

KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIIL KOTA BATAM

Jamiatus Solikha¹, Timbul Dompok²

¹Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Universitas Putera Batam

²Dosen Program Studi Administrasi Negara, Universitas Putera Batam
email: pb161010045@upbatam.ac.id

ABSTRACT

This research aims to identify the performance of the Population and Civil Registration Agency of Batam especially in implementing the effectiveness and the efficiency of public service of Electronic ID Card (e-KTP). Data shows the obstacles in public service of e-KTP such as the number of blank e-KTP are still lack, allegations of maladministration, suspicion of prolonged delays in issuing e-KTP. It also reported on the Top Three category of public services cases in Batam in 2019. This research uses qualitative methods with a descriptive approach. Data collected by using direct interviews, direct observation and documentation (books and journals) and uses Spradley method by determining the key informants continued by interviewing and completed by reporting. The results of this study conclude that the performance of the Population and Civil Registration Agency of Batam is good but still need improvements for better public service, especially for e-KTP. It is assessed based on Dwiyanto's performance indicator theory, such as productivity, service quality, responsiveness, responsibility, accountability and Pasolong's theory that describe the factors that influence the performance of public organizations such as ability, willingness, energy, technology, compensation, clarity of objectives, and security.

Keyword: Performance, Electronic Identity Card (e-KTP), Population and Civil Registration Agency

PENDAHULUAN

Indonesia mempunyai 34 provinsi dan terbagi menjadi 416 Kabupaten dan 98 Kota, hal ini membuat diberlakukannya otonomi daerah. Setiap Kepala Daerah tentu ingin menata daerah yang dipimpinnya menjadi daerah yang maju dengan berbagai visi dan misi. Tujuannya, menciptakan iklim yang kondusif untuk masyarakatnya baik dalam aspek politik, sosial, ekonomi dan budaya serta lainnya.

Batam yang secara administratif merupakan kota di Kepulauan Riau harus mampu menjalankan fungsi pemerintahan yang transparan dan akuntabel sehingga terwujud kota Batam yang madani serta dapat menjadi lokomotif pertumbuhan ekonomi nasional sesuai visinya. Dan salah satu misi kota Batam adalah mewujudkan pelaksanaan pemerintahan yang baik. Sinergi yang kuat semua

Dinas, Inspektorat, Badan bahkan Kecamatan juga dibutuhkan untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

Pemerintahan yang baik dan reformasi birokrasi merupakan rencana strategis pertama pemerintah kota Batam dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJMD) Kota Batam tahun 2016-2021. Hal ini dapat terwujud jika semua Satuan Kerja Perangkat Daerah dapat menjalankan fungsinya dengan baik sebagai pemerintahan yang transparan, akuntabel serta responsif sehingga dapat mewujudkan masyarakat yang sejahtera dalam semua aspek.

Pelayanan dokumen kependudukan e-KTP merupakan masalah yang sering terjadi hampir setiap tahun di lapangan dan tergolong sulit diselesaikan.

Berdasarkan Renstra (Perubahan Rencana Strategis) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam 2016-2019 halaman 57 ada beberapa alasan pokok diantaranya:

1. Rusaknya alat-alat perekaman e-KTP di beberapa kecamatan
2. Kurangnya kesadaran masyarakat tentang data diri yang akurat
3. Tidak diperbaharuinya dokumen kependudukan seperti e-KTP sehingga kontra antara data dan keadaan sesungguhnya di lapangan. (DisdukcapilBatam, 2019)

Berdasarkan data Ombudsman RI, pengurusan dokumen e-KTP bahkan masuk dalam kategori Top Three masalah pelayanan publik yang buruk yang sering dilaporkan oleh masyarakat kota Batam tahun 2019 karena tidak jelasnya waktu penyelesaian dan lamanya penerbitan e-KTP yang tidak diimbangi dengan banyaknya jumlah blangko di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Hal tersebut terjadi sejak peluncuran e-KTP sampai pada tahun 2019. (Ombudsman, 2019)

Tabel 1. Kasus Pelayanan Publik Kota Batam Tahun 2019

No.	Jenis Pelayanan	Satuan	Substansi	Jumlah
1	Administrasi Kependudukan (e-KTP)	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Blangko e-KTP kosong, dugaan maladministrasi, dugaan penundaan penerbitan e-KTP, masalah umum lainnya penerbitan e-KTP	20
2	Perizinan Lahan	Badan Pengawasan (BP) Batam	Tidak ada prioritas penyelesaian akibat pergantian kepemimpinan	17
3	Izin taksi online	Dinas Perhubungan	Tindakan penahanan taksi online yang tidak sesuai SOP	7

(Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau)

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa masalah e-KTP masih menjadi masalah major di tingkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Batam tahun 2019 dan ma. Artinya, hal tersebut menandakan belum maksimalnya program Penataan Administrasi Kependudukan yang menjadi arah pembangunan dari misi kota Batam yaitu “Menghadirkan tata kelola pemerintahan yang baik, bersih, transparan, dan mengayomi”.

Masyarakat selalu mengharapkan pelayanan publik yang baik yang dapat meningkatkan keajahteraan hidupnya. Pemerintah sebagai lembaga eksekutif yang mempunyai peran ini diharapkan mampu menunjukkan tanggung jawabnya. Salah satunya adalah dengan meunjukkan kinerja yang baik yang transparan dan akuntabel. Dalam hal ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam bertanggung jawab penuh atas rumitnya masalah dokumen

kependudukan e-KTP di kota Batam.

Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam dapat diukur dari berbagai aspek seperti efektifitas, efisiensi, responsibilitas dan akuntabilitas serta dari berapa banyak masalah pelayanan yang berkaitan dengan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dapat diatasi. Terwujudnya sistem administrasi kependudukan kota Batam secara tertib, akurat dan dinamis merupakan visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Masyarakat tentu mengaharapkan pelayanan prima dalam kepengurusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipilnya. Tidak berbelit-belit dalam hal waktu dan biaya, serta informasi yang diperoleh transparan sehingga masyarakat dapat mengukur kinerja sebuah birokrasi salah satunya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.

KAJIAN PUSTAKA

Konsep Dasar Kinerja

Kinerja berasal dari kata dasar “kerja” yang mempunyai arti hasil kerja. Kinerja dapat diartikan sebagai output yang dilakukan oleh semua elemen organisasi terhadap sumber tertentu yang menggunakan input atau masukan. Kinerja juga merupakan bentuk dari kegiatan administrasi atau kegiatan bersama dalam mencapai tujuan tertentu. Dalam hal ini konsep kinerja atau sering disebut *performance* mempunyai makna sebagai pencapaian hasil.

Menurut Dwiyanto dalam Pasolong (2016:178–180), menjelaskan beberapa indikator kinerja antara lain:

1. Produktivitas

Dalam produktivitas, efisiensi dan efektivitas sangat diutamakan dalam hal pelayanan. Produktivitas merupakan hasil dari *input* dan *output* yang berfokus menuju hasil. Menurut Dewan Produktivitas Nasional produktivitas diartikan sebagai suatu pandangan tentang hari selanjutnya harus lebih meningkat dari hari ini.. Sedangkan menurut Ndraha dalam Dwiyanto (2016:178) produktivitas memiliki arti rasio antara output dan input yang dirumuskan dengan PK (Produktivitas Kinerja) tiap hari adalah $PK = O/I$

2. Kualitas Layanan

Dalam hal ini, kepuasan masyarakat menjadi faktor yang menentukan kualitas sudah berjalan dengan baik atau tidak. Dalam prakteknya di lapangan, birokrasi publik masih mendapat citra buruk akibat pelayanan publik yang diterima masyarakat kurang puas. Maka, akan menjadi pekerjaan rumah bagi setiap organisasi/ badan/ birokrasi untuk menunjukkan kualitas pelayanannya yang baik.

Kualitas layanan yang baik dinilai berdasarkan aspek tangible

1. Kemampuan

Kemampuan menurut Robbins

(tampilan), reliability (kehandalan), empathy (empati), responsiveness (daya tanggap) dan assurance (jaminan). Jika semua aspek berjalan dengan baik, maka citra masyarakat terhadap kinerja birokrasi publik dapat dikatakan baik

3. Responsivitas

Dalam hal responsivitas, kemampuan birokrasi dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakatnya termasuk dalam hal pengembangan pelayanan publik. Responsivitas harus berjalan selaras dengan apa yang masyarakat butuhkan. Dengan ini, organisasi publik dapat menjalankan visi dan misinya. Hasil dari kinerja responsivitas ini dapat diketahui dengan mengetahui tingkat kesesuaian antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat. Jika rendah, maka birokrasi tersebut gagal dalam menjalankan responsivitasnya untuk masyarakat.

4. Responsibilitas

Menunjukkan keselarasan antara kegiatan organisasi publik yang sudah berjalan dengan prinsip administrasi dengan kebijakan organisasi tersebut atau belum.

5. Akuntabilitas

Dalam aspek akuntabilitas, kinerja diukur jika kegiatan sudah berjalan sesuai dengan kaidah atau norma dalam masyarakat. Pejabat publik yang menjalankan tugasnya di birokrasi publik harus dapat mengutamakan kepentingan publik. Faktor internal yang meliputi pencapaian target dan faktor eksternal dalam hal norma yang berlaku di masyarakat merupakan faktor-faktor dalam hal akuntabilitas agar kinerja birokrasi dapat berjalan dengan benar. (Pasolong, 2016)

Kinerja menurut Pasolong (2016:186-189) dipengaruhi oleh faktor-faktor dibawah ini:

dalam Pasolong (2016:186) adalah kapabilitas individu dalam

melakukan setiap tugasnya. Kapabilitas ini dapat dilihat dari berdasarkan aspek tangible (tampilan), reliability (kehandalan), emphaty (empati), responsiveness (daya tanggap) dan assurance (jaminan). Jika semua aspek berjalan dengan baik, maka citra masyarakat terhadap kinerja birokrasi publik dapat dikatakan baik

2. Kemauan
Merupakan upaya yang tinggi untuk mmencapai tujuan organisasi. Kemauan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu pengaruh lingkungan fisik dan pengaruh lingkungan sosial.
3. Energi
Energi diartikan sebagai semangat yang berapi dalam jiwa. Kinerja yang kreatif akan terhambat tanpa adanya enegi psikis dan fisik. Energi yang terus mengalir dalam jiwa individu akan mempengaruhi daya tanggap terhadap tugasnya, mudah merespon dan dapat menanggapi dengan cepat tanpa berpikir panjang.
4. Teknologi
Yaitu kegiatan berupa fisik dan mental untuk mengubah isi dari suatu objek tertentu dengan atau tanpa bantuan alat mekanikal. Dengan teknologi, pegawai akan lebih kreatif dan meliki banyak strategi untuk merespon setiap tugasnya.
5. Kompensasi
Merupakan imbalan yang diterima atas kinerja dan jasa yang diterimanya. Hal ini mempengaruhi kinerja setiap pegawai dalam menjalankan setiap aktivitasnya.
6. Kejelasan Tujuan
Capaian kinerja ditentukan salah satunya adalah karena kejelasan tujuan birokrasi publik. Dalam hal ini pemimpin birokrasi harus memiliki tujuan yang jelas serta dapat menenentukan kriteria kinerja birokrasinya.
7. Keamanan
Diartikan sebagai kebutuhan dasar manusia yang fundamental dalam

arti seseorang akan lebih mempertimbangkan keamanan daripada kenaikan pangkat atau gajinya. Seseorang yang merasa aman akan memberikan kinerjanya dengan baik.(Pasolong, 2016)

Konsep Dasar Pelayanan Publik

Indonesia yang memiliki banyak lembaga pemerintah menuntut banyak prosedur, hierarki yang panjang, standar operasi yang tertulis sebagaimana tersebut dalam karakteristik Weberian. Sehingga, dalam konsep ini kinerja pemerintah terlihat cukup buruk di masyarakat dan menimbulkan juga pandangan yang negatif tentang birokrasi Weberian tersebut. Ketidakkampuan sebuah birokrasi pemerintah menyebabkan perkembangan yang kurang bagus untuk suatu lingkungan yang dinamis yang membutuhkan pelayanan publik yang cepat dan tepat serta efisien.(Mindarti, 2016)

Administrasi Kependudukan

Definisi Administrasi Kependudukan menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 1 Nomor 1 adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatat Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Administrasi Kependudukan adalah Administrasi Kependudukan menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 diarahkan untuk:

1. Memenuhi hak asasi setiap orang di bidang Administrasi Kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan publik yang profesional;
2. Meningkatkan kesadaran Penduduk akan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan Administrasi Kependudukan
3. Memenuhi data statistik secara

nasional mengenai Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting;

4. Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional, serta lokal; dan mendukung pembangunan sistem Administrasi Kependudukan.

Administrasi Kependudukan sebagai suatu sistem, bagi Penduduk diharapkan dapat memberikan pemenuhan atas hak-hak administratif penduduk dalam pelayanan publik serta memberikan perlindungan yang berkenaan dengan

penerbitan Dokumen Kependudukan tanpa ada perlakuan yang diskriminatif melalui peran aktif Pemerintah dan pemerintah daerah. Penerapan e-KTP yang saat ini dilaksanakan merupakan bagian dari upaya untuk mempercepat serta mendukung akurasi terbangunnya database kependudukan di kabupaten/kota, provinsi maupun database kependudukan secara nasional.

Penelitian Terdahulu Berikut jurnal yang dijadikan referensi peneliti dalam penelitian:

Tabel 2. Peneitian Terdahulu

No.	Nama Penulis	Judul Jurnal	Metode Penelitian	Nama Jurnal	Tahun Terbit	Hasil Peneitian
1	Kemang Ayu Triska Pabandari, I Gusti Ayu Made Asri Dwija Putri	Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung berdasarkan Metode Balance Scorecard	Kualitatif	E-Jurnal Akuntansi Vol 29 No 3 Hal 997-1011 ISSN 2302-8555	2019	Hasil dari penelitian kinerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung dari aspek Value for Money sudah cukup baik, dan aspek terakhir yaitu perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dengan menggunakan tingkat produktivitas kinerja dari tahun ke tahun yang hasilnya baik dan positif
2	Musliamin, Djuanda Nawawi, Rakhmat, Muhammad Tang Abdullah	<i>The Performance of the Regional People's Representative Council in Implementing the Legislative and Budgeting Functions in Bone Regency atau Kinerja Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam Melaksanakan Fungsi Legislatif dan Penganggaran di Kabupaten Bone</i>	Kualitatif	International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding (IJMMU), Volume 7 Nomor 9, ISSN 2364-5369	2020	Dari hasil peneitian tersebut, disimpulkan bahwa kinerja DPRD Kabupaten Bone Tahun 2014 - 2019 khususnya dalam hal pengawasan sudah cukup baik didukung dengan kunjungan kerja pada jam istirahat dan laporan pertanggungjawaban Bupati setiap tahunnya dengan beberapa rekomendasi dan perbaikan

Metode Penelitian

Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi berperan serta (*participation observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*) dengan Pejabat Disdukcapil Kota Batam, Masyarakat dan Pejabat Omubdsman RI Perwakilan Kepri dan dokumentasi berupa referensi buku dan jurnal penelitian terdahulu. Penyajian atau dilaporkan secara akuntabel dengan dukungan data Disdukcapil Batam serta observasi peneliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut adalah hasil dan Dengan formulasi tersebut maka akan didapat presentase realisasi yang

pembahasan penelitian terkait kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam serta upayanya agar grafik pelayanan khususnya e-KTP terus meningkat:

1. Produktivitas

Dari hasil penelitian, produktivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam merupakan faktor penting dalam kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Produktivitas dinilai berdasarkan cakupan penerbitan e-KTP dengan formulasi perhitungan sebagai berikut jumlah e-KTP yang diterbitkan dibagi dengan jumlah penduduk wajib e-KTP kemudian dikali dengan 100%.

dibandingkan dengan target dari tahun sebelumnya.

Tabel 3. Capaian Kinerja Tahun 2019

No.	Indikator Kinerja	Perhitungan Tahun 2019	Target	Realisasi	% Capaian
1	Cakupan Penerbitan e-KTP	$742.827 / (761.751) \times 100\%$	96%	97.52%	101.58%

(Sumber: LKJIP Disdukcapil Batam 2019)

Tabel tersebut menggambarkan capaian kinerja Disdukcapil sangat tinggi di angka 101.58% dengan presentase realisasi 97.52%

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam diukur dari beberapa aspek seperti tangible sudah baik loket-loket yang siap melayani kebutuhan pelayanan Administrasi Kependudukan masyarakat, Namun perlu penataan sarana dan prasarana terutama di lingkungan sekitar pelayanan dan kurangnya fasilitas (ruang besar) arsip dokumen kependudukan. Kehandalan (realibility) sumber daya manusia Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Batam masih membutuhkan kuantitas dan kualitas sumber daya manusia. Pegawai yang ada sudah optimal

dengan target 96% sehingga sangat perlu dipertahankan dengan pengembangan program-program yang inovatif.

melakukan pelayanan Administrasi Kependudukan namun masih saja kurang jika disesuaikan dengan banyaknya masyarakat yang melakukan pelayanan. Upaya Disdukcapil Batam dalam hal ini adalah membina hubungan kerja dengan Satpol PP yang sudah berjalan dengan baik Sehingga pegawai Satpol PP yang bertugas di Disdukcapil Batam merasa merupakan bagian dari Disdukcapil Batam untuk bersama menciptakan kinerja yang baik.

3. Responsiveness

Daya tanggap pegawai dalam melayani dan menerima aduan masyarakat juga sudah baik dan perlu dipertahankan agar capaian kinerja yang baik juga minimal

dapat diertahankan. Jaminan pealyanan (assurance) juga

dikatakan sudah sangat baik diliat pada tabel berikut.

Tabel 4. Indeks Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Batam Tahun 2019

No.	Indikator Kinerja	Formulasi Perhitungan	Target	Realisasi	% Capaian
1	Indeks Kepuasan Masyarakat	Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2019	85%	77,18%	90,80%

(Sumber: LKjIP Disdukcapil Batam 2019)

Angka tersebut menunjukkan bahwa nilai hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebesar 77, 18%, sedangkan target tahun 2019 adalah 85%, sehinggann perolehan capaian target adalah sebesar 90,80% atau sangat tinggi. Artinya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam sudah baik yang dibutuhkan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu 77,18 untuk 14 unsut pelayanan yang berada di antara nilai 62,51 – 81,25. Persentase yang tinggi tersebut perlu dipertahankan dengan cara terus meningkatkan pelayanan yang inovatif dan tetap mengutamakan kebutuhan masyarakat.

4. Responsibilitas

Dari indikator responsibilitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Batam dalam melayani dan merespon semua aduan pelayanan, khususnya pelayanan e-KTP. Pegawai sudah melayani masyarakat di jam kerja sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku. Masyarakat yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam sebagian besar juga sudah mengetahui prosedur pelayanan e-KTP. Program jemput bola yaitu dengan menjemput lansia, ODGJ dan mengunjungi sekolah-sekolah kawasan hinterland juga sudah dilakukan dengan baik dan terus diharapkan muncul ide baru program-program kerja Disdukcapil kota Batam yang

memudahkan masyarakatnya.

5. Akuntabilitas

Dengan adanya menyajikan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LkjIP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam Tahun 2019 disusuberdasarkan Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dan diharapkan dapat menjadi sarana evaluasi atas kinerjanya untuk dapat terus meningkatkan pelayanan yang semakin membaik, efektif dan efisien setiap tahunnya. Maka, akuntabilitas kinerja Disdukcapil kota Batam diharapkan mampu dipertahankan atau bahkan menjadi OPD percontohan untuk instansi lainnya.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam

Menurut Pasolong (2016:186-189) ada faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu kemampuan, kemauan, energi, teknologi, kompensasi, kejelasan tujuan, dan keamanan. Kemampuan: Sudah baik tapi perlu penambahan pegawai

1. Kemampuan sumber daya manusia Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam sudah dikatakan baik dengan menempatkan pegawai sesuai kapabilitasnya. Namun masih perlu penambahan pegawai karena rotasi pegawai diadakan berkala sehingga hanya berdasar pada pegawai yang ada.
2. Kemauan: Inisiatif pegawai sudah baik

Kemauan setiap pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam sudah dikatakan baik dilihat dari inisiatif para pegawai yang bekerja di luar jam kerja agar semua pekerjaan dan dokumen kependudukan khususnya e-KTP selesai dengan baik dan tepat pada waktunya. Kemauan tersebut sangat mempengaruhi kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam dalam memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat kota Batam.

3. Energi: setiap pegawai dalam loyalitasnya bekerja sudah baik Berdasarkan perbandingan teori dan hasil penelitian, loyalitas pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam dikatakan sudah baik dinilai dari antusiasnya para pegawai melayani masyarakat dan semangat pimpinan serta staff internal untuk terus membenahi kinerjanya agar meningkat setiap tahunnya tentunya agar masyarakat dapat merasakan pelayanan yang lebih baik.
4. Teknologi: Sudah sangat membantu kinerja Disdukcapil Batam
Teknologi yang ada pada saat ini sangat mempermudah pekerjaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam dalam hal pelayanan administrasi kependudukan terutama pelayanan e-KTP. Masyarakat merasa dimudahkan dengan hanya mengakses website Disdukcapil Bisa dan para stakeholder yang bekerja sama juga mendapat kemudahan akses database kependudukan sesuai dengan kebutuhannya.
5. Kompensasi: Sudah baik namun perlu peningkatan program apresiasi untuk pegawai yang dilakukan secara berkala Setiap pegawai adalah sumber daya yang harus terus diasah keterampilannya dan seperti pegawai pada umumnya, apresiasi

menjadi bagian yang memotivasi dirinya untuk dapat meningkatkan kinerjanya lebih baik. Terbatasnya anggaran menjadi salah satu faktor yang menjadikan program apresiasi khusus setiap tahunnya harus dipangkas. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam lebih memprioritaskan untuk program atau kegiatan yang sifatnya urgent terlebih jika pada tahun berjalan anggaran mengalami defisit maka semaksimal mungkin harus dialokasikan sesuai dengan kebutuhannya.

6. Kejelasan Tujuan: Bagus sesuai dengan laporan kinerja dan arahan pimpinan yang jelas
Kejelasan tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam dinilai berdasarkan adanya target dan realisasi serta capaian yang tertuang dalam Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) setiap tahunnya dan sudah berpedoman pada RENSTRA serta aturan yang berlaku dan didukung dengan arahan pimpinan Dirjen Disdukcapil secara jelas.
7. Keamanan: Bagus dan perlu dipertahankan dengan program inovatif
Tingginya tingkat keamanan pegawai dalam bekerja
Keamanan setiap pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam sudah mengoptimalkan kinerja yang bagus setiap tahunnya. Di tahun 2019 menurut Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) menyatakan bahwa hampir semua jenis pelayanan, pemanfaatan database serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan semakin meningkat atau tinggi.

Upaya Disdukcapil Batam Dalam Meningkatkan Kinerja Disdukcapil Batam

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam terus

melakukan upaya peningkatan kinerja berdasarkan evaluasi yang tertuang di Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) serta berpedoman pada RENSTRA setiap 5 tahun sekali. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerjanya adalah dengan melaksanakan program-program yang inovatif, melakukan sinkronisasi antara dokumen perencanaan serta memperbaiki pelaksanaan program berdasarkan evaluasi kinerja.

Dalam hal sosialisai kepada masyarakat aktif melakukan program kerja serta dengan stakeholder aktif memperluas kerja sama untuk pemanfaatan database terutama database e-KTP. Selain anggaran yang mencukupi setiap tahunnya juga terus diusahakan agar pelayanan yang membutuhkan anggaran lebih untuk masyarakat juga dapat dimaksimalkan. Hal-hal tersebut adalah upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk meningkatkan kinerjanya khususnya pelayanan e-KTP agar terus meningkat secara efektif dan efisien.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, wawancara dan berpedoman pada Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam dapat disimpulkan bahwa kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam sudah baik namun ditingkatkan. Hasil tersebut dikaitkan dengan teori indikator kinerja menurut Dwiyanto dalam Pasolong (2016:178–180), faktor-faktor kinerja menurut Pasolong (2016:186-189) serta upaya dalam meningkatkan kinerja kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.

1. Kinerja Dinas Kependudukan dan dan Pencatatan Sipil Kota Batam berdasarkan teori kinerja menurut menurut Dwiyanto dalam Pasolong (2016:178–180) seperti produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan

akuntabilitas sudah baik namun belum maksimal, sehingga perlu adanya peningkatan secara berkelanjutan serta dukungan semua pihak baik masyarakat maupun stakeholder agar pelayanan yang diberikan semakin efektif dan efisien.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Dinas Kependudukan dan dan Pencatatan Sipil Kota Batam sudah baik hanya perlu peningkatan pada beberapa aspek. Kemampuan sumber daya manusia sudah baik tapi masih perlu penambahan pegawai, kemauan: Inisiatif pegawai sudah baik, Energi setiap pegawai dalam loyalitasnya bekerja sudah baik, teknologi: sudah sangat membantu kinerja Daisdukcapil Batam, kompensasi: sudah baik namun perlu peningkatan program apresiasi untuk pegawai, Kejelasan Tujuan: Bagus sesuai dengan laporan kinerja dan arahan pimpinan yang jelas.
3. Upaya Dinas Kependudukan dan dan Pencatatan Sipil Kota Batam khususnya dalam pelayanan e-KTP dilakukan dengan menetapkan target pada RENSTRA yang kemudian dijabarkan dalam program atau kegiatan seperti sosialisai yang aktif kepada masyarakat, perluasan kerjasama bersama dengan stakeholder dalam pemanfaatan database seperti e-KTP, serta pemanfaatan anggaran agar dapat terserap dengan baik sehingga pelayanan yang diberikan khususnya pelayanan e-KTP semakin efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Batamos. (2019). Lapor Pak Wali Kota Batam, Blangko e-KTP Kosong. Retrieved January 18, 2020, from <https://batamos.co.id/2019/08/07/lapor-pak-wali-kota-batam-blangko-e-ktp-kosong/>
- Pasolong, Harbani, 2016. Metode Penelitian Administrasi Publik. CV. Alfabeta. Yogyakarta

- Anggara, Sahya. 2014. Pengantar Kebijakan Publik. CV. Pustaka Setia. Bandung
- Mukarom, Zaenal. Laksana, Muhibudin Wijaya. 2015. Manajemen Pelayanan Publik. CV. Pustaka Setia. Bandung
- Pabandari, Kemang Ayu Triska Putri, I Gusti Ayu Made Asri Dwija. Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung berdasarkan Metode Balance Scorecard. E-Jurnal Akuntansi. Volume 29 No. 3. (pp 997-1011)
- DisdukcapilBatam. (2019). Renstra 2016-2021. Retrieved from <https://disdukcapil.batam.go.id/renstra-2016-2021/>
- Mindarti, L. I. (2016). Manajemen Pelayanan Publik: Menuju Tata Kelola yang Baik (1st ed). UB Press.
- Ombudsman. (2019). Tiga Pelayanan Publik Masih Buruk. Retrieved from <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--tiga-pelayanan-publik-masih-buruk>
- Musliamin, Djuanda Nawawi, Rakhmat, Muhammad Tang Abdullah, The Performance of the Regional People's Representative Council in Implementing the Legislative and Budgeting Functions in Bone Regency atau Kinerja Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam Melaksanakan Fungsi Legislatif dan Penganggaran di Kabupaten Bone. International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding (IJMMU), Volume 7 No. 9. (pp 93-103)
- Pasolong, H. (2016). Metode Penelitian Administrasi Publik. Bandung: CV. Alfabeta
- Undang-Undang No.24 Tahun tentang Administrasi Kependudukan perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 (2013)