



## Efektivitas Pengisian Jabatan Fungsional dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka

Fredericko Lino Pereira<sup>1</sup>, Imanuel Wellem<sup>2</sup>, Maria Modesta Missi Mone<sup>3</sup>  
Universitas Nusa Nipa, Indonesia<sup>123</sup>

Alamat : Jalan Kesehatan Nomor 3, Beru, Alok Timur, Kabupaten Sikka, NTT

Korespondensi Penulis: [rickopereira29@gmail.com](mailto:rickopereira29@gmail.com)

**Abstract.** *The Department of Population and Civil Registration of Sikka Regency is one of the public administration service providers in the East Nusa Tenggara region. This study aims to determine the effectiveness of functional position assignments in improving public service performance at the Department of Population and Civil Registration of Sikka Regency. The equalization of administrative positions into functional positions provides opportunities to clarify the roles and responsibilities of each employee in delivering services. This research employs a descriptive qualitative method, describing how effective the assignment of functional positions is in enhancing public service performance at the Department of Population and Civil Registration of Sikka Regency. The assignment of functional positions at the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Sikka Regency has proven effective in improving public service performance. Functional positions oriented towards specific competencies and expertise strengthen the management of population and civil registration data accurately, systematically, and professionally.*

**Keywords:** *Functional Positions, Public Services.*

**Abstrak.** Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispenduk) Kabupaten Sikka merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik di wilayah Nusa Tenggara Timur. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pengisian jabatan fungsional dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka. Penyetaraan jabatan administrasi ke dalam jabatan fungsional memberikan peluang untuk memperjelas peran dan tanggung jawab setiap pegawai dalam memberikan pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yakni mendeskripsikan bagaimana efektivitas pengisian jabatan fungsional dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka. Pengisian jabatan fungsional di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sikka telah terbukti efektif dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. Jabatan fungsional yang berorientasi pada kompetensi dan keahlian tertentu mampu memperkuat pengelolaan data kependudukan dan pencatatan sipil secara akurat, terstruktur, dan profesional.

**Kata Kunci:** *Jabatan Fungsional, Pelayanan publik*

### 1. LATAR BELAKANG

Kinerja birokrasi dalam pelayanan publik adalah masalah penting yang harus diperhatikan oleh semua pihak. Jika birokrasi tidak berfungsi dengan baik, hal ini akan berdampak negatif pada pemerintah dan masyarakat, serta mengurangi daya saing. Kinerja sangat penting karena posisi tertinggi yang dicapai akan memotivasi individu untuk terus meningkatkan keterampilan dan loyalitas. Salah satu dari penyelenggara layanan publik ialah instansi pemerintahan. Bentuk layanan dari instansi pemerintah ini, diantaranya yaitu pada bidang administrasi kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispenduk) Kabupaten Sikka merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik di wilayah Nusa Tenggara Timur. Salah satu pelaksana pelayanan publik, Disdukcapil Kabupaten Sikka juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat Kabupaten Sikka. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 memberikan pedoman yang jelas tentang penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bagi unit penyelenggara pelayanan publik. Aturan ini menekankan pentingnya survei sebagai alat evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Tujuannya adalah untuk mengukur sejauh mana layanan publik memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, sekaligus mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki.

Beberapa unsur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUK) Kabupaten Sikka tergolong belum cukup baik, seperti Waktu Penyelesaian, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, dan Sarana dan Prasarana, dapat dikaitkan dengan perubahan dalam birokrasi pemerintahan yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2019 tentang Penyetaraan Jabatan Administrasi ke dalam Jabatan Fungsional. Peraturan ini mengatur tentang penyetaraan jabatan administrasi menjadi jabatan fungsional yang lebih spesifik, yang dapat mempengaruhi cara kerja dan tanggung jawab pegawai di instansi pemerintahan, termasuk di DISPENDUK. Proses penyetaraan ini bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme, efektivitas, dan efisiensi dalam pelayanan publik, namun dapat juga menjadi tantangan jika implementasinya belum sepenuhnya berjalan dengan baik.

Penyetaraan jabatan administrasi ke dalam jabatan fungsional memberikan peluang untuk memperjelas peran dan tanggung jawab setiap pegawai dalam memberikan pelayanan, termasuk dalam hal penyelesaian waktu yang lebih cepat dan penanganan pengaduan yang lebih responsif. Namun, jika proses transisi ini tidak didukung dengan pelatihan yang memadai atau perubahan dalam sistem kerja yang belum optimal, maka pelayanan publik bisa terganggu.

Berdasarkan kajian masalah terkait pengisian jabatan fungsional dan pelayanan maka perlu untuk mengkaji kinerja dalam pelayanan publik sesuai dengan adanya penyetaraan jabatan fungsional pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka sehingga kinerja pelayanan publik yang diberikan dapat lebih baik dari yang sebelumnya dan sesuai dengan harapan serta keinginan. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas Pengisian Jabatan Fungsional dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka.

## **2. KAJIAN TEORITIS**



## Kinerja Pelayanan Publik

Kinerja adalah proses atau hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai melalui berbagai aspek dan tahapan yang harus dilalui, dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja individu maupun organisasi. Kinerja menjadi komponen krusial dalam menentukan perkembangan suatu organisasi, karena mencerminkan sejauh mana organisasi tersebut bergerak maju menuju tujuannya atau justru tetap ditempat. Konsep pelayanan menurut Kasmir (2019) mengacu pada upaya pemenuhan kebutuhan manusia, baik secara langsung maupun melalui interaksi dengan orang lain. Pelayanan melibatkan penggunaan akal, pikiran, pancaindra, dan tindakan fisik untuk memperoleh barang atau jasa yang diinginkan, yang dilakukan baik secara langsung maupun melalui bantuan orang lain. Pelayanan publik adalah pelayanan yang biasanya diberikan bagian pemerintahan kepada masyarakat. Sangat penting bagi pemerintahan memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik dari pemerintahan akan memberikan kepuasan kepada masyarakat, karena pelayanan tersebut secara langsung dapat dirasakan oleh masyarakat tersebut.

### Jabatan Fungsional

Jabatan Fungsional adalah sekelompok jabatan yang berisi fungsi dan tugas berkaitan dengan pelayanan fungsional yang berdasarkan pada keahlian dan keterampilan tertentu. Jabatan Fungsional Administrator Database Kependudukan yang selanjutnya disebut Jabatan Fungsional ADB Kependudukan adalah jabatan yang mempunyai ruang lingkup, tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak untuk mengelola database kependudukan, jaringan komunikasi data kependudukan, aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Dalam konsep penyetaraan jabatan fungsional, Instansi Daerah yang dimaksudkan disini Disdukcapil Kabupaten Sikka. Ruang lingkup Penyetaraan Jabatan pada Instansi Pemerintah, meliputi Jabatan Administrator, Jabatan Pengawas dan Jabatan Pelaksana (eselon V).

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yakni mendeskripsikan bagaimana efektivitas pengisian jabatan fungsional dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka.

#### Teknik pengumpulan data

Peneliti melakukan pengumpulan data dengan menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Pertama yakni observasi, peneliti mengadakan observasi langsung yaitu melakukan pengamatan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka untuk mengamati langsung kondisi dan aktivitasnya. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Pelayanan, 2 orang pegawai pelayanan Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka dan 1 orang masyarakat. Pada penelitian ini, peneliti melakukan dokumentasi pada aktivitas pelayanan yang terjadi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka beserta dokumen pegawai yang dibutuhkan sebagai informasi dalam penelitian ini.

### **Teknik Analisis**

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2020:133), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Adapun langkah-langkahnya adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sikka memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan publik, khususnya di wilayah Sikka. Untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik di instansi ini, peneliti menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (Fandy Tjiptono, 2005:70). Dimensi tersebut mencakup aspek bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

### **Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka**

Aspek *tangible* merupakan salah satu dimensi yang sangat berpengaruh dalam menentukan penilaian terhadap kualitas pelayanan publik. Dimensi ini berkaitan dengan hal-hal fisik yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Kurangnya kualitas fasilitas sarana dan prasarana penunjang layanan menjadi salah satu keluhan masyarakat yang mengajukan permohonan layanan di Disdukcapil Sikka. Berdasarkan wawancara dengan Nikolaus fasilitas ruang tunggu masih dianggap kurang memadai. Beberapa hal yang dikeluhkan adalah ketiadaan buku bacaan atau koran di ruang tunggu, yang seharusnya dapat menjadi sarana hiburan dan pengisi waktu bagi masyarakat selama menunggu.

Pelayanan yang baik dan berkualitas harus didukung oleh kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan jasa secara cepat, akurat, dan memuaskan. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah ditentukan. Selain ketepatan waktu, aspek lain yang menjadi perhatian dalam penilaian kualitas layanan adalah kepastian biaya. Ketentuan terkait biaya pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Sikka menjadi salah satu indikator penting dalam menjaga transparansi dan kepercayaan masyarakat. Berdasarkan penjelasan Kepala Layanan Disdukcapil Kabupaten Sikka, semua jenis pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil tidak dikenai biaya alias gratis.



Jaminan merupakan elemen penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang baik dan berkualitas. Jaminan ini hanya dapat terwujud jika pegawai di kantor dinas pemerintahan mampu membangun kepercayaan di hati masyarakat pemohon layanan. Kepala Layanan Disdukcapil Kabupaten Sikka mengungkapkan bahwa pihaknya telah berupaya memberikan jaminan kemudahan dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, jaminan keamanan juga menjadi faktor pendukung kepuasan masyarakat. Semua informan yang diwawancarai menyatakan bahwa mereka merasa aman selama mengurus layanan di Disdukcapil.

Empati merupakan bentuk perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada pelanggan, dengan berupaya memahami dan merespons kebutuhan serta keinginan mereka secara personal. Pegawai di bagian Pelayanan Pencatatan Sipil menyatakan bahwa dalam melayani masyarakat, mereka selalu berupaya untuk menghadirkan sikap ramah dan menyapa dengan penuh senyuman. Sementara itu, pegawai dari unit pelayanan lainnya menekankan pentingnya bersikap ramah, responsif, dan sopan saat berinteraksi dengan masyarakat.

## **Pengisian Jabatan Fungsional**

Pengisian jabatan fungsional di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sikka memberikan berbagai manfaat yang dapat memperkuat kinerja instansi, hal ini dibenarkan oleh salah satu pegawai yang mengisi jabatan fungsional pada bagian pelayanan. Pengisian jabatan fungsional di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sikka bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam hal pengelolaan data kependudukan dan pencatatan sipil. Jabatan fungsional diisi oleh pegawai yang memiliki kompetensi dan keahlian tertentu, sehingga dapat menjalankan tugas-tugas sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Pegawai yang mengisi jabatan fungsional, proses pengisian jabatan fungsional di Disdukcapil Kabupaten Sikka dilakukan melalui pengalihan jabatan dari eselon IV ke jabatan fungsional. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN) Nomor 17 Tahun 2021, yang mengatur tentang penyetaraan jabatan administrasi ke dalam jabatan fungsional.

Dengan mengikuti tahapan-tahapan yang sesuai dengan Permenpan Nomor 17 Tahun 2021, Disdukcapil Kabupaten Sikka dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat serta memperkuat integritas dan efisiensi instansi. Proses pengisian jabatan fungsional melibatkan beberapa pihak terkait, yang utama adalah Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) serta bagian umum kepegawaian dari masing-masing instansi.

Setelah pengangkatan dan penempatan di jabatan fungsional, pegawai akan menjalani penilaian angka kredit sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan) Nomor 1 Tahun 2024 tentang Jabatan Fungsional. Salah satu kendala utama dalam penyetaraan jabatan fungsional adalah ketidaksesuaian antara jurusan atau latar belakang pendidikan dengan jabatan fungsional yang diisi. Banyak pegawai yang diangkat ke jabatan fungsional berasal dari latar belakang pendidikan yang berbeda dengan bidang kerja yang dibutuhkan. Hal ini dapat memengaruhi efektivitas dan kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas-tugas fungsional. Keberadaan jabatan fungsional ini memastikan bahwa pengelolaan data kependudukan dapat dilakukan dengan lebih terstruktur dan akurat, yang pada akhirnya mendukung layanan publik yang lebih baik.

Jabatan fungsional yang dimiliki oleh pegawai pelayanan memiliki dampak yang signifikan terhadap pelayanan publik, karena tugas dan fungsi jabatan tersebut langsung berkaitan dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini diutarakan oleh salah satu pegawai pelayanan yang mengisi jabatan fungsional

### **Efektivitas Pengisian Jabatan Fungsional dalam meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka**

Pengisian jabatan fungsional di Disdukcapil Kabupaten Sikka memiliki dampak positif dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. Jabatan fungsional berorientasi pada kompetensi dan keahlian tertentu, yang berperan langsung dalam pengelolaan data kependudukan dan pencatatan sipil secara akurat dan efisien. Proses ini menempatkan pegawai dengan keahlian yang sesuai untuk menangani tugas-tugas tertentu dengan lebih terstruktur dan profesional.

Secara garis besar dampak pengisian jabatan fungsional bagi kinerja pelayanan publik yakni yang pertama berupa peningkatan profesionalisme dan akurasi Pelayanan. Jabatan fungsional memastikan bahwa pegawai yang ditempatkan memiliki kompetensi yang relevan dengan bidang tugas mereka, seperti di bidang pengelolaan data kependudukan dan pencatatan sipil. Pegawai yang ditempatkan pada jabatan fungsional dapat memberikan layanan yang lebih baik, tepat waktu, dan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Hal ini berdampak pada peningkatan keandalan (*reliability*) dalam pelayanan, yang telah menunjukkan bahwa waktu penyelesaian layanan dipatuhi secara konsisten.



Efek lain dari pengisian jabatan fungsional adalah efisiensi dalam proses kerja.

Pengisian jabatan fungsional di Disdukcapil Kabupaten Sikka juga membantu dalam pengelolaan data kependudukan yang lebih terstruktur dan terorganisir.

Dampak yang paling penting dalam pengisian jabatan fungsional terhadap kinerja pelayanan publik adalah meningkatkan kepuasan masyarakat. Jabatan fungsional juga berkontribusi pada dimensi empati (*empathy*) dalam pelayanan publik. Pegawai yang memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat dengan baik, serta mampu berinteraksi secara efektif, akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Hal ini penting dalam membangun hubungan positif dengan masyarakat, meningkatkan jaminan (*assurance*), dan memastikan bahwa masyarakat merasa didengar serta dipenuhi kebutuhannya.

Pengisian jabatan fungsional di Disdukcapil Kabupaten Sikka memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. Dengan pegawai yang ditempatkan sesuai kompetensi dan keahlian, proses pelayanan menjadi lebih efisien, akurat, dan responsif. Hal ini berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat, memperkuat jaminan, empati, dan kehandalan dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, pengisian jabatan fungsional memiliki peran penting dalam mendukung peningkatan kinerja Disdukcapil Sikka.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Pengisian jabatan fungsional di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sikka telah terbukti efektif dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. Jabatan fungsional yang berorientasi pada kompetensi dan keahlian tertentu mampu memperkuat pengelolaan data kependudukan dan pencatatan sipil secara akurat, terstruktur, dan profesional. Dampak utama dari pengisian jabatan fungsional meliputi peningkatan profesionalisme dan akurasi pelayanan, efisiensi proses kerja, serta kepuasan masyarakat yang lebih baik. Peningkatan profesionalisme dan akurasi pelayanan, yang terbukti melalui kepatuhan terhadap waktu penyelesaian layanan. Efisiensi proses kerja terbukti pada peningkatan daya tanggap pegawai, sehingga masyarakat dapat menerima layanan yang lebih cepat dan memuaskan. Kepuasan masyarakat yang meningkat dibuktikan dengan pegawai yang kompeten dan berinteraksi secara efektif mampu membangun kepercayaan masyarakat. Penguatan Profesionalisme dan Integritas Instansi yang memperkuat efisiensi dan profesionalisme di Disdukcapil Kabupaten Sikka, sehingga instansi dapat memberikan layanan yang lebih berkualitas. Saran untuk kedepannya terkait penelitian ini, yakni sebaiknya hasil penelitian ini bisa dibandingkan dengan hasil penelitian dengan konteks serupa pada dinas lain.

## **REFERENSI.**

- Agus Dwiyanto. (2017). Manajemen pelayanan publik. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Arikunto, Suharsimi. (2010). Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Azis, Sanapiah. (2000). Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat Jurnal Administrasi Negara Vol 6 Nomor 1.
- Basrowi dan Suwandi. (2008). Memahami penelitian kualitatif. Jakarta: Rineka Cipta.
- Batinggi,Achmat. (1999). Manajerial pelayanan umum. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Dwiyanto, Agus.(2006). Mewujudkan *good governace* melayani publik.Yogyakarta: UGM Press.
- H.A.S Moenir. (2002). Manajemen pelayanan umum di Ionesia. Jakarta :Bumi Aksara.
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas pelayanan publik konsep, dimensi, indikator,dan implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik
- Kusdarini, Eny. (2011). Dasar – dasar hukum administrasi negara dan asas –asas umum pemerintahan yang baik. Yogyakarta: UNY Press.
- Madjid, La. (2017): optimalisasi pelayanan publik perspektif david osborne. Jurnal Ilmiah Administrasi 8, no. 2 130–40.
- Moleong, Lexy J. (2007). Metode penelitian kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad. (2011). Metode penelitian bahasa. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2006). Manajemen pelayanan.Yogyakarta
- Saefullah. (1999). Konsep dan metode pelayanan umum yang baik, dalam jurnal ilmu sosial dan ilmu politik. Sumedang: FISIP UNPAD.
- Siagian, Sondang P. (2000). Administrasi pembangunan konsep, dimensi, stateginya. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Litjan Poltak. (2011). Reformasi pelayanan publik teori, kebijakan, implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sumadi, Subrata. (2012). Metode penelitian. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Syafiie, Inu Kencana. (1999). Ilmu administrasi publik. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. (2005). Service, quality and saticfaction. Yogyakarta: Andi Offset.