *Motive* merupakan apa yang mendorong perilaku seseorang dalam bidang tertentu (prestasi, afiliasi, kekuasaan).

5. Dimensi Kompetensi Individu

Ada lima dimensi kompetensi yang harus dimiliki oleh semua individu Moeheriono, (2009: 15) yaitu sebagai berikut:

- a. Keterampilan menjalankan tugas (*Task-skills*), yaitu keterampilan untuk melaksanakan tugas-tugas rutin sesuai dengan standar di tempat kerja.
- b. Keterampilan mengelola tugas (*Task management skills*), yaitu keterampilan untuk mengelola serangkaian tugas yang berbeda yang muncul dipekerjaannya
- c. Keterampilan mengambil tindakan (*Contingency management skills*), yaitu keterampilan mengambil tindakan yang cepat dan tepat bila timbul suatu masalah di dalam pekerjaan.
- d. Keterampilan bekerja sama (*Job role environment skills*), yaitu keterampilan untuk bekerja sama serta memelihara kenyamanan lingkungan kerja.
- e. Keterampilan beradaptasi (*Transfer skill*), yaitu keterampilan untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja yang baru.

B. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*service*” Moenir (2002: 26-27) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana

tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Moenir (2002: 16) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Berdasarkan definisi tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

2. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1990), pelayanan publik dirumuskan sebagai berikut :

- a. Pelayanan adalah perihal atau cara melayani

- b. Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa.
- c. Pelayanan medis merupakan pelayanan yang diterima seseorang dalam hubungannya dengan pengesahan, diagnosa dan pengobatan suatu gangguan kesehatan tertentu.
- d. Publik berarti orang banyak (umum)

Adapun Pengertian publik lainnya menurut Syafi'ie, dkk (1999: 18) yaitu:

“Sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai- nilai norma yang mereka miliki”.

Pengertian lain berasal dari pendapat Moenir (1995:7) menyatakan bahwa Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan Kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak dibidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan

dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non- komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan.

3. Dasar Hukum Pelayanan Publik

Undang-Undang Pelayanan Publik (secara resmi bernama Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) adalah Undang-Undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Norma hukum diperlukan untuk memberikan pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam Undang-Undang Pelayanan Publik terdapat pengertian Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, Penyelenggara pelayanan publik atau Penyelenggara

merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik, Atasan satuan kerja Penyelenggara merupakan pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.

Organisasi penyelenggara pelayanan publik atau Organisasi Penyelenggara merupakan satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik, Pelaksana pelayanan publik atau Pelaksana merupakan pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Masyarakat merupakan seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung, Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang

berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur, Maklumat pelayanan merupakan pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.

Sistem informasi pelayanan publik atau Sistem Informasi merupakan rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

Mediasi merupakan penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpada pihak melalui bantuan, baik oleh ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman, Ajudikasi merupakan proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpada pihak yang diputus oleh Ombudsman, Menteri merupakan menteri dimana kementerian berada yang bertanggung jawab pada bidang pendayagunaan aparatur negara, Ombudsman merupakan sebuah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari

anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

4. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut Moenir (1995:8), unsur-unsur tersebut antara lain

- a. Sistem, Prosedur dan Metode yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan
- b. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

- c. Sarana dan prasarana

Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.

- d. Masyarakat sebagai pelanggan

Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

5. Azas, prinsip dan standar pelayanan publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Sinambela (2008:6) mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari:

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Keamanan Hak Tidak diskriminatif

Dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M.PAN/ 7/ 2003 antara lain adalah :

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta

dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain- lain.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. “Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib diataati oleh pemberi dan penerima pelayanan.” Kep. MENPAN No. 63 Th 2003:VB, Lebih lanjut merinci indikator-indikatornya meliputi:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Azas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut diatas merupakan Pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggaran pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

C. Kerangka Pikir

Seiring dengan persaingan yang semakin tajam karena perubahan teknologi yang cepat dan lingkungan yang begitu drastis pada setiap aspek kehidupan manusia, setiap organisasi organisasi membutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang mempunyai kompetensi yang baik agar dapat memberikan pelayanan yang prima dan bernilai. Organisasi tidak hanya mampu memberikan pelayanan yang memuaskan, tetapi juga berorientasi pada nilai

sehingga organisasi tidak semata-mata mengejar pencapaian produktivitas kerja yang tinggi, tetapi lebih pada kinerja dalam proses pencapaiannya.

Ada banyak karakteristik, komponen, maupun elemen dari kompetensi yang dikemukakan oleh para ahli. Salah satunya adalah karakteristik kompetensi menurut Menurut Spencer (2008) terdapat 3 karakteristik utama kompetensi yaitu, pengetahuan, keterampilan dan sikap . Dalam penelitian ini penulis mengkaji kompetensi dari ke tiga aspek yaitu pengetahuan, keterampilan, dan sikap. Ketiga aspek tersebut biasanya dikelompokkan kompetensi yang nampak dipermukaan sehingga mudah dilihat dan diukur.

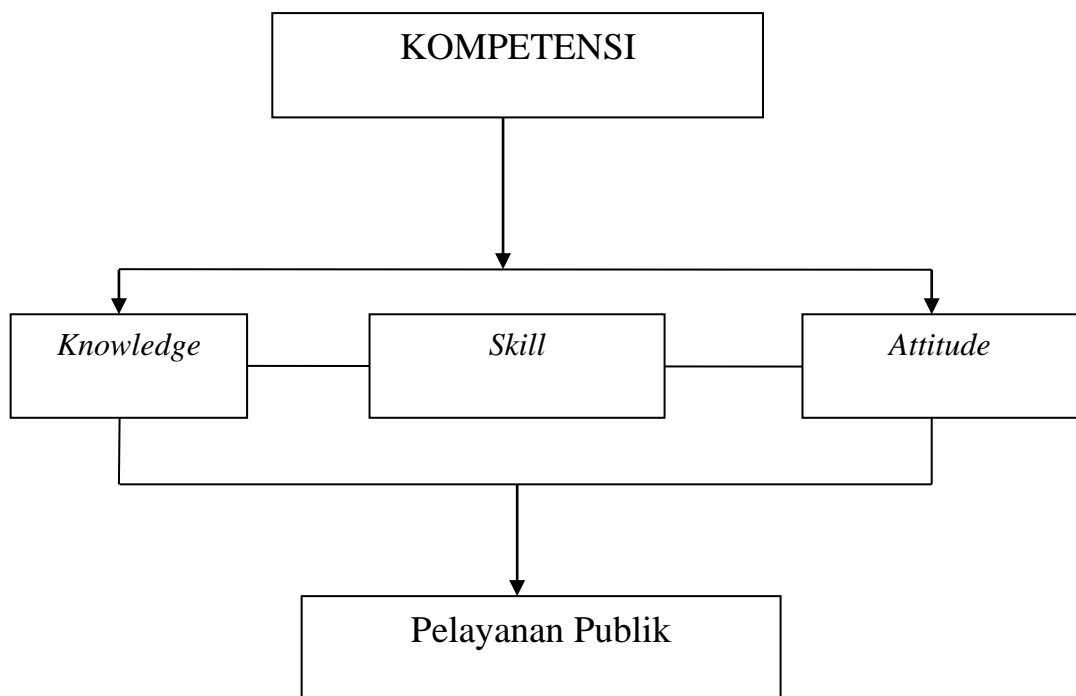
Kompetensi ini juga mudah dikembangkan dan ditingkatkan dengan pelatihan-pelatihan tertentu, seperti pengetahuan (*Knowledge*) dapat dipengaruhi oleh faktor pendidikan dan pengalaman, keterampilan (*Skill*) terdiri atas keterampilan teknik, keterampilan administratif, dan keterampilan hubungan manusia, adapun sikap (*Attitude*) dipengaruhi oleh faktor eksternal yaitu keamanan, fasilitas kerja, dan imbalan.

Kota Metro sendiri dalam sektor pelayanan publik khususnya pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sendiri sudah mendapatkan predikat yang sangat baik dan memuaskan. Dalam data yang diperoleh berdasarkan indeks kepuasan masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah berada pada tahap prima bahkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro sendiri sudah mendapatkan penghargaan sebagai role model penyelenggaraan pelayanan publik dan mendapatkan predikat A dari

Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi dan itu merupakan kategori yang sangat baik.

Kompetensi menjadi salah satu faktor pendukung baik dan rendahnya kualitas pelayanan publik, untuk itu dibutuhkan kompetensi yang tinggi untuk menciptakan pelayanan publik yang baik.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar kerangka pikir penelitian sebagai berikut :



Gambar 3. Kerangka Pikir

III. METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang mengelola dan menggambarkan data serta informasi berdasarkan fakta-fakta yang tampak untuk kemudian dianalisis lebih lanjut. Metode ini tidak terbatas sampai pada pengumpulan data, tetapi meliputi analisis, penyampaian data dan informasi serta gambaran dalam bentuk tampilan kalimat yang lebih bermakna dan mudah di pahami. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kompetensi aparatur Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Metro dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Adapun dalam melihat objek tersebut tidak selalu cukup didapat dengan melihat sesuatu yang nyata, akan tetapi perlu melihat sesuatu yang bersifat tersembunyi dan harus menemukan lebih jauh sesuatu yang nyata tersebut (Sugiyono, 2015: 45)..

Peneliti tertarik melakukan penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dikarenakan bahwa pendekatan kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan gambar yang diperoleh dari transkripsi wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen pendukung dan literatur lainnya yang relevan. Pertimbangan lain dalam penelitian kualitatif ini tidak hanya mengungkapkan

peristiwa riil yang dapat dikuantifikasikan, tetapi lebih dari itu hasilnya diharapkan dapat mengungkapkan nilai-nilai tersembunyi. Selain itu penelitian ini akan lebih peka terhadap informasi yang bersifat kualitatif deskriptif dengan secara relatif berusaha mempertahankan keutuhan dari objek yang diteliti.

Pemilihan metode penelitian deskriptif kualitatif dalam penelitian ini dikarenakan fakta, hambatan, kendala serta hasil penelitian ini nantinya akan lebih mudah di analisis dengan melakukan penggambaran secara mendalam untuk kemudian didapatkan kesimpulan yang menjawab persoalan tentang Kompetensi yang dimiliki para Aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro yang diduga tinggi

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian mempunyai makna batasan penelitian, karena dalam lapangan penelitian banyak gejala yang menyangkut tempat, pelaku, dan aktifitas, namun tidak semua tempat, pelaku dan aktifitas diteliti semua. Untuk menentukan pilihan penelitian maka harus membuat batasan yang dinamakan fokus penelitian. Dalam fokus ini peneliti ingin mengetahui Kompetensi Aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro dalam pelayanan publik. Fokus juga diartikan sebagai domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dengan situasi sosial. Menurut Sugiyono (2015:34) pembatasan masalah dan topik dalam penelitian kualitatif lebih didasarkan

pada tingkat kepentingan masalah yang akan dipecahkan, selain juga faktor keterbatasan tenaga, dana dan waktu, suatu masalah dikatakan penting apabila masalah tersebut tidak dipecahkan melalui penelitian akan semakin menimbulkan masalah baru.

Namun pada penelitian ini penulis hanya mengkaji dari 3 aspek utama yang menjadi fokus penelitian yaitu pengetahuan, keterampilan, dan sikap karena ketiga aspek ini lebih mudah diukur. Lebih lanjut, ketiga aspek tersebut biasanya dikelompokkan sebagai elemen kompetensi yang nampak dipermukaan sehingga mudah dilihat dan dinilai. Jadi pada penelitian ini fokus mengkaji dari 3 aspek utama tersebut sesuai yang ada pada teori Spencer (2008) dengan melihat indikator:

1. Pengetahuan dapat di lihat dari Pendidikan dan pengalaman.
2. Keterampilan dapat dilihat dari Keterampilan Teknik, Keterampilan Administratif, dan Keterampilan Hubungan Manusia.
3. Sikap dapat dilihat dari Keamanan, Fasilitas Kerja, dan Imbalan.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penulis melakukan penelitian terutama sekali dalam menangkap fenomena atau peristiwa yang sebenarnya terjadi, dari objek yang diteliti dalam rangka mendapatkan data-data penelitian yang akurat (Moleong, 2007: 127). Lokasi penelitian yang dipilih dalam penelitian ini berada pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan

Sipil Kota Metro. Lokasi ini dipilih sebagai lokasi penelitian dikarenakan peneliti ingin mengetahui kompetensi aparatur yang ada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro. Lokasi penelitian berada di Jalan Imam Bonjol No.26, Hadimulyo Barat, Metro Pusat, Hadimulyo Barat, Metro Pusat, Kota Metro, Lampung.

D. Informan

Informan adalah orang yang dapat memberikan keterangan/informasi tentang situasi dan kondisi terhadap latar belakang penelitian. Untuk menentukan informan yang ada, digunakan teknik *purposive sampling* yaitu dipilih berdasarkan pertimbangan-pertimbangan/maksud tertentu. Berdasarkan informan yang mengalami langsung situasi atau kejadian-kejadian kemungkinan besar diperoleh informasi berhubungan dengan Kompetensi Aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro dalam pelayanan publik.. Sedangkan informan pada penelitian ini adalah :

Tabel 1. Informan Penelitian

Diolah Peneliti (2019)

No.	Nama	Jabatan
1	Supratman, S.Sos, M.M	Sekretaris
2	Komariatunnur, S.IP	Kasubbag Umum dan Kepegawaian
3	Nurmahwati SE, M.M	Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
4	I Nyoman Cahya Kusuma	Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

E. Jenis Data

Data dapat diartikan sebagai sesuatu yang diketahui, atau sesuatu yang dianggap. Data sebagai sesuatu yang dianggap menunjukkan sesuatu yang masih harus dibuktikan kebenarannya (hipotesis), dan dapat juga sebagai sesuatu yang belum terjadi (*forcasting*).

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang di peroleh sendiri oleh peneliti langsung melalui objeknya (Firdaus, 2012:28). Data yang di peroleh langsung dari informan dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa *interview*(wawancara) langsung. Dalam penelitian ini teknik wawancara dilakukan dengan sejumlah pertanyaan-pertanyaan terkait isu/pokok masalah dalam penelitian kepada informan-informan yang telah ditentukan. Data diperoleh peneliti dengan mengajukan beberapa pertanyaan secara lisan, bertatap muka, mendengarkan secara langsung informasi yang diberikan informan. Data primer diperoleh peneliti sebagai hasil dari proses pengumpulan data dengan menggunakan teknik wawancara mendalam dan observasi mengenai Kompetensi Aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro dalam pelayanan publik. Berikut data primer dalam penelitian ini :

Tabel 2. Data Primer Dalam Penelitian Ini**Diolah Peneliti (2019)**

No.	Nama	Instrumen	Waktu Pengambilan Data
1	Supratman, S.Sos, M.M	Wawancara	8April 2019 pukul 10.15 WIB
2	Komariatunnur, S.IP	Wawancara	4 April 2019 pukul 10.35 WIB
3	Nurmahwati SE, M.M	Wawancara	8April 2019 pukul 14.00 WIB
4	I Nyoman Cahya Kusuma	Wawancara	4April 2019 pukul 13.50 WIB

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang di peroleh dalam bentuk yang sudah jadi berupa publikasi. Data yang diperoleh dengan berdasarkan pada dokumen-dokumen, catatan-catatan, profil, arsip-arsip resmi, serta literatur lainnya yang relevan dalam melengkapi data primer penelitian. Data diperoleh peneliti dengan mengumpulkan berbagai buku-buku/literatur penunjang, hasil-hasil rapat, SK Walikota, Undang-undang serta peraturan-peraturan yang berkenaan dengan kompetensi pimpinan perangkat daerah dalam pelayanan publik pemerintah Kota Metro, serta mempelajari dan melakukan olah data terkait dengan Kompetensi Aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro dalam pelayanan publik. Sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian yaitu gambaran umum mengenai Kompetensi Aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro dalam pelayanan publik.

Tabel 3. Data Sekunder**Diolah Peneliti (2019)**

No.	Sumber
1	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara.
2	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan.
3	Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam sebuah penelitian merupakan faktor yang penting demi keberhasilan dalam sebuah penelitian. Hal ini berkaitan dengan bagaimana cara mengumpulkan data, siapa sumbernya, dan apa alat yang digunakan. Teknik Pengumpulan Data merupakan teknik atau cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data. Metode menunjuk suatu cara sehingga dapat diperlihatkan penggunaannya melalui wawancara, pengamatan, tes, dokumentasi dan sebagainya. Dalam penelitian, teknik pengumpulan data merupakan faktor penting demi keberhasilan penelitian.

Hal ini berkaitan dengan bagaimana cara mengumpulkan data, siapa sumbernya, dan apa alat yang digunakan. Jenis sumber data adalah mengenai dari mana data diperoleh. Apakah data diperoleh dari sumber langsung (data primer) atau data diperoleh dari sumber tidak langsung (data sekunder). Metode Pengumpulan Data merupakan teknik atau cara yang dilakukan untuk

mengumpulkan data. Metode menunjuk suatu cara sehingga dapat diperlihatkan penggunaannya melalui angket, wawancara, pengamatan, tes, dokumentasi dan sebagainya. Teknik atau cara pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan percakapan antara dua orang untuk memperoleh keterangan yang sesuai dengan penelitian dan dipusatkan pada isi yang dititikberatkan pada tujuan deskriptif, prediksi dan penjelasan sistematis (Kurniawan, 2012: 20). Pedoman wawancara berisi tentang uraian penelitian yang biasanya dituangkan dalam bentuk daftar pertanyaan agar proses wawancara dapat berjalan dengan baik (Riduwan, 2004: 74).

Peneliti menyusun panduan wawancara berdasarkan pada fokus masalah penelitian untuk dijadikan materi dalam wawancara kepada informan agar menjadi terarah. Peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka dan pihak yang di wawancarai diminta pendapatnya guna mendapatkan informasi tentang Kompetensi Aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro dalam pelayanan publik. sehingga peneliti dapat menemukan data yang lebih mendalam dengan mencatat dan mendengarkan keterangan dari informan.

Wawancara tersebut dilakukan dengan cara bertemu langsung dan melakukan wawancara langsung dengan bapak Supratman, S.Sos, M.M selaku Sekertaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro., selain itu peneliti juga melakukan wawancara dengan ibu Komariatunnur, S.IP sebagai Kasubbag Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro, kemudian peneliti juga melakukan wawancara dengan ibuNurmahwati SE, M.M selaku Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, agar mendapat data yang valid maka peneliti juga melakukan wawancara dengan bapak I Nyoman Cahya Kusuma sebagai Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro.

2. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan yang mengharuskan peneliti turun kelapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, waktu, peristiwa, tujuan dan perasaan. Observasi yang paling efektif adalah melengkapinya dengan format atau blangko pengamatan sebagai instrumen. Format yang disusun berisi item-item tentang kejadian atau tingkah laku yang digambarkan akan terjadi.

Pada penelitian kali ini, peneliti menggunakan teknik observasi terus terang atau tersamar, dimana peneliti melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa peneliti akan melakukan penelitian. Selain itu, peneliti dalam suatu saat juga tidak

terus terang atau tersamar dalam observasi, hal ini untuk menghindari kalau ada suatu data yang dicari merupakan data yang masih dirahasiakan. Kemungkinan kalau dilakukakan dengan terus terang, maka peneliti tidak akan diizinkan untuk melakukan observasi. Sehingga pada penelitian ini, peneliti mengamati segala kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan Kompetensi Aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro dalam pelayanan publik dan pengimplementasiannya di lapangan.

Peneliti melakukan observasi atau pengamatan dengan cara peneliti secara langsung berkunjung ke lokasi penelitian yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro. Observasi sudah mulai dilakukan sejak 4 april 2019. Melalui observasi peneliti mencari informasi yang lebih banyak dengan melihat segala hal yang berhubungan dengan kompetensi aparatur dan juga hal-hal yang menunjang kompetensi aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro.

Ketika melakukan observasi peneliti juga mencocokkan informasi yang telah didapat dari informan setelah melakukan wawancara. Observasi dilakukan dengan cara mengamati dan dokumentasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dapat diasumsikan sebagai sumber data tertulis yang terbagi dalam dua kategori yaitu sumber data resmi dan sumber tidak resmi. Sumber resmi merupakan dokumen yang dibuat/dikeluarkan oleh lembaga/perorangan atas nama lembaga. Sumber tidak resmi adalah dokumen yang dibuat/dikeluarkan oleh individu tidak atas nama lembaga. Dokumen yang akan dijadikan sebagai sumber referensi dapat berupa hasil rapat, laporan pertanggungjawaban, surat, dan catatan harian (Kartiko, 2009: 73).

Sedangkan Menurut Moleong (2012: 216-217) Dokumen merupakan setiap bahan tertulis ataupun film, lain dari *record*, yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seorang penyidik. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), kriteria, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, sumber *website*, undang-undang serta peraturan-peraturan lainnya.

Terkait penelitian ini, dokumen yang dibutuhkan antara lain: peraturan-peraturan, data-data mengenai hal-hal yang berhubungan dan yang dapat menunjang kompetensi itu sendiri, serta data dari pihak terkait dengan objek penelitian yaitu Aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro.

G. Teknik Pengolahan Data

Setelah data terkumpul maka tahapan yang selanjutnya adalah mengolah data. Dalam teknik pengelolaan data penelitian ini menggunakan beberapa tahapan yaitu:

1. Editing Data

Editing data merupakan sebuah proses yang bertujuan agar data yang dikumpulkan dapat memberikan kejelasan, mudah dibaca, konsisten dan lengkap. Dalam tahap ini, data yang dianggap tidak bernilai ataupun tidak relevan harus disingkirkan. Hasil wawancara bersama pihak pemerintah yakni Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro yang tidak relevan dengan data yang diinginkan penulis harus dibuang.

Penulis melakukan kegiatan memilih hasil wawancara yang relevan, data yang relevan dengan fokus penelitian dilakukan pengolahan kata dalam bentuk bahasa yang lebih baik sesuai dengan EYD. Data yang telah diolah menjadi rangkaian bahasa kemudian dikorelasikan dengan data yang lain sehingga memiliki keterkaitan informasi. Proses selanjutnya adalah peneliti memeriksa kembali semua data untuk meminimalisir data yang tidak sesuai.

2. Interpretasi Data

Interpretasi data digunakan untuk mencari makna dan hasil penelitian dengan jalan tidak hanya menjelaskan atau menganalisis data yang diperoleh, tetapi data diinterpretasikan untuk kemudian mendapatkan

kesimpulan sebagai hasil penelitian. Penulis memberikan penjabaran dari berbagai data yang telah melewati proses editing sesuai dengan fokus penelitian. Pelaksanaan interpretasi dilakukan dengan memberikan penjelasan berupa kalimat bersifat narasi dan deskriptif.

Dalam penelitian ini kutipan wawancara yang ditampilkan merupakan penyederhanaan atau penafsiran terhadap maksud dan arti dari informasi yang disampaikan. Interpretasi data dilakukan dengan cara menghubungkan hasil wawancara dengan informasi dengan teori-teori pada tinjauan dan dokumen lainnya, sehingga dapat diperoleh analisis yang tepat.

H. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses yang dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan dan sebagainya (Moleong, 2012: 247).

Data yang diperoleh telah dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif. Pada tahapan ini peneliti menggunakan beberapa tahap dalam menganalisis data yaitu :

1. Reduksi data

Reduksi data adalah kegiatan proses pemilihan, pemilahan, focusing dan penyederhanaan data mentah yang ada dalam semua bentuk catatan dan dokumen lapangan. Kegiatan mereduksi data yang telah dilakukan dalam penelitian ini meliputi : perekapan hasil wawancara, pengamatan dan

dokumentasi baik yang berhasil direkam melalui recorder maupun catatan-catatan lapangan dan hasil pengumpulan dokumen yang berhubungan dengan fokus penelitian. Pada penelitian ini, data yang diperoleh kemudian dipilih dan diseleksi, serta difokuskan pada hal-hal yang berkaitan dengan Kompetensi yang dimiliki aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro.

2. Tampilan Data (Data Display)

Tampilan data yaitu kegiatan penyajian data atau informasi dalam bentuk yang terorganisasi dengan baik sehingga kegiatan pembuatan kesimpulan dalam bentuk narasi atas kategori dan pola tertentu menurut pandangan informan dapat dilakukan. Pada penelitian ini, data ditampilkan dalam bentuk uraian, tabel, gambar atau foto. Tetapi, yang paling banyak digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian ini adalah dengan teks naratif.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan yaitu kegiatan pembuatan kesimpulan dalam bentuk narasi atas kategori dan pola tertentu menurut pandangan informan. Pada penelitian ini, data yang diperoleh kemudian dianalisis dan dicari pola, tema serta hal-hal yang sering muncul, yang dituangkan dalam kesimpulan. Proses penarikan kesimpulan dalam penelitian ini akan dilakukan dengan cara mendiskusikan data hasil penemuan di lapangan dengan teori-teori yang diusulkan dalam Bab Tinjauan Pustaka,

serta dengan pengambilan intisari dari rangkaian hasil penelitian berdasarkan observasi, wawancara, serta dokumentasi.

I. Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi data. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu (Sugiyono, 2015: 125). Berdasarkan dari berbagai model triangulasi yang ada, peneliti akan menggunakan model triangulasi sumber.

Triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi, peneliti bisa menggunakan observasi terlibat (*participant observation*), dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Tentu masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan (*insights*) yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti. Berbagai pandangan itu akan melahirkan keluasan pengetahuan untuk memperoleh kebenaran handal.

IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Letak Geografis Kota Metro

Wilayah Kota Metro terdapat pada bagian tengah Provinsi Lampung, yang berjarak \pm 45 km dari Kota Bandar Lampung (Ibukota Provinsi Lampung).

Secara geografis, Kota Metro terletak pada 105017' – 105019' BT dan 506' – 508' LS,. Luas wilayah administrasi Kota Metro 68,74 km², dengan batas-batas wilayah sebagai berikut:

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Lampung Tengah dan Lampung Timur
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Lampung Timur
3. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Lampung Timur
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Lampung Tengah

Kota Metro sebagai daerah otonom dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1999 tentang pembentukan Daerah Tingkat II Way Kanan, Daerah Tingkat III Lampung Timur, yang diresmikan pada tanggal 27 April 1999. Pada saat diresmikan, Kota Metro terdiri dari 2 (dua) Kecamatan, 6 (enam) Kelurahan dan 6 (enam) Desa. Kemudian berdasarkan Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 25 Tahun 2000 tentang Pemekaran Kelurahan dan Kecamatan di Kota Metro, wilayah administrasi Pemerintah Kota Metro

dimekarkan menjadi 5 (lima) Kecamatan dan 22 (duapuluhdua) Kelurahan. Luas wilayah Kota Metro adalah 6.874 Ha, dengan pembagian sebagai berikut:

1. Metro Selatan 1,433 Ha
2. Metro Barat 1,128 Ha
3. Metro Timur 1,178 Ha
4. Metro Pusat 1,171 Ha
5. Metro Utara 1,964 Ha

B. Profil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro

Berdasarkan UU Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pembagian Urusan Pemerintahan terdiri dari 3 urusan yakni urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum. Administrasi Kependudukan dan Pencatatan sipil masuk dalam urusan Pemerintahan Konkuren Wajib Non Pelayanan Dasar. Untuk menuju Kepemerintahan Yang Baik (Good Governance) melalui lembaga -lembaga Pemerintah yang akan dibentuk sesuai dengan urusan dan kewenangan masing-masing pemerintah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro sebagai salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah dalam pelaksanaannya meliputi dalam 4 bidang yaitu :

- Sekretariat
- Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
- Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

- Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data

Dari kewenangan tersebut yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, Pengelolaan dan Pengawasan mobilitas penduduk.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu Instansi Pemerintah yang ada di Kota Metro, sebagai unsur pelaksana teknis di bidang Kependudukan, dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan hasil perubahan dari Pembentukan organisasi dan tata kerja perangkat daerah Kota Metro Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Metro Nomor : 64 Tahun 2016 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2010 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Metro dan Peraturan Walikota Metro Nomor 31 Tahun 2016 tentang Susunan Tugas dan Fungsi Perangkat Daerah.

Dengan adanya Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 24 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 tahun 2010 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Metro maka Peraturan Daerah Nomor 12 tahun 2010 dinyatakan tidak berlaku dan menyesuaikan Peraturan Daerah yang baru. Maka Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro dirubah menjadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro memiliki Pegawai berstatus PNS berjumlah 40 (empat puluh) dan pegawai yang berstatus kontrak sebanyak 8 (delapan) orang, terdiri dari 24 (dua puluh empat) orang laki-laki dan perempuan 24 (dua puluh empat) orang. Seluruh Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada bekerja sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI) masing-masing dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi yaitu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dalam rangka Mewujudkan Pemerintahan Kota Metro yang Good Gavermance melalui peningkatan kualitas Pelayanan Publik menuju Visi Kota Metro "METRO KOTA PENDIDIKAN DAN WISATA KELUARGA BERBASIS EKONOMI KERAKYATAN BERLANDASKAN PEMBANGUNAN PARSIPATIF"

C. Visi Kota Metro

"Metro Kota Pendidikan dan Wisata Keluarga berbasis Ekonomi Kerakyatan Berlandaskan Pembangunan Parsipatif"

Dimana memiliki makna sebagai berikut :

Kota Pendidikan adalah kota yang berbudaya belajar.

Kota Wisata Keluarga adalah kota yang menyediakan tempat wisata untuk keluarga yang dilakukan oleh rombongan keluarga serta mempunyai hubungan kekerabatan satu sama lain.

Kota Yang Berbasis Ekonomi Kerakyatan adalah kegiatan dari ekonomi yang dapat memberikan kesempatan yang luas untuk masyarakat dalam

berpartisipasi sehingga perekonomian dapat terlaksana dan berkembang secara baik. Berdasarkan Pembangunan Partisipatif adalah mengikutsertakan masyarakat dalam pembangunan.

Untuk mewujudkan Visi Kota Metro periode Tahun 2016 - 2021 adalah dengan melaksanakan Misi Kota Metro yaitu sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas sumberdaya manusia melalui sektor pendidikan dan kesehatan
2. Meningkatnya kesejahteraan rakyat berbasis ekonomi kerakyatan melalui sektor perdagangan, jasa, pertanian dan pariwisata.
3. Meningkatkan kualitas infrastruktur kota yang terintegrasi dan berkelanjutan
4. Mewujudkan pemerintahan Kota Metro yang Good Governanca melalui peningkatan kualitas pelayanan publik.

Sebagai penjabaran Misi Kota Metro, maka disusun Program Walikota dan Wakil Walikota Metro terpilih. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro melaksanakan Program Prioritas Pembangunan tahun 2016-2021 Bidang Reformasi Birokrasi adalah :

Peningkatan akses pelayanan publik melalui penyederhanaan prosedur, fasilitasi pelayanan diruang publik dan pemanfaatan teknologi informasi.

Rencana Strategis periode Tahun 2016 - 2021 disusun sebagai pedoman dalam mendukung mewujudkan Visi dan Misi serta Program Walikota dan

Wakil Walikota Metro, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro menjalankan Misi ke-4 (empat) yaitu :

" Mewujudkan pemerintahan Kota Metro yang Good Governanca melalui peningkatan kualitas pelayanan publik."

Berikut adalah tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro yang terkait dengan Visi, Misi serta Program Walikota dan Wakil Walikota Metro :

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil.
2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang pelayanan Pendaftaran kependudukan, Pencatatan Sipil, serta Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data.
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang dibidang pelayanan Pendaftaran kependudukan, Pencatatan Sipil, serta Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data.
4. Penyelenggaraan kesekretariatan dinas.

D. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang administrasi kependudukan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyelenggarakan fungsi :

1. Penyusunan program dan anggaran;
2. Pengelolaan keuangan
3. Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik negara;
4. Pengelolaan urusan ASN;
5. Penyusunan perencanaan di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
6. Perumusan kebijakan teknis di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
7. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
8. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
9. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
10. Pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan;
11. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
12. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
13. Pembinaan, koordinasi, pengendalian bidang administrasi kependudukan;

14. Pelaksanaan kegiatan penatausahaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil; dan
15. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh bupati/walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

E. Bagian-bagian dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang administrasi kependudukan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyelenggarakan fungsi :

1. Sekertariat

Sekretariat mempunyai tugas memberikan pelayanan administratif dan teknis yang meliputi perencanaan, keuangan, urusan tata usaha, perlengkapan rumah tangga dan urusan ASN kepada semua unsur di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, Sekretariat menyelenggarakan fungsi:

1. Koordinasi dan penyusunan program dan anggaran;
2. Pelaksanaan pengelolaan keuangan;

3. Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan penataan barang milik negara;
4. Pengelolaan urusan ASN
5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan

Sub Bagian Perencanaan Program dan Keuangan mempunyai tugas melakukan penyiapan koordinasi dan penyusunan program dan anggaran serta pengelolaan keuangan, penatausahaan, akuntansi, verifikasi dan pembukuan, dengan penjabaran tugas sebagai berikut :

1. Penyiapan koordinasi penyusunan program, anggaran dan pengelolaan keuangan;
2. Penyiapan bahan penyusunan program, anggaran dan pengelolaan keuangan;
3. Penatausahaan, akuntansi dan pembukuan keuangan;
4. Penyiapan penyusunan dan pengkoordinasian pembuatan daftar gaji serta tambahan penghasilan bagi pegawai negeri sipil;
5. Penyiapan bahan penyusunan rancangan peraturan perundang-undangan;
6. Penyiapan dan pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan program dan anggaran.
7. Penyiapan bahan pertanggungjawaban pengelolaan keuangan;
8. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas.

3. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas melakukan urusan persuratan, urusan tata usaha, kearsipan, urusan administrasi ASN, urusan perlengkapan, rumah tangga, penataan barang milik negara, dengan penjabaran tugas sebagai berikut :

1. Pelaksanaan urusan persuratan;
2. Pengelolaan dokumentasi dan kearsipan;
3. Pelaksanaan urusan kerumahtanggaan, keamanan dan ketertiban kantor;
4. Pelaksanaan pengelolaan perlengkapan dan barang milik negara;
5. Pelaksanaan urusan administrasi ASN.
6. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas.

4. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, bidang pelayanan administrasi kependudukan menyelenggarakan fungsi :

1. Penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk;Perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk;
2. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
3. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;

4. Pelaksanaan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk;
5. Pelaksanaan pedokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk;
6. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk
7. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

5. Seksi Identitas Penduduk

Seksi Identitas Penduduk mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelayanan dan penerbitan Identitas penduduk, dengan penjabaran tugas sebagai berikut :

1. Penyiapan bahan penyusunan perencanaan pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk meliputi biodata penduduk, nomor induk kependudukan, kartu keluarga, kartu tanda penduduk elektronik, kartu identitas anak;
2. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk meliputi biodata penduduk, nomor induk kependudukan, kartu keluarga, kartu tanda penduduk elektronik, kartu identitas anak;
3. Penyiapan pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk meliputi biodata penduduk, nomor induk kependudukan, kartu keluarga, kartu tanda penduduk elektronik, kartu identitas anak;

4. Pelaksanaan pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk meliputi biodata penduduk, nomor induk kependudukan, kartu keluarga, kartu tanda penduduk elektronik, kartu identitas anak;
5. Pelaksanaan pedokumentasian hasil pelayanan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk;
6. Penyiapan pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk meliputi biodata penduduk, nomor induk kependudukan, kartu keluarga, kartu tanda penduduk elektronik, kartu identitas anak.
7. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas.

6. Seksi Pindah Datang Penduduk

Seksi Pindah Datang Penduduk mempunyai melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pindah datang penduduk, dengan penjabaran tugas sebagai berikut:

1. Penyiapan bahan penyusunan perencanaan pelayanan pindah datang penduduk;
2. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pelayanan pindah datang penduduk;
3. Penyiapan pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pindah datang penduduk;
4. Pelaksanaan pelayanan pindah datang penduduk;

5. Penyiapan pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pelayanan pindah datang penduduk.
6. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas.

7. Seksi Pendataan Penduduk

Seksi Pendataan Penduduk mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pendataan penduduk, dengan penjabaran tugas sebagai berikut :

1. Penyiapan bahan penyusunan perencanaan pelaksanaan pendataan penduduk;
2. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pelaksanaan pendataan penduduk;
3. Penyiapan pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pendataan penduduk;
4. Pelaksanaan pendataan penduduk;
5. Penyiapan pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pendataan penduduk.
6. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas.

8. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas, melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan pencatatan sipil.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, bidang catatan sipil menyelenggarakan fungsi :

1. Penyusunan perencanaan pelayanan pencatatan sipil;
2. Perumusan kebijakan teknis pencatatan sipil;
3. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
4. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
5. Pelaksanaan penerbitan dokumen pencatatan sipil;
6. Pelaksanaan pedokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil;
7. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil
8. Pelaksanaan tugas lain yg diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

9. Seksi Kelahiran

Seksi kelahiran mempunyai tugas melaksanakan melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan kelahiran, dengan penjabaran tugas sebagai berikut:

1. Penyiapan bahan penyusunan perencanaan pelayanan pencatatan kelahiran;
2. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pelayanan pencatatan kelahiran;
3. Penyiapan pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan kelahiran;

4. Pelaksanaan pelayanan pencatatan kelahiran;
5. Pelaksanaan pedokumentasian hasil pelayanan pencatatan kelahiran;
6. Penyiapan pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pelayanan pencatatan kelahiran
7. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas.

10. Seksi Perkawinan dan Perceraian

Seksi Perkawinan dan Perceraian mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian, dengan penjabaran tugas sebagaimana berikut :

1. Penyiapan bahan penyusunan perencanaan pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian;
2. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian;
3. Penyiapan pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pencatatan perkawinan dan perceraian;
4. Pelaksanaan pelayanan pencatatan pencatatan perkawinan dan perceraian;
5. Pelaksanaan pedokumentasian hasil pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian;
6. Penyiapan pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian.
7. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas.

11. Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian

Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahaan anak, perubahan status kewarganegaraan dan kematian, dengan penjabaran tugas sebagai berikut :

1. Penyiapan bahan penyusunan perencanaan pelayanan pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahaan anak, perubahan status kewarganegaraan dan kematian;
2. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pelayanan pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahaan anak, perubahan status kewarganegaraan dan kematian;
3. Penyiapan pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahaan anak, perubahan status kewarganegaraan dan kematian;
4. Pelaksanaan pelayanan pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahaan anak, perubahan status kewarganegaraan dan kematian;
5. Pelaksanaan pedokumentasian hasil pelayanan pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahaan anak, perubahan status kewarganegaraan dan kematian;

6. Penyiapan pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pelayanan pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahaan anak, perubahan status kewarganegaraan dan kematian
7. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas.

12. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (Piak) dan Pemanfaatan

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data mempunyai tugas, melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, bidang Data, Informasi, Monitoring dan Evaluasi menyelenggarakan fungsi :

1. Penyusunan perencanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
2. Perumusan kebijakan teknis pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;

3. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
4. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
5. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
6. Melaksanakan tugas lain yg diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

13. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan, tata kelola teknologi informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi, dengan penjabaran tugas sebagai berikut :

1. Penyiapan koordinasi sistem informasi administrasi kependudukan, tata kelola teknologi informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
2. Penyiapan bahan perencanaan dan perumusan kebijakan teknis sistem informasi administrasi kependudukan, tata kelola teknologi informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
3. Penyiapan dan pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan;
4. Penyiapan dan pelaksanaan tata kelola teknologi informasi dan komunikasi;
5. Penyiapan dan pelaksanaan pembinaan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi.
6. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas.

14. Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data Kependudukan

Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data Kependudukan mempunyai tugas penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pengolahan dan penyajian data kependudukan, dengan penjabaran tugas sebagai berikut :

1. Penyiapan koordinasi pengolahan dan penyajian data kependudukan.
2. Penyiapan bahan perencanaan dan perumusan kebijakan teknis pengolahan dan penyajian data kependudukan.

3. Penyiapan dan pelaksanaan pengolahan dan penyajian data kependudukan.
4. Penyiapan dan pelaksanaan pembinaan pengolahan dan penyajian data kependudukan.
5. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas.

15. Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan

Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan, koordinasi dan pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan dengan penjabaran tugas sebagai berikut ;

1. Penyiapan koordinasi kerja sama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
2. Penyiapan bahan perencanaan dan perumusan kebijakan teknis kerja sama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
3. Penyiapan dan pelaksanaan kebijakan teknis kerja sama administrasi kependudukan
4. Penyiapan dan pelaksanaan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
5. Penyiapan dan pelaksanaan kebijakan teknis inovasi pelayanan administrasi kependudukan;

6. Penyiapan pengendalian dan evaluasi pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan
7. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas.

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian dengan judul “Kompetensi Aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro dalam Pelayanan Publik” ini adalah:

Knowledge

1. Pendidikan

Berdasarkan Pengetahuan para aparatur pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro, sudah mampu memenuhi standar pendidikan yang di atur dalam Undang-Undang, yaitu dalam perekrutannya sudah memenuhi syarat yang telah ditetapkan. Berdasarkan jumlah pegawai yang ada, pada lulusan tingkat SLTA, S1 dan S2 sudah memenuhi standar. Dengan jumlah pegawai lulusan pada tingkat SLTA ada 7 orang dan yang lulusan S1 ada 6 orang serta S2 ada 2 orang sudah dapat mengoptimalkan kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro dalam melakukan Pelayanan.

2. Pengalaman.

Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro sudah mengembangkan pengalaman kinerja para aparturnya, melalui

bimbingan teknis, dan mengikuti sosialisai. Setiap 2 bulan sekali pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro diwajibkan mengikuti sosialisasi guna menambah wawasan serta pengalaman kerja setiap individu.

Skill

1. Keterampilan Teknik

Fasilitas yang ada sudah memenuhi prosedural kerja, dalam penguasaan alat bantu kerja yang telah tersedia, aparatur yang ada diwajibkan menguasai agar dapat mengoprasikan alat bantu yang ada secara maksimal serta adanya agenda rutin seperti memberikan bimbingan teknis, sosialisasi, dan rapat koordinasi teknis di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro.

2. Keterampilan Hubungan Manusia

Hubungan kerja antar lini dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro terjalin sangat baik, dan saling berkoordinasi agar tidak terjadi miss komunikasi dalam mengambil tindakan dalam pelayanan. Pimpinan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro juga selalu memberikan arahan kepada seluruh pegawai untuk menciptakan dan menumbuh kembangkan persaingan yang positif dalam berkerja.

Attitude

1. Fasilitas Kerja.

Sarana dan prasarana yang ada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro sudah dapat dikategorikan baik dan sudah cukup memadai. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro menggunakan metode perhitungan, pengaduan keluhan masyarakat memanfaatkan media sosial berupa web, facebook dan live chat agar memudahkan masyarakat dalam menyampaikan setiap keluhannya agar memudahkan jalannya pelayanan bagi publik.

2. Imbalan.

Pegawai merasa puas, karena hasil kinerja aparatur yang diberikan sesuai dengan tunjangan kerja dan sesuai dengan apa yang di harapkan oleh aparatur, Imbalan dari pemerintah daerah berbentuk uang Tunjangan Kinerja(TuKin) yang diberikan berbarengan dengan gaji pokok.

B. Saran

1. Untuk mengoptimalkan kinerja seharusnya pemerintah daerah dapat merekrut lulusan-lulusan pada tingkatan S1 dan S2 lebih banyak lagi agar setiap tugas yang ada dapat dikerjakan secara optimal dan lebih profesional, agar waktu pengerjaan pelayanan lebih cepat dan sesuai dengan yang diharapkan.
2. Tidak hanya hubungan didalam kantor, sebaiknya hubungan diluar kantor juga dapat terjalin dengan adanya family gathering tiap 6 bulan sekali,

atau study banding kekantor-kantor yang dikategorikan terbaik di Indonesia agar Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro dapat menerapkan ilmu dan metode-metodenya menjadi lebih baik lagi.

3. Fasilitas kerja harus dioptimalkan, tidak semua masyarakat Kota Metro dapat menggunakan media sosial, tapi dengan adanya *call center* seharusnya bisa lebih mengoptimalkan dalam proses pelayanan.
4. Imbalan memang sudah tertera dalam Undang-Undang tentang pembayaran gaji pegawai namun Kepala Dinas bisa memberikan reward kepada pegawai yang memiliki integritas yang tinggi, baik materi atau promosi kenaikan jabatan agar setiap pegawai memiliki persaingan yang sehat dan terbuka.

DAFTAR PUSTAKA

- Balai Pustaka. 1990. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, Jakarta
- Firdaus, Aziz. 2012. *Metode Penelitian*. Jelajah Nusa: Jakarta
- Hutapea, Parulian dan Nurianna Thoha, 2008, *Kompetensi Plus : Teori, Desain, Kasus dan Penerapan untuk HR dan Organisasi yang Dinamis*, Penerbit : Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Kartiko, Restu Widi. 2009. *Asas Metodologi Penelitian*. Graha Ilmu: Surabaya
- Kurniawan, Benny. 2012. *Metodologi Penelitian*. Jelajah Nusa: Sukabumi
- Moehariono. 2010. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya: Bandung
- Riduwan. 2004. *Belajar Mudah Penelitian*. Alfabeta: Bandung
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Syafiie Kencana Inu dkk. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*, PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Sutrisno, Edy. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Pertama*. Cetakan Pertama. Jakarta : Penerbit Kencana
- Sugiyono. 2015. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta : Bandung
- Teguh, Ambar dan Rosidah, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Graha Ilmu, Yogyakarta.

Sumber dokumen lain :

Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003

UU No. 25/2009

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pemerintahan Daerah

Undang-undang No. 32 Tahun 2004 Pemerintahan Daerah

<http://dukcapil.metrokota.go.id/konten-61.html#.XEiUi1UzbIU>

<https://pmpstsp.metrokota.go.id/index.php/pelayanan/indek-kepuasan-masyarakat/123-laporan-skm-tahun-2018-semester-1>

<http://bpkad.banjarkab.go.id/index.php/2017/07/17/pelayanan-publik-dalam-pemerintahan-yang-baik-good-governance/>

<http://dukcapil.metrokota.go.id/konten-60.html#.XFcNf1UzbIU>