

PENYULUHAN PEMANFAATAN TUGAS POKOK DAN FUNGSI (TUPOKSI) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN LOMBOK BARAT

Beverly Evangelista
Universitas Teknologi Mataram
beverlyevangelista48@gmail.com

ABSTRAK

Dengan adanya pemanfaatan Tupokasi yang baik, tujuan Dinas kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat akan terlaksana dengan baik dan sesuai dengan tujuan, serta mampu meningkatkan kinerja pegawai. Oleh sebab itu perlu dirumuskan beberapa permasalahan yakni bagaimanakah efektifitas dan hambatan pemanfaatan tupoksi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat. Efektifitas Pemanfaatan Tupoksi Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Hari Lubis dan Martani Huseini dapat di ukur dari beberapa indicator yakni kemudahan prosedur pelayanan dalam mengurus kependudukan dan catatan sipil, semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik, sarana dan prasarana yang memadai, kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan serta gaya pemberian pelayanan.

Kata kunci: Efektifitas, Tugas Pokok dan Fungsi

ABSTRACT

With good utilization of job descriptions, the objectives of the West Lombok District Population and Civil Registration Service will be carried out properly and in accordance with the objectives, and be able to improve employee performance. Therefore it is necessary to formulate several problems, namely how the effectiveness and barriers to the use of tupoksi at the Population and Civil Registry Office of West Lombok Regency. Based on the theory put forward by Hari Lubis and Martani Huseini, the effectiveness of the use of duties and functions at the Population and Civil Registry Office of West Lombok Regency can be measured from several indicators, namely the ease of service procedures in managing population and civil registration, the spirit of cooperation and loyalty of employee work groups in providing public services , adequate facilities and infrastructure, the accuracy of employees in providing services and the style of service delivery.

Keywords: Effectiveness, Main Duties and Functions

1. PENDAHULUAN

Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu urusan wajib pemerintahan daerah yang harus dilaksanakan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Pelayanan administrasi kependudukan yang terdiri dari pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil merupakan sub bagian dari pelayanan publik yang harus dilaksanakan dengan baik kepada masyarakat. Berdasarkan Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan bahwa instansi pelaksana administrasi kependudukan untuk wilayah kabupaten/kota adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang berwenang memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.

Pemanfaatan tugas pokok dan fungsi Dinas kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat terhadap pelaksanaan tugasnya haruslah sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, sehingga dapat meningkatkan dan memperbaiki kinerja para pegawai, melalui pengendalian yang baik yang dilakukan oleh pimpinan seyogyanya dapat meningkatkan kinerja pegawai dan melaksanakan tugas-tugas dan pelayanan yang berkualitas dalam rangka pemberian kepuasan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan cepat.

Hal ini diperlukan pengendalian yang dilakukan secara maksimal oleh kepala Kantor Catatan Sipil di Dinas kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat adalah salah satu fungsi manajemen dimana pengendalian ini merupakan kegiatan mengendalikan pegawai agar mentaati peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana yang ditetapkan sebelumnya oleh organisasi. Pengendalian ini diharapkan agar sumber daya manusia yang merupakan faktor utama penggerak di dalam organisasi dapat memberikan keuntungan yang maksimal bagi organisasi dimana tempat ia bekerja. Untuk itu pengendalian di setiap organisasi sangat diperlukan agar tujuan organisasi dapat dicapai dengan baik. Seorang pimpinan di suatu organisasi dituntut untuk lebih meningkatkan loyalitasnya dalam mengendalikan pegawainya terutama untuk meningkatkan kinerja para pegawainya dalam melaksanakan pekerjaan, tugas serta tanggungjawabnya. Pengendalian yang kurang dari pimpinan terhadap para pegawai dapat menyebabkan kinerja pegawai menjadi rendah, karena seharusnya pimpinan harus dapat mengendalikan para bawahannya agar para pegawai lebih bertanggung jawab atas semua pekerjaan yang di beban kan kepada nya. Keberhasilan pencapaian tujuan organisasi dapat dilihat dari kinerja pegawainya dalam penyelesaian pekerjaan sesuai dengan apa yang telah ditentukan, artinya apakah pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak hal ini sangat tergantung bilamana tugas itu diselesaikan sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan sebelumnya sesuai tugas dan tanggungjawab para pegawai.

Hal ini menunjukan betapa pentingnya pengendalian. agar semua tugas, kegiatan dan pekerjaan terintegrasi kepada sasaran yang di inginkan.

Dalam proses pemanfaatan tupoksi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat, hal utama yang ingin di soroti adalah bagaimana meningkatnya kinerja pegawai dalam menjalankan Tupoksinya masing-masing. Dengan menjalankan Tupokasi pegawai masing-masing, diharapkan kualitas kinerja yang dihasilkan tepat guna dan tepat sasaran, sehingga membentuk sistem yang bersinergi.

Dengan adanya pemanfaatan Tupokasi yang baik, tujuan Dinas kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat akan terlaksana dengan baik dan sesuai dengan tujuan, serta mampu meningkatkan kinerja pegawai. Hal utama lainnya adalah

dapat mencegah terjadinya penyimpangan pencapaian tujuan yang telah direncanakan agar proses kerja sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

2. METODE PELAKSANAAN

a. Survey Sebelum Kegiatan Dilakukan

Kegiatan ini bertujuan untuk melihat sejauh mana efektifitas pemanfaatan tupoksi oleh pegawai Dukcapil Lombok Barat, sehingga sebelumnya peneliti sudah melakukan survey selama 6 (Enam) hari berturut-turut untuk menganalisa dan memetakan persoalan serta guna merumuskan bentuk penyuluhan apa yang akan diberikan kepada peserta.

b. Jadwal Kegiatan

Kegiatan PKM dilakukan pada tanggal 24 Februari 2023 di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat.

c. Khalayak Sasaran

Kegiatan ini diikuti oleh seluruh pegawai dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat.

d. Lokasi Kegiatan

Kegiatan PKM ini dalam bentuk sosialisasi dan edukasi kepada seluruh pegawai Dukcapil Kabupaten Lombok Barat agar semua pegawai memahami bagaimana menjalankan tupoksi masing-masing sehingga pelayanan publik dapat berjalan sebagaimana mestinya.

e. Metode Pengabdian

Pelaksanaan kegiatan PkM ini dengan melakukan sosialisasi mengenai bagaimana efektifitas pemanfaatan tupoksi setiap pegawai yang ada di Dukcapil Kabupaten Lombok Barat. Sehingga diharapkan kedepannya dapat meningkatkan kinerja pegawai serta memperbaiki hambatan yang selama ini di hadapi oleh pegawai Dukcapil Kabupaten Lombok Barat dalam melaksanakan Tupoksi masing-masing.



Gambar 1. Tahap Pelaksanaan Kegiatan

a. Tahap Persiapan

Pada tahap ini tim pengabdian melakukan kegiatan survey untuk kondisi lapangan lokasi pengabdian. Saat kegiatan survey dilaksanakan, peneliti menentukan permasalahan-permasalahan yang dihadapi pegawai Dukcapil Kabupaten Lombok Barat dalam menjalankan Tupoksi masing-masing.

b. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap ini tim pengabdian dari Universitas Teknologi Mataram yang terdiri dari 1 orang dosen melakukan kegiatan sosialisasi dengan cara berdiskusi dengan peserta sesuai dengan topik pengabdian guna merumuskan permasalahan serta mencari solusi dalam pelaksanaan pemanfaatan Tupoksi masing-masing pegawai Dukcapil Kabupaten Lombok Barat.

c. Tahap Evaluasi

Pada tahap ini, tim pengabdian melakukan evaluasi atas kegiatan yang telah dilakukan apakah tercapai atau tidak, sehingga dapat dilakukan perbaikan atas kekurangan dari kegiatan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat atau biasa disebut dengan Dispendukcapil Kabupaten Lombok Barat merupakan dinas yang menjalankan urusan pelaksana otonom daerah di bidang kependudukan dan catatan sipil. Dimana di dalam dinas tersebut melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud yaitu, perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan catatan sipil, penyelenggaraan urusan pemerintah dan pelayanan umum, pembinaan dan pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud, pengelolaan ketatausahaan dinas, dan dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati Lombok Barat. Visi dari Dispendukcapil adalah pelayanan prima tertib administrasi kependudukan. Untuk mewujudkan visi tersebut Dispendukcapil memiliki tiga misi. Misi pertama adalah meningkatkan pelayanan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Misi kedua adalah meningkatkan pelayanan informasi kependudukan. Sedangkan misi ketiga adalah mengkoordinasi pengendalian mobilitas penduduk.

Didalam dispendukcapil sendiri terdapat bermacam - macam bidang tugas yang harus dikerjakan oleh pegawai yaitu bidang data dan informasi, bidang perencanaan dan perkembangan kependudukan, bidang pencatatan sipil, bidang pendaftaran penduduk. Dari sekian banyak bidang tugas yang harus dijalankan maka untuk mempermudah kinerja kepegawaian di dispendukcapil maka diadakan sistem informasi yang dimana didalamnya dapat membantu kebutuhan, salah satu aplikasi sistem informasi didalam Dispendukcapil adalah aplikasi Surat Keterangan Tinggal Sementara Online dimana dengan ini nantinya bisa membantu masyarakat luar kota atau pendatang yang ingin tinggal sementara di Kabupaten Lombok Barat.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat 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 Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh bupati/walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya

Dalam menganalisis efektifitas pemanfaatan tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat khususnya dalam hal pelayanan publik, penulis menggunakan teori yang dikemukakan oleh Hari Lubis dan Martani Huseini (1987:55) serta beberapa ukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Siagian (1987:60). Adapun indikator - indikator pengukurannya yaitu prosedur pelayanan, semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja, sarana dan prasarana, kecermatan dan gaya pemberian pelayanan.

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur Pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan serta kejelasan persyaratan pelayanan. Prosedur Pelayanan tidak hanya dituntut untuk menciptakan keteraturan tetapi diutamakan untuk memberikan kemudahan dan kejelasan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang baik. Kejelasan prosedur pelayanan dimaksudkan bahwa masyarakat mengerti akan setiap tahapan yang mereka lalui serta persyaratan-persyaratan yang harus mereka penuhi untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan. Prosedur pelayanan diharuskan sederhana dan tidak berbelit-belit. Dalam mengukur efektivitas pelayanan yang diberikan dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat, adapun yang menjadi indikator dari prosedur pelayanan adalah :

- a. Persyaratan administrasi yang dibutuhkan dalam pelayanan
- b. Proses/alur pelayanan
- c. Kejelasan prosedur pelayanan.

Persyaratan administrasi yang dibutuhkan dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat cukup mudah, seperti fotocopy kutipan akta nikah /kutipan akta perkawinan, surat keterangan kelahiran, dan pengantar dari kelurahan. hal ini sangat berdampak positif bagi warga yang ingin mendapatkan akses pelayanan publik yang mudah dan cepat. Selain itu, prosedur/alur pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga tidak rumit sehingga mempermudah masyarakat untuk mengurus atau membuat Kartu Keluarga. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pembuatan Kartu Keluarga pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat memiliki prosedur yang sederhana.

2. Semangat Kerjasama dan Loyalitas Kelompok Kerja

Semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja juga merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam rangka mengukur efektivitas. Adapun yang menjadi indikator terhadap semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja adalah :

- a. Kerjasama antar pegawai (pimpinan dan bawahan)
- b. Penempatan pegawai sesuai dengan latar belakang pendidikan
- c. Disiplin pegawai dalam melayani masyarakat
- d. Sikap petugas
- e. Kepedulian yang ditunjukkan petugas
- f. Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani masyarakat

Dari pengamatan penulis pada dinas Dukcapil Kabupaten Lombok Barat, terkadang pegawai yang bertugas memang sudah disiplin dalam menjalankan tugas. Masuk tepat waktu dan pulang tepat waktu. Akan tetapi disiplin tidak hanya sebatas itu saja, tetapi disiplin menyangkut ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, ketentraman, keteraturan dan ketertiban. Yang menjadi kendala adalah para pegawai masih cenderung memiliki kebiasaan bercerita dengan rekan kerja dalam menjalankan tugas. Sehingga suasana menjadi gaduh (ribut) dan menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengunjung.

3. Sarana dan Prasarana

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Salah satu hal yang dapat menciptakan pelayanan yang efektif adalah mengenai sarana dan prasarana yang ada di sebuah organisasi, menyangkut pada pemberian pelayanan kepada masyarakat. Karena sebagai penyedia pelayanan, harus selalu memperhatikan sarana dan prasarana untuk suatu kegiatan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa. Karena ketersediaan sarana dan prasarana yang baik, akan mempengaruhi persepsi masyarakat, adapun yang menjadi indikator sarana dan prasarana adalah :

- a. Kondisi ruang pelayanan
- b. Ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelayanan
- c. Penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi
- d. Lokasi kantor

Dari hasil pengamatan penulis pada Kantor Dukcapil Lombok Barat, kondisi ruang pelayanan masih perlu untuk ditenahi, seperti menambah jumlah kursi pada ruang tunggu/ruang pelayanan agar bisa menampung masyarakat yang hendak menggunakan layanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat. Hal ini disebabkan oleh banyaknya masyarakat yang datang mengurus dokumen kependudukannya tidak sebanding dengan luas ruang pelayanan yang disediakan. Sehingga tidak sedikit dari mereka yang harus berdiri atau menunggu di luar ruangan.

Secara garis besar ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelayanan sudah lengkap, seperti adanya lahan parkir, ada ruang tunggu, adanya papan informasi tentang persyaratan pembuatan akta dan sebagainya. Akan tetapi tidak sedikit juga dari masyarakat yang menilai bahwa kelengkapan sarana dan prasarana di sana masih kurang memuaskan, seperti tidak adanya keterangan pada masing-masing loket ketika masyarakat hendak melakukan layanan serta perlu adanya pengeras suara untuk mempermudah dalam melayani masyarakat.

4. Kecermatan

Kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Adapun yang menjadi indikator untuk mengukur kecermatan dalam pelayanan adalah :

- a. Waktu penyelesaian dokumen (kesesuaian janji layanan)
- b. Keakuratan kutipan pembuatan Kartu Keluarga (KK) yang diterbitkan (bebas dari kesalahan penulisan nama, tanggal lahir dan lain – lain)
- c. Kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diterima.

Dari pengamatan penulis, sebenarnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat dapat menyelesaikan sebuah kartu keluarga hanya dalam satu hari saja, akan tetapi terkadang terjadi beberapa kendala yang menyebabkan keterlambatan penerbitan kartu keluarga tersebut, misalnya terjadi gangguan jaringan internet atau kerusakan pada perangkat penunjang layanan. Sehingga masyarakat belum puas dengan waktu penyelesaian penerbitan kartu keluarga dikarenakan tidak adanya kepastian waktu penyelesaian.

5. Gaya Pemberian Pelayanan

Gaya pemberian pelayanan adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Dalam mengukur efektivitas pelayanan pembuatan kartu keluarga ditinjau dari gaya pemberian pelayanan menggunakan tiga indikator, yaitu :

- a. Kemampuan dan keterampilan petugas dalam melayani masyarakat
- b. Keadilan dalam pelayanan
- c. Kesanggupan petugas untuk melayani permintaan masyarakat

Dari hasil pengamatan dan penyuluhan yang telah penulis laksanakan dapat dilihat bahwa kemampuan dan keterampilan petugas dalam melayani masyarakat sudah baik dengan adanya skill yang dimiliki oleh setiap petugas untuk memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat. Keadilan yang ditunjukkan oleh petugas dalam memberikan pelayanan, masih ditemukan adanya perilaku diskriminatif dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, kesanggupan petugas untuk melayani permintaan masyarakat yang masih bersikap acuh tak acuh membuat masyarakat tidak dilayani dengan baik. Hal ini membuktikan bahwa keadilan dan kesanggupan petugas dalam memberikan pelayanan pembuatan kartu keluarga belum efektif.

4. KESIMPULAN

Dari hasil pelaksanaan pengabdian yang peneliti lakukan pada kantor Disdukcapil Kabupaten Lombok Barat dapat disimpulkan bahwa efektivitas pemanfaatan Tupoksi Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Hari Lubis dan Martani Huseini dapat diukur dari beberapa indikator yakni kemudahan prosedur pelayanan dalam mengurus kependudukan dan catatan sipil, semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik, sarana dan prasarana yang memadai, kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan serta gaya pemberian pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Syafilah, *Analisis Prestasi Kerja Pegawai pada Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis*. UIN Sultan Syarif Kasim, 2007.
- [2] T. Miftah, *Perspektif Perilaku Birokrasi (dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara)*. Jakarta: Penerbit Rajawali Press, 1987.
- [3] M. Mahsum, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE, 2006.
- [4] Y.T Keban, *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media, 2004.
- [5] M. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2002.
- [6] H. Pasolong, *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta, 2007.
- [7] Manulang, *Manajemen Tenaga Kerja*. Jakarta: Karya Darma IIP, 1996.
- [8] Nasucha, *Kesadaran Disiplin Bagi Setiap Pegawai Negeri Sipil dalam Bekerja*. Jakarta: Bumi Aksara, 2004.