KINERJA ORGANISASI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SINTANG

Oleh:
GEDION
NIM. E42011034

Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura dengan Pemerintah Provinsi Kalimatan Barat Tahun 2016

E-mail : Gedion63@yahoo.co.id

Abstrak

Penulisan skripsi ini dimaksudkan unutk mendiskripsikan kinerja organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dimana didalam pembahasannya terkait kualitas kerja dan kuantitas kerja. Skripsi ini dituangkan berdasarkan permasalahan-permasalahan yang terdapat dilapangan yang berkaitan dengan kinerja organisasi tersebut permasalah seperti persyaratan yang banyak, keslahan dalam pengetikan identitas, kurangnya sumber daya manusia, dan pembuatan akta kelahiran yang memakan waktu yang lama menyebabkan timbulnya rasa malas masyarakat dalam mengurus akta kelahiran dan rasa kekecewaan masyarakat terhadap kinerja organisasi pemerintah. Dan kinerja organisasi juga tidak optimal dengan timbulnya kekecewaan dari msayarakat sehingga upaya untuk mengsejahterakan masyarakat tidak tercapai dengan maksimal. Hasil penelitian ini mendeskripsikan kualitas kerja pegawai sudah cukup baik namun belum berjalan secara maksimal. Hal ini dapat disimpulkan dari tingkat kesalahan yang minim serta adanya kekompakan dalam member kepuasan kepada masyarakat dibidang pencatatan sipil. Selanjutnya kuantitas kerja pegawai sudah cukup baik, hal ini terlihat dari penggunaan waktu untuk menyelesaikan pekerjaannya. Terdapatnya beberapa kasus keterlambatan namun hal itu masuk kategori jarang terjadi.

Kata-kata kunci: Kinerja Organisasi, Kualitas Kerja, Kuantitas Kerja.

Abstract

This scription had been written to describe the works of organization in the Civil Service Public and Journal service in Sintang Regency which considerated about the qualify, quantify and time usage of works. This scription was created base on obstacles and problems discoverabe on the fields which connected with the works of the organization. The problems such as too many requirements, human error in mistyping identification,the less of human resources, the process of certificate of birth that needed a lot of time to be made these cases caused the reluctant and laziness of the civilization to apply the certificate of birth process and also the feelings of disappointment to the works of government organization. The works of organization also not optimal caused the disappoinments feelings of civilization so that the efforts to walfare peoples has no maximum results. The result of this research is to describe the qualify of the workers already good enough but not maximum processing yet. These could be conclusive from the minimun of mistaken stage and also the enter-presenting to give the satisfaction to the public in the division of Civil Journal. The following option is the qualify of the workers have been good, this can be seen from the using of time in action. There are cases of the late postpone but that is included to case that very rarely happened.

Key Words: The Works Organization, Work Qualify, Work Quantify, Time Usage.

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintah sangat ditentukan oleh baik-buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

Disahkannya Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memiliki beberapa tujuan yang diantaranya adalah a) terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; b) terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; c) terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan d) terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik yang baik serta memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang sebagai penyelenggara pelayanan dibidang administrasi kependudukan juga diharapkan untuk mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan.

Pelayanan administrasi kependudukan secara khusus akta kelahiran, seharusnya bukanlah sebuah pekerjaan yang sulit, namun dilapangan ada indikasi terjadi permasalah-permasalahan yang pada akhirnya mungkin dapat merugikan masyarakat sebagai unsur penerima pelayanan. Seperti yang ditulis didalam skripsi atau karya tulis Debby Biliemia Noviandrie, (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Tahun 2013). Judul Skripsi " *Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Dalam Pemberian Pelayanan Akta Kelahiran* " jika diperhatikan dari karya tulis tersebut adanya indikasi kurangnya pelayanan administrasi dalam kinerja pemerintah

dalam memenuhi kebutuhan masyarakat umum.

Berdasarkan pengamatan pada saat melakukan *pre survey*. Data jumlah penduduk berdasarkan Laporan Kependudukan Kecamatan pada bulan Desember 2015 yaitu sebanyak 399.832 Jiwa dengan perincian jumlah penduduk laki-laki 207.102 atau 52,98 % jiwa dan jumlah penduduk perempuan sebanyak 192.730 jiwa atau 51,08 %. Dari data diatas dengan kondisi jumlah pegawai sebanyak 47 orang. 28 PNS dan 19 orang tenaga kontrak. Dengan jumlah penduduk dan jumlah pegawai yang dirasakan kurang seimbang sehingga menyebabkan beban kerja yang banyak dan bahkan kurang efektifnya kinerja pegawai sebagai penyedia pelayanan.

Jika dilihat dari data skripsi Debby Biliemia Noviandrie ada indikasi buruknya pelayanan publik selama ini menjadi salah satu variabel penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Dilihat dari skripsinya Debby Beliemia Novriandrie buruknya pelayanan organisasi itu terdapat pada kinerja organisasi didalam pembuatan Akta-Kelahiran. Contoh kongkrit disaat masyarakat melakukan pendaftaran pembuatan Akta-kelahiran yang ditargetkan waktu hanya 2 (dua) minggu akan selesai, tetapi faktanya penyelesaikan dalam pembuatan Akta-Kelahiran itu memakan waktu hingga satu bulan. Sehingga dilihat dari waktu yang digunakan akan menyebabkan penumpukan berkas dan beban kerja pegawai semangkin banyak. Realita kinerja Organisasi ini menimbulkan Krisis kepercayaan masyarakat teraktualisasi dalam bentuk protes dan demonstrasi yang cenderung tidak sehat menunjukkan kefrustasian publik terhadap pemerintah.

Aturan main dalam melaksanakan standar pelayanan saat ini telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan dilengkapi oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 yang memuat tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan. Namun kepatuhan terhadap standar pelayanan publik tersebut masih belum terlihat manifestasinya dalam pelaksanaan tugas aparatur pemerintahan. Hal ini bisa kita simpulkan dari banyaknya keluhan dan ketidakpuasan yang dilontarkan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan yang mereka terima.

Berdasarkan kondisi yang telah di uraikan diatas serta permasalahan-permasalahan yang terjadi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam tentang kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan publik dan menuangkannya

dalam judul penelitian **"Kinerja Organisasi Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang".**

2. Identifikasi Masalah

Adapun yang menjadi identifikasi masalah yang diteliti oleh peneliti yang merupakan fenomena lapangan yang perlu dikaji, diantaranya:1. Rendahnya Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang; 2. Rendahnya Kuantitas Pelayanan pada Dinaas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintan, serta; 3. Penggunaan Waktu kerja yang kurang efektif pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang

3. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas dan supaya penelitian ini dapat dilaksanakan secara lebih mendalam serta ruang lingkup pembahasannya tidak terlalu luas maka peneliti akan memfokuskan penelitiannya pada "Indikator kinerja organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Pada Pembuatan Akta Kelahiran".

4. Rumusan Permasalahan

Untuk memberikan arah yang jelas tentang pembahasan atau analisa yang dilakukan dalam penelitian ini, maka penulis mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut: Bagaimanakah Indikator Kinerja Organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dalam pelayanan pembuatan akte kelahiran?

5. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan tentu mempunyai sasaran yang hendak dicapai atau apa yang menjadi tujuan tentunya harus diketahui dengan jelas sebelumnya. Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Mendiskripsikan dan menganalisis kualitas kinerja organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dalam pembuatan akta-kelahiran.
2. Mendiskripsikan dan menganalisis kuantitas kinerja organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dalam pembuatan akta-kelahiran.
3. Mendiskripsikan dan menganalisis penggunaan waktu organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dalam pembuatan akta-kelahiran

6. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Terdapat dua manfaat teoritis yang diharapkan dari penelitian ini, yaitu:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya dalam pengembangan ilmu pemerintahan, secara khusus pada bidang pelayanan publik yang merupakan salah satu ilmu yang harus dipahami dalam pemerintahan.
2. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti-peneliti lain yang ingin meneliti tentang bidang yang sama.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Pemerintah Kabupaten Sintang secara khusus Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, untuk selanjutnya memperbaiki kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar pelayanan yang diberikan dapat terlaksana dengan kualitas yang baik serta memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai unsur penerima layanan.

B. KERANGKA TEORI DAN METODOLOGI

1. Kerangka Teori

Secara etimologis, kinerja adalah sebuah kata yang dalam bahasa indonesia berasal dari kata dasar “kerja” yang menerjemahkan kata dari bahasa asing prestasi, bisa pula berarti hasil kerja. (www.wikipedia.com)

Suyadi Prawirosentono (dalam Joko Widodo, 2005:78) mengatakan bahwa: Kinerja yaitu suatu hasil hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika.

Mangkunegara (Pasolong, 2008:176) mengatakan bahwa kinerja adalah merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson (2001 : 82) faktor-faktor yang memengaruhi kinerja individu tenaga kerja, yaitu: 1. Kemampuan mereka, 2. Motivasi, 3. Dukungan yang diterima, 4. Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan, dan 4. Hubungan mereka dengan organisasi;.

Berdasarkaan pengertian di atas, penulis menarik kesimpulan bahwa kinerja

merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja (output) individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi

Agar dapat diketahui bagaimana kinerja yang telah dilakukan oleh organisasi atau institusi pelaksana pelayanan, maka perlu adanya pengukuran terhadap kinerja tersebut. Agus Dharma (2004:24) dalam bukunya Manajemen Supervisi (2003:355) menyampaikan 3 kriteria dasar atau dimensi untuk mengukur kinerja, yaitu:

1. Kualitas, terkait dengan mutu yang dihasilkan baik berupa kerapian kerja dan ketelitian kerja atau tingkat kesalahan yang dilakukan pegawai;
2. Kuantitas, terkait dengan jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan;
3. Penggunaan waktu atau manajemen waktu, terkait dengan waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan aktivitas sesuai dengan target yang telah ditetapkan;

1.1.Kualitas Kerja

Kualitas merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, layanan, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Hasibuan (2003:105) kualitas kerja merupakan sikap yang ditunjukkan oleh karyawan berupa hasil kerja dalam bentuk kerapian, ketelitian, dan keterkaitan hasil yang tidak mengabaikan volume pekerjaan didalam mengerjakan pekerjaan tersebut.

1.2.Kuantitas Kerja

Menurut Hasibuan (2003:105) kuantitas kerja merupakan volume kerja yang dihasilkan dibawah kondisi normal. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya beban kerja dan keadaan yang didapat atau dialaminya selama bekerja. Setiap organisasi akan selalu berusaha agar efektivitas kerja dari karyawannya dapat ditingkatkan. Kuantitas kerja dapat dilihat melalui jumlah pekerjaan dan penggunaan waktu. Target volume kerja dapat dinyatakan dalam berbagai satuan seperti : meter, meter kubik, kilogram, lembar, berkas, laporan, desa, kecamatan dan satuan lazim lainnya.

1.3.Penggunaan Waktu atau Manajemen Waktu

Menurut Drucker dalam Timpe (2002:10) mengatakan “waktu adalah sumber yang paling langka dan jika itu tidak dapat dikelola, maka hal lainpun tidak dapat dikelola. Maksudnya adalah untuk mempelajari aspek manusia dari perubahan sikap menuju pengelolaan yang lebih baik bersumber dari waktu yang berharga.

2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian

kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena-fenomena yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain. Menurut (Moleong, 2010 : 6). Alasan peneliti menggunakan metode ini karena penelitian kualitatif tidak hanya sekedar memberikan angka-angka namun penjelasan secara lebih mendalam tentang masalah yang terjadi dilapangan. Contoh kongkrit dalam pelaksanaan pengambilan data dan interview langsung kepada pemberi data yang kemudian peneliti amati bagaimana hasil dari perolehan data dan interview yang dilakukan ternyata hasilnya sama sehingga peneliti merekomendasikan diri untuk menggunakan metode kualitatif.

Dalam penelitian ini instrumen kunci (*key instrument*) adalah peneliti sendiri, karena untuk mengkaji data dan fakta dilapangan hanya dapat dilakukan melalui pemahaman peneliti mengenai metode penelitian yang akan digunakan peneliti dalam menganalisis dan memecahkan masalah yang terjadi. Moleong (2010 : 168) menyatakan bahwa kedudukan Sebagai alat bantu dalam pengumpulan data di lapangan, peneliti menggunakan pedoman wawancara dan dibantu dengan alat-alat pencatat dan perekam seperti *camera,* dan lain-lainnya.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Sejarah Singkat Kabupaten Sintang

Kabupaten Sintang adalah salah satu kabupaten yang terletak di bagian timur Provinsi Kalimantan Barat. Secara geografis terletak diantara 1º05′ Lintang Utara - 0º46′ Lintang Selatan dan 110º50′ Bujur Timur - 113º20′ Bujur Timur, sehingga dilalui oleh garis Khatulistiwa. Secara administratif batas wilayah Kabupaten Sintang adalah sebagai berikut : a). Sebelah Utara berbatasan dengan Kapuas Hulu dan Malaysia Timur (Serawak). b). Sebelah Selatan berbatasan dengan Provinsi Kalimantan Tengah, Kabupaten Melawi, Kabupaten Sanggau dan Kabupaten Ketapang. c). Sebelah Timur berbatasan dengan Provinsi Kalimantan Tengah, Kabupaten Sanggau dan Kabupaten Kapuas Hulu. d). Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Ketapang, Kabupaten Sanggau, Kabupaten Melawi, Kabupaten Kapuas Hulu dan Kabupaten Sekadau.

Kabupaten Sintang memiliki luas wilayah terbesar kedua di Provinsi Kalimantan Barat yaitu 21.635,00 Km^2 atau 14,74% dari luas wilayah Provinsi Kalimantan Barat (146.760 Km^2).

2. Jumlah Penduduk

Berdasarkan hasil proyeksi BPS Propinsi Kalimantan Barat menggunakan angka Sensus Penduduk 2010 BPS Kabupaten Sintang, jumlah penduduk di tahun 2015 mencapai 399.832 jiwa. Laju pertumbuhan penduduk Kabupaten Sintang tahun 2010/2015 yaitu sebesar 1,74 persen, dengan angka pertumbuhan tertinggi terjadi di ibukota kabupaten yaitu sebesar 3,48 persen. Dengan luas wilayah sekitar 21,635 km2, rata-rata setiap km2 ditempati penduduk sebanyak 19 orang, dan rata-rata jumlah penduduk per desa/kelurahan sebanyak 961 jiwa.

3. Kedudukan Organisasi

Dengan dilaksanakannya Otonomi Daerah, Pemerintah Kabupaten Sintang telah melakukan Reorganisasi Perangkat Daerah yang di wujudkan dalam bentuk Peraturan Daerah Kabupaten Sintang Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Administrasi Kependudukan, bahwa untuk memberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum atas peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk Kabupaten Sintang perlu dilakukan pengaturan tentang Administrasi Kependudukan. Selanjutnya, peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2015 pasal I ayat 5 bahwa Instansi Pelaksana adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang yang bertanggung jawab dan berwenang dalam urusan Administrasi Kependudukan.

1. Kualitas Kerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang

Berdasarkan kajian teori yang telah penulis paparkan dalam BAB II, diungkapkan bahwa salah satu dimensi untuk mengukur kinerja adalah dengan *Quality*, yaitu terkait dengan proses atau hasil mendekati sempurna/ideal dalam memenuhi maksud dan tujuan.

2. Kuantitas Kerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang

Setiap instansi pemerintah di tuntut untuk mampu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dengan baik. Penilaian tentang mampu tidaknya suatu instansi pemerintah cenderung diukur dari sisi kuantitasnya. Salah satu dimensi untuk mengukur kinerja menurut Bernadin dan Russel adalah dengan *Quantity*, yaitu terkait dengan satuan jumlah atau kuantitas yang dihasilkan. Menurut Hasibuan (2003:105) kuantitas kerja merupakan volume kerja yang dihasilkan dibawah kondisi kondisi normal.

3. Penggunaan Waktu

Penggunaan waktu berarti banyaknya waktu yang digunakan untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan. Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangatlah penting. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang harus mampu untuk menerapkan aturan-aturan yang mengatur tentang jangka waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses pelayanan terhadap masyarakat.

D. KESIMPULAN

Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat sebagai penerima layanan sudah dilakukan secara maksimal. Namun didalam tugasnya secara kelengkapan dan kerapian msaih dirasakan oleh masyarakat. Minimnya kualitas pelayanan yang diberikan didasari oleh kemampuan pegawai dalam mengoprasikan komputer, ketelitian pegawai yang kurang dan jumlah pegawai yang sangat minim dibandingkan jumlah masyarakat yang banyak;
2. Kuantitas kerja pegawai dilaksanakan berdasarkan jumlah perkerjaan dan jumlah waktu yang digunakan atau target dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut. Namun didalam prosesnya masih dirasakan kurang yang disebabkan oleh jumlah beban kerja yang tidak seimbang dengan jumlah pegawai.
3. Penggunaan waktu, Secara umum penyelesaian pembuatan akta kelahiran dapat dikerjakan sesuai waktu yang telah ditentukan, namun dalam keadaan tertentu terjadi keterlambatan. Contohnya ketika ada perbedaan data yang menjadi persyaratan maka pembuatan akta kelahiran akan ditunda terlebih dahulu untuk meminta kondirmasi yang bersangkutan, kemudian adalah ketika Kepala Dinas tidak berada ditempat, hal ini menyebabkan akta yang telah dicetak tidak bisa ditandatangani.

E. IMPLIKASI

1.1. Implikasi Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dalam pengembangan Ilmu Pemerintahan khususnya kinerja yang ditunjukkan oleh instansi pemerintah dalam

memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran kepada masyarakat.

1.2.Implikasi Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan masukan kepada pemerintah dalam peningkatan kinerja organisasi, khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang.

F. SARAN

Berdasarkan permasalahan yang menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan sehingga menyebabkan kinerja yang ditunjukkan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang berjalan kurang maksimal, maka penulis merekomendasikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang harus melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait mekanisme dan persyaratan yang harus dipenuhi agar masyarakat tidak merasa dipersulit ketika mengurusi berkas permohonan pembuatan akta kelahiran.
2. Pegawai Bidang Pencatatan Sipil harus lebih meningkatkan ketelitian dalam pembuatan akta kelahiran. Ketelitian tersebut dimulai ketika verifikasi data dilakukan, jika datanya telah sesuai maka ketelitian selanjutnya harus dilakukan pada saat memasukkan data, setelah blanko di cetak, harus dilakukan pencocokan dengan data yang sebenarnya untuk memastikan tidak terjadi kesalahan pengetikan data.
3. Mengingat kurangnya jumlah sumber daya manusia yang terdapat di Bidang Pencatatan Sipil, maka perlu dilakukan penambahan personil agar jumlah beban kerja dapat berimbang dengan jumlah pegawai yang mengerjakannya.
4. Melaksanakan pembuatan akta kelahiran sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Perlu dilakukan penambahan jam kerja/lembur apabila berkas permohonan pembuatan akta kelahiran sangat banyak. Penambahan jam kerja dilakukan agar proses pembuatan akta kelahiran dapat selesai dengan waktu yang ditentukan yaitu paling lama 2 minggu.

G. KETERBATASAN PENELITIAN

Berdasarkan teori yang penulis gunakan untuk mengukur kinerja, terdapat 3 dimensi yang diungkapkan. Adapun yang menjadi

keterbatasan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dari sekian banyak teori kenapa peneliti mengambil teori ini dengan 3 asepek saja,

   Cost-Effectiness, dimensi ini tidak digunakan karena pada penelitian ini tidak membahas tentang sumber-sumber organisasi kecuali pada ketersediaan sumber daya manusia sedangkan pada dimensi *Cost-Effectiness* yaitu tingkat penggunaan sumber-sumber organisasi (orang, uang, material, teknologi) lebih dekat mengarah kepada manajemen.

   Need for Supervision, dimensi ini tidak digunakan karena peneliti tidak mengukur kinerja seseorang disaat hadir atau tidaknya sosok pemimpin didalam melaksanakan pekerjaan, serta dimensi ini cakupan pembahasannya mengarah kepada kepemimpinan.

   Interpersonal Impact, dalam dimensi ini terkait dengan kemampuan individu dalam meningkatkan perasaan harga diri, keinginan baik, dan kerjasama diantara sesama pekerja dan anak buah, maka dari itu dimensi ini tidak digunakan karena berkaitan dengan sisi psikologi individu pegawai sedangkan penelitian ini lebih ditekankan pada kinerja organisasi secara kolektif bukan kinerja individu.
2. Ruang lingkup penelitian ini hanya dilingkungan Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dan bukan dikantor Pemerintahan Daerah, sehingga untuk merealisasikan kualitas dan kuantitas pelayanan yang lebih maju tergolong minim bahkan tidak sama sekali. Dikarenakan adanya SOP (standar oprasional prosedur) yang terbitkan langsung oleh pemerintah daerah hanya upaya yang tergolong rendah didalam pelaksanaannya. Lain hal ketika panelitian ini dilaksanakan dipemerintahan daerah dengan mengukur kualitas dan kuantitas pelayanan setiap instansi pemerintah yang terkait.
3. Banyaknya masyarakat yang kurang paham mengenai prosedur yang telah di terbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang. Sehingga susah untuk peneliti dalam mecari informasi seputar pembuatan akta-kelahiran kepada masyarakat sebagai penerima layanan.
4. Keterbatasan sarana dan prasaranan untuk mencapai kecamatan-kecamatan yang secara administrasi penduduknya tidak banyak yang memiliki akta-kelahiran dikarenakan

jarak yang jauh dan infrakstruktur yang tidak memadai.

5. Banyaknya para pegawai kecamatan yang datang ke Disduk Capil untuk mengambil akta-kelahiran penduduknya yang sudah selesai dan harus menunggu beberapa minggu lagi karena banyak kekeliruan nama di KK, KTP orang tua dan dan data diformulir yang berbeda, serta pimpinan yang biasanya keluar kota untuk meminta tanda tangan. Fenomena ini mempersulit peneliti dalam memfokus waktu penyelesaian pembuatan akta-kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang.

H. DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Djam'an Satori, dan Aan Komariah. 2010. ***Metodologi Penelitian Kualitatif.*** Bandung : Alfabeta.

Hardiyansyah. 2011. ***Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implimentasinya***. Yogyakarta : Penerbit Gava Media.

Hasibuan, M. 2003. ***Manajemen Sumber Daya Manusia***. Jakarta : Bumi Aksara.

Ibrahim, Amin. 2008. ***Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya.*** Bandung : Mandar Maju.

Keban, Y.T. 2008. ***Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep Teori, dan Isu.*** Yogyakarta : Gava Media.

Moenir. 2000. ***Manajemen Pelayanan Publik***. Jakarta : Bina Aksara.

Moleong, J Lexy. 2010. ***Metodologi Penelitian Kualitatif***. Bandung : PT Remaja Rosda Karya.

Pasolong, Harbani. 2008. ***Teori Administrasi Publik***. Bandung : Alfabeta.

Sedarmayanti. 2009. ***Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang Baik)***. Bandung : Refika Aditama.

Sembiring, Masana. 2012. ***Budaya & Kinerja Organisasi (Perspektif Organisasi Pemerintah)***. Bandung : Fokusmedia.

Sinambela, Lijan Poltak , dkk. 2006. ***Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi***. Jakarta : PT Bumi Aksara.

Sudarmanto. 2009. ***Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM (Teori, Dimensi Pengukuran dan Implementasi dalam Organisasi)***. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Sugiyono. 2009. ***Memahami Penelitian Kualitatif***. Bandung : Alfabeta.

Tjiptono, F. 1995. ***Total Quality Manajemen***. Yogyakarta : Penerbit Andi.

Widodo, Joko. 2005. ***Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja***. Malang : Bayumedia Publishing.

Willson dan Heyyel. 1987. ***Hand Book Of Modern Office Management and Administrasion Service***. New Jersey : Mc Graw Hill.

Skripsi:

Noviandrie. Debby Biliemia. 2013. *Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Dalam Pemberian Pelayanan Akta Kelahiran.* Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura. Pontianak.

Peraturan Perundang-undangan / Dokumen

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang *Pemerintahan Daerah.*

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik.*

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2012 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 *Tentang Administrasi Kependudukan.*

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tentang *Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.*

Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pedoman *Umum Penyusunan Kebutuhan Pegawai Negeri Sipil*
Lembaga Administrasi Negara Tahun 2008 Tentang *Akuntabilitas Standar Pelayanan Publik*
.
Peraturan Daerah Kabupaten Sintang Nomor 3 Tahun 2015 Tentang *Sistem Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Sintang Tahun 2015 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sintang Nomor 3).*

Peraturan Bupati Sintang Nomor 24 Tahun 2015 Tentang *Standar Operasional Prosedur Pelayanan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang*

Peraturan Bupati Sintang Nomor 24 Tahun 2015 Bab I Pasal I ayat 10 Tentang *Peristiwa kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang*
Sejarah Sintang (http://www.slideshare.net/igornugroho/sejarah-sintang)
Drs. Anouk Fienieg, MA. A ***Collection of Books, Manuscripts, Archives and Articles***.

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA
Jalan A Yani Pontianak, Kotak Pos 78124
Homepage :http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id
Email : jurnalmhs@fisip.untan.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai sivitas Akademika Universitas Tanjungpura, yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : Gedion

NIM / Periode Lulus : E42011034 / 2016

Fakultas / Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI

Email address / HP : Gedion63@yahoo.co.id / 085387504315

Demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif (*Non-Exlusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

KINERJA ORGANISASI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SINTANG

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikanya di internet atau media lain :

☐ fulltext
☑ content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

Untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui
Pengelola Jurnal IP

Dr. H. Wijaya Kusuma, MA
NIP. 19620214 198603 1 001

Dibuat di : Pontianak
PadaTanggal : 17 Oktober 2016

(Gedion)