

MANAJEMEN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR KECAMATAN DONDO KABUPATEN TOLITOLI

Andi Nur'aini^{1*}

¹Program Studi Administrasi Negara Universitas Madako Tolitoli
Jl. Kampus Umada, No. 1, Kel. Tambun, Kec. Baolan, Kab. Tolitoli, Sulawesi Tengah
*Email: andinuraini386@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini mengkaji manajemen pelayanan administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan Pengamatan (*Obsevasi*), Wawancara, Dokumentasi, Informan di dalam penelitian ini berjumlah 7 orang dengan rincian 1 orang Camat Dondo sebagai informan kunci, 3 Orang bidang Pemerintahan Kecamatan dan 3 orang masyarakat Kecamatan Dondo sebagai informan pendukung. Teknik analisis data yang digunakan kualitatif yang bersifat induktif yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dari hasil penelitian ini dapat di simpulkan bahwa bahwa pelaksanaan Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli belum terlaksana secara maksimal karena jika mengukur dengan menggunakan teori yang penulis gunakan dalam penelitian ini, dari tiga indikator maka ada dua yang terpenuhi yaitu kultur pelayanan dan sistem pelayanan namun satu indikator tidak terpenuhi yaitu sumber daya manusia.

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

ABSTRACT

This research aims to examine the management of population administration services at the Dondo District office, Tolitoli Regency. This type of research uses descriptive research methods with a qualitative approach. The data collection techniques used were observation, interviews, documentation, and the informants in this study totalled seven people with details of 1 sub-district head of Dondo as a key informant, three people in the sub-district administration and three people from the Dondo sub-district as supporting informants. The data analysis technique used is qualitative, which is inductive, namely data collection, data reduction, data presentation and conclusion. From the results of this study, it can be concluded that the implementation of Population Administration Service Management at the Dondo District Office, Tolitoli Regency, has not been implemented goodly because if it is measured using the theory that the author uses in this study, of the three indicators, two are fulfilled, namely service culture and system services. However, one indicator still needs to be fulfilled, namely human resources.

Keywords: *management, service, population administration.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan hak setiap warga yang wajib dipenuhi karenanya negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan. Pada dasarnya setiap manusia pastinya membutuhkan pelayanan bahkan secara ekstrim pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut kotler dalam Sampara Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk pada suatu fisik (Iqbal, 2020).

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Bab IV Pasal 15 Ayat e, Dengan tegas dinyatakan bahwa penyelenggara Negara berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan, termasuk memberikan pelayanan pertanggung jawaban terhadap penyelenggara yang diselenggarakan di ruang publik dan dapat di akses oleh masyarakat.

Pelayanan publik yang terbuka dan baik maka pelaksanaan pelayanan publik harus berperilaku adil dan tidak diskriminatif dengan di topang sikap yang santun, ramah, profesional dan kompetensi pada bidang tugasnya dengan mengaplikasikan prinsip yang tidak mempersulit masyarakat dengan selalu berpegang pada nilai-nilai akuntabilitas dan berintegritas sebagai penyelenggara insitusi yang menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar peraturan perundang-undangan .

Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia adalah Pusat yang memegang peranan dalam menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang kependudukan dan catatan sipil dengan ketentuan Perundang undangan dalam melaksanakan tugasnya dan selanjutnya peranan tersebut pastinya di perpanjang tangani oleh masing- masing daerah yang sering di sebut dengan otonomi daerah. Sebagaimana yang kita Ketahui bersama bahwa administrasi kependudukan memanglah salah satu aspek yang sangat penting untuk berlangsungnya. Kesejahteraan masyarakat, karena dari data tersebutlah dapat mempermudah segala urusan administrasi di Indonesia. Seperti dalam

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

Dengan demikian administrasi kependudukan adalah salah satu bentuk dari pelayanan negara terhadap masyarakatnya, di mana administrasi kependudukan itu sendiri ialah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pelayanan sektor lain. Kecamatan Dondo merupakan salah satu Kecamatan di Kabupaten Tolitoli yang melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan Dondo Meliputi Pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e- KTP), Akta Kelahiran dan Akta Pernikahan dan sebagainya.

Pemberian pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Dondo tentunya harus menghadirkan pemerintah di tengah masyarakat yang memerlukan perluasan jangkauan pelayanan atau dalam rangka mendekatkan pelayanan pada masyarakat, dengan kata lain kewenangan tersebut membawa konsokuensi menjadikan kecamatan Dondo sebagai daerah unit otonomi terdepan dalam pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan yang dilakukan oleh penulis, di temukan beberapa permasalahan terkait dengan Manajemen pelayanan administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli. Diantaranya sebagai berikut.

1. Masih terdapat beberpa pegawai di Kantor kecamatan Dondo yang Kurang disiplin dalam hal kehadiran yang tepat waktu, Sehingga menghambat dalam proses pelayanan kepada masyarakat.
2. Masih kurangnya Fasilitas sarana dan prasarana yang menunjang pelaksanaan proses pelayanan administrasi. Hal ini dapat dilihat dan diketahui dari keterangan salah satu informan yaitu Bapak Idris Dg. Matutu mengatakan bahwa sarana dan prasarana yang ada di kantor kecamatan Dondo, masih

belum memadai seperti fasilitas jaringan yang belum maksimal dan fasilitas penunjang lainnya.

3. Rusaknya fasilitas yang mendukung Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Kecamatan Dondo. Misalnya alat perekaman Elektronik KTP sehingga masyarakat tidak dapat melakukan perekaman dalam pembuatan Elektronik KTP.

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

METODE

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian Kualitatif menurut Moleong, (2017) adalah penelitian yang dimaksud untuk menamahami Fenomena yang di alami oleh subjek penelitian dan dengan suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan segala metode alamiah.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kantor Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli, penentuan lokasi penelitian ini di karenakan adanya masalah dalam manajemen pelayanan administrasi kependudukan.

Waktu Penelitian

Waktu Penelitian, berlangsung selama 3 (Tiga) bulan di mulai pada bulan Januari sampai dengan Maret 2021.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kultur Organisasi Pelayanan

Kultur organisasi pelayanan berperan sangat penting di dalam suatu organisasi keaktifan dan kemampuan pegawai dalam hal ini pembagian tugas kerja sangat berpengaruh terhadap pencapaian kualitas manajemen pelayanan yang ada di kantor tersebut. Apabila hal tersebut tidak terlaksana dengan baik maka akan menghambat kualitas manajemen pelayanan publik.

Komitmen kerja merupakan suatu dimensi perilaku yang dapat digunakan menilai kecenderungan pegawai dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi. Menurut Baron dan Armstrong Mengatakan bahwa komitmen kerja adalah tentang mengenal pasti tujuan dan nilai organisasi, keinginan menjadi pemilik organisasi dan kesanggupan untuk menjadi milik organisasi bahwa komitmen dapat memastikan organisasi itu di lihat sebagai tempat yang hebat untuk bekerja lalu menjadikan pemimpin pilihan (Nugroho, 2018).

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

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

"Mereka bekerja dan mereka tidak mau mempersulit masyarakat. Dan saya

juga sering menyampaikan “Saya kira kalau pegawai yang ada di kantor ini sangat memiliki komitmen dalam kepada para pegawai bahwa lakukan koordinasi apabila ada yang perlu jika ada yang perlu di kordinasikan dan tidak bisa melakukan secara sendiri”(Sumber Wawancara Januari 2021).

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

Pembagian tugas kerja adalah perincian atau pengelompokan atau suatu aktivitas-aktivitas dan tugas-tugas yang erat hubungannya satu sama lain untuk dilakukan oleh organisasi tertentu. Pembagian tugas kerja dalam suatu organisasi sangatlah penting di lakukan karena kemampuan seseorang terbatas dalam segala macam pekerjaan. Menurut Warni, (2017) pembagian tugas adalah penjabaran tugas dengan demikian rupa sehingga setiap orang atau karyawan dalam organisasi bertanggung jawab untuk melaksanakan aktivitas tertentu dan bukan keseluruhan tugas.

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

Menurut Bapak Samid, Masyarakat kecamatan Dondo mengatakan bahwa:

“Menurut saya penempatan tugas kepada masing-masing pegawai yang ada di kantor kecamatan sudah tepat, sesuai dengan fungsi dan tugas yang ada karena contohnya saja bagian pengadministrasian sudah sangat baik dan cepat melayani kebutuhan masyarakat”(Sumber Wawancara Januari 2021).

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

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

Sistem Pelayanan Dalam Organisasi Penyelenggara

Sistem pelayanan dalam organisasi merupakan satu kesatuan faktor penting yang di butuhkan di dalam terselenggaranya suatu pelayanan umum yang efektif dan efisien salah satunya cara meningkatkan fasilitas pendukung pelayanan serta profesionalisme pegawai dan pemberian pelayanan yang maksimal.

Penyelenggaraan pelayanan publik fasilitas sarana dan prasarana merupakan hal pendukung dalam mencapai keberhasilan pelaksanaan manajemen pelayanan publik secara maksimal. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Sarana dan Prasarana merupakan salah satu standar pelayanan Publik Maka dari itu sarana dan prasarana merupakan suatu hal

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

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

Menurut Bapak Muktar, Staf pengadministrasian pemerintahan Mengatakan bahwa:

“Kalau persoalan sarana dan prasarana yang ada di kantor ini masih sangat kurang apalagi di tiap ruangan belum tersedianya fasilitas penunjang pelayanan seperti Komputer namun tapi kami tetap melayani masyarakat dengan maksimal jika ada masyarakat yang ingin dilayani dengan menggunakan fasilitas yang ada di sekertariat walaupun harus mengantri karena fasilitas yang ada di sekertariat juga hanya memiliki 2 unit Komputer ini merupakan salah satu persoalan yang ada apalagi kami yang bidang administrasi” (Sumber Wawancara 12 Januari 2021).

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

Profesionalisme dapat di artikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkat masing- masing. Sedangkan dalam pandangan Ardiyanti, (2015) di jelaskan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah kemampuan untuk merencanakan, mengkoordinasikan dan melakukan fungsinya secara efektif, dan inovatif serta memepunyai etos kerja tinggi. Dalam menunjang kelancaran proses pelayanan kepada masyarakat maka sangat di perlukan namanya profesionalisme pegawai karena penyelenggara publik dalam melakukan pelayanan sumber daya manusia dalam hal ini pegawai harus profesional agar tercapai tujuan organisasi yang maksimal.

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

Menurut bapak Idrus Dg. Matutu S.Pt., M.Si Camat Dondo Mengatakan Bahwa :

“Saya selama bertugas menjadi camat di kantor kecamatan ini saya melihat bahwa para pegawai bekerja dengan profesional bahkan mereka bekerja dengan baik, saya juga sebagai pimpinan yang di kantor ini sering memberikan arahan kepada pegawai untuk bekerja dengan baik serta secara maksimal di dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat” (Sumber Wawancara 16 Januari 2021).

Teguh, (2011) mengatakan bahwa untuk propesionalisme pegawai atau aparatur paling tidak ada dua nilai yang perlu di kembangkan yaitu tugas dan peranan harus senangtiasa bertujuan melayani kepentingan umum dan propesionalisme aparatur harus didasarkan pada pendidikan dan spesialisasi rasional. Karena penyelenggara publik di dalam melakukan pelayanan sumber daya manusia dalam hal pegawai harus propesional agar tercapainya tujuan organisasi yang maksimal.

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

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

Berdasarkan hasil wawancara dengan peneliti dengan informan terkait dengan indikator pelayanan prima yang ada di kantor kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli. Menurut bapak Muktar, Staf pengadministrasi Pemerintahan Mengatakan Bahwa:

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

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

Berdasarkan teori dan hasil wawancara maka penulis melakukan analisa mengenai indikator sistem pelayanan dalam organisasi penyelenggara dalam manajemen pelayanan administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Dondo. Maka dari hasil analisa tersebut penulis membandingkan antar teori dan hasil wawancara serta realita yang ada dilapangan bahwa dari ketiga pengukur keberhasilan indikator tersebut satu pengukur indikator yaitu sarana dan prasarana belum terlaksana dengan baik karena belum lengkapnya fasilitas penunjan pelayanan yang ada pada kantor tersebut serta dua indikator tersebut suda terlaksana dengan baik.

Sumber Daya Manusia penyelenggara organisasi

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

Pelaksanakan pelayanan publik yang baik, kompetensi sumber daya manusia aparturnya merupakan hal yang dibutuhkan dalam meningkatkan kinerja manajemen pelayanan publik. Sebagaimana yang dikatakan (Sedarmayanti & Rahadian, 2018) bahwa kompetensi adalah pilar yang akan menempatkan birokrasi sebagai mesin yang efektif bagi pemerintah dan sebagai parameter kecakapan aparatur dalam bekerja secara baik,efisien dan efektif.

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

Menurut Bapak Idrus Dg. Matutu, S.Pt., M.Si Camat Dondo Mengatakan Bahwa:

“Menurut saya kemampuan dari pada para pegawai yang ada di kantor melebihi apa yang saya harapkan dan betul berdaya karena walaupun saya tidak hadir di kantor pemerintahan tetap jalan dan apabila ada kegiatan atau

masyarakat yang ingin dilayani dan membutuhkan camat saya tidak sempat hadir di kantor maka mereka yang melaksanakan tugas tersebut dan juga mereka kerja kompak serta saling menghargai antar pegawai (Sumber Wawancara 16 Februari 2021).

Salah satu faktor yang sangat berpengaruh dalam sumber daya manusia organisasi adalah faktor kedisiplinan dalam hal ini disiplin kerja pegawai menurut Priyono, (2003) Disiplin kerja adalah suatu sikap menghormati, menghargai patuh dan taat terhadap peraturan yang berlaku baik yang tertulis maupun tidak, serta mampu menjalangkannya dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksi apabila iya melanggar tugas dan wewenang yang di berikan kepadanya.

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

Menurut Bapak Syahrudin SH, Kasi Pemerintahan Mengatakan Bahwa :

“Kalau kedisiplinan pegawai di kantor ini menurut saya sangat disiplin walaupun kita yang bekerja di kantor ini jaraknya jauh tapi kami di bidang pemerintahan usahakan datang secara tepat waktu hadir kantor ini apa lagi para staf saya mereka itu sangat aktif di kantor” (Sumber Wawancara 13 Februari 2021).

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

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

SIMPULAN

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

1. Kultur Organisasi Pelayanan yang ada di kantor Kecamatan Dondo sudah terlaksana dengan baik di karenakan bahwa komitmen kerja pada pegawai kantor tersebut sudah terbangun dengan baik serta pembagian tugas dalam bidang masing-masing pelayanan publik khususnya bidang pemerintahan sudah sesuai dengan bidannya.
2. Sistem Pelayanan Dalam Organisasi Penyelenggara di kantor Kecamatan Dondo sudah terlaksana dengan baik. Namun fasilitas sarana dan prasarana pelayanan yang ada di kantor harus lebih di tingkatkan untuk mendukung pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

3. Sumber Daya Manusia penyelenggara organisasi yang ada di kantor Kecamatan Dondo belum tercapai dengan baik di mana dalam pelaksanaan manajemen pelayanan dimana kemampuan para pegawai yang ada belum maksimal yang ada di kantor kecamatan serta kedisiplinan pegawai masih kurang dalam hal kehadiran secara tepat waktu di kantor tersebut sehingga menghambat pelayanan.

Saran

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

1. Sistem Pelayanan Dalam Organisasi Penyelenggara, penulis menyarankan bahwa sistem pelayanan yang ada di kantor kecamatan harus lebih ditingkatkan mulai dari sarana dan prasarana pendukung pelayanan serta profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Harus ditingkatkan sumber daya manusia yang ada pada kantor kecamatan karena merupakan faktor terpenting dalam mendukung pelaksanaan manajemen pelayanan serta kedisiplinan pegawai dalam hal kehadiran harus lebih ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiyanti, D. (2015). PROFESIONALISME PETUGAS UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 13(2), 117–120.
- Firmansyah. (2016). Strategi Pelayanan Prima (Spp) Untuk Kepentingan Serta Kepuasan Pelanggan Dan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Widya*, 3(4).
- Iqbal, M. (2020). EVALUASI DAMPAK PUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM (KPU) DALAM PENYELENGGARAAN PEMILIHAN UMUM DAERAH TAHUN 2010 DI KABUPATEN *Tolis Ilmiah: Jurnal Penelitian*.
- Moleong, L. J. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi). *PT. Remaja Rosda Karya*, 103.
- Nugroho, W. A. (2018). Hubungan Antara Self-Efficacy Dengan Komitmen Kerja Karyawan Outsourcing Di CV.X. *Eprints.Mercubuana-Yogya.Ac.Id*.
- Priyono. (2003). Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administrasi dan Operasional. In *Jakarta, Bumi Aksara*, 2003.
- Sedarmayanti, S., & Rahadian, N. (2018). Hubungan Budaya Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Lembaga Pendidikan Tinggi. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1). <https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.133>
- Teguh, A. (2011). Memahami Good Governance dalam Perspektif Sumber Daya Manusia. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Warni, E. D. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Temanggung. *Jurnal Riset Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Program Magister Manajemen*, 1(1). <https://doi.org/10.32477/jrm.v1i1.246>