

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

**Oleh:
DONATUS SUKAMTO
NIM. E42010058**

Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat, 2014
E-mail : dontssukamto@yahoo.co.id

Abstrak

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan kinerja organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi dimana pembahasannya terkait kualitas kerja dan kuantitas kerja. Skripsi ini diangkat berdasarkan permasalahan-permasalahan yang terdapat dilapangan terkait Kinerja organisasi tersebut. Permasalahan seperti persyaratan sulit, kesalahan pengetikan identitas, Kurangnya sumber daya manusia, dan penyelesaian pembuatan akta kelahiran memakan waktu yang lama menyebabkan kinerja menjadi kurang optimal dan pada akhirnya membuat masyarakat tidak mau mengurus pembuatan akta kelahiran. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas kerja pegawai sudah cukup baik namun belum berjalan secara maksimal. Hal ini dapat disimpulkan dari tingkat kesalahan yang minim serta adanya kekompakan dalam bekerja di Bidang Pencatatan Sipil. Selanjutnya kuantitas kerja pegawai sudah cukup baik, hal ini terlihat dari penggunaan waktu untuk menyelesaikan pekerjaannya. Memang terdapat beberapa kasus keterlambatan namun hal itu masuk kategori jarang terjadi.

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

Abstrack

The purpose of this Skripsi to describe about the organization performance of population and civil registration agency in melawi regency which the explanation connected to quality and quantity of work. The essay is based on some issues that happened in field about the organization performance. The issues are unachieveable requirements, The error of typing identity, the less of human resources and the result of making a birth certificate took long time, it caused unmaximal performance, eventually it makes the communities become to be reluctantt to make a birh certificate. The research result shows that the work quality of civil servant has been quite good but unrunning maximally yet. It could be concluded from the minimum eror scale as well as the show of team work among civil servants in civil registration section. The quantity of staff performance has been good enough, that could be showed from the using time to finish their work. There are several retard indeed in finishing work but it is infrequently happened.

Keywords : Organization performance, Quality of work, Quantity of work



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 Melawi sebagai penyelenggara pelayanan dibidang administrasi kependudukan juga diharapkan untuk mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Pelayanan administrasi kependudukan secara khusus akte kelahiran, seharusnya bukanlah sebuah pekerjaan yang sulit, namun dilapangan sering kali terjadi permasalahan-permasalahan yang pada akhirnya akan merugikan masyarakat sebagai unsur penerima pelayanan.

Masyarakat dihadapkan dengan persyaratan pelayanan yang sulit, jangka waktu penyelesaian atau penerbitan akte kelahiran yang seharusnya sangat singkat malah menjadi sangat lama, terjadinya kesalahan dalam pengetikan identitas dan permasalahan lain yang muncul adalah jumlah sumber daya manusia yang kurang.

Rendahnya kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh sebagian aparatur pemerintahan dalam menjalankan tugas dan fungsinya. 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 masih sangat

banyaknya keluhan dan ketidakpuasan yang dilontarkan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan yang mereka terima.

2. Fokus Penelitian

Berpedoman dari penjelasan pada latar belakang di atas maka fokus masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah mengenai : kinerja organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi.

3. Rumusan Masalah Penelitian

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

4. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Ingin mengetahui kualitas kinerja organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi dalam pembuatan akta kelahiran.

2. Ingin mengetahui kuantitas kinerja organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi dalam pembuatan akta kelahiran.

5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1. Secara teoritis, 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. Kemudian, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti-peneliti lain yang ingin meneliti tentang bidang yang sama.

2. Secara praktis, Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Pemerintah Kabupaten Melawi 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

a. Kinerja

Menurut Menurut Joko Widodo (2005:78), kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Bernadin dan Russel (Sudarmanto, 2009:12) menyampaikan 6 kriteria dasar atau dimensi untuk mengukur kinerja, yaitu:

1. *Quality*, terkait dengan proses atau hasil mendekati sempurna/ideal dalam memenuhi maksud dan tujuan;
2. *Quantity*, terkait dengan satuan jumlah atau kuantitas yang dihasilkan;

3. *Timeliness*, terkait dengan waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan aktivitas atau menghasilkan produk;
4. *Cost-Effectiveness*, terkait dengan tingkat penggunaan sumber-sumber organisasi (orang, uang, material, teknologi) dalam mendapatkan atau memperoleh hasil atau pengurangan pemborosan dalam penggunaan sumber-sumber organisasi;
5. *Need for Supervision*, terkait dengan kemampuan individu dapat menyelesaikan pekerjaan atau fungsi-fungsi pekerjaan tanpa asistensi pimpinan atau intervensi pengawasan pimpinan;
6. *Interpersonal Impact*, terkait dengan kemampuan individu dalam meningkatkan perasaan harga diri, keinginan baik, dan kerja sama diantara sesama pekerja dan anak buah.

b. Kualitas Kerja

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.

c. Kuantitas Kerja

Menurut Hasibuan (2003:105) kuantitas kerja merupakan volume kerja yang dihasilkan dibawah kondisi 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.

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, secara keseluruhan dan cara mendeskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan

berbagai metode ilmiah (Moleong, 2010 : 6).

Adapun cara yang peneliti gunakan untuk menentukan siapa saja yang akan menjadi informan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik penelitian Purposive Sampling. Menurut Bungin (2010:53) Purposive Sampling adalah penunjukan informan secara sengaja, dimana informan tersebut dianggap mengetahui tentang apa yang menjadi objek penelitian. Informan yang dianggap bisa dijadikan sebagai sumber informasi yang dibutuhkan, baik informasi berupa dokumen, arsip-arsip, maupun informasi dari hasil wawancara yang bersumber dari Kepala Dinas, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, Kasi Kelahiran, Kematian, dan Pengesahan Anak, dan masyarakat penerima layanan.

Adapun metode pengumpulan data dan teknik analisis data adalah metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya teknik yang digunakan dalam menguji keabsahan data pada penelitian ini adalah teknik triangulasi. Adapun

triangulasi yang yang digunakan yaitu triangulasi sumber, pada triangulasi sumber ini Peneliti melakukan pengecekan data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Dengan ini peneliti bertujuan melakukan *check and recheck* hasil wawancara dengan beberapa informan untuk mengetahui kebenaran data dengan menanyakan pertanyaan yang sama terhadap informan yang berbeda.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Kinerja Organisasi Dalam Pelayanan Pembuatan Akte Kelahiran.

Penerapan kelengkapan persyaratan berkas permohonan pembuatan telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelaksanaan peraturan perundang-undangan tersebut bukan dimaksudkan untuk mempersulit masyarakat, melainkan memberikan pelayanan sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

Kesalahan pengetikan identitas masih terjadi dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan

akta kelahiran. Kesalahan tersebut terjadi karena kelalaian petugas dan juga ada masyarakat yang memiliki data yang berbeda pada dokumennya. Apabila kesalahan pengetikan terjadi, maka pegawai Bidang Pencatatan Sipil mau bertanggungjawab dan melayani perbaikannya.

Jumlah pegawai yang ada di Bidang Pencatatan Sipil masih kurang, hal ini mengakibatkan tidak sesuai dengan jumlah beban kerja yang ada sehingga bisa saja menyebabkan penumpukan berkas.

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.

2. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan teori yang penulis gunakan untuk mengukur kinerja, terdapat 6 dimensi yang diungkapkan. Namun penulis membatasi pada 2 dimensi yang penulis angkat dalam penelitian. Adapun yang menjadi keterbatasan penelitian ini sehingga 4 dimensi yang lain tidak penulis gunakan adalah sebagai berikut :

1. *Timeliness*, dimensi ini tidak digunakan karena penggunaan waktu telah dibahas dalam salah satu pengukuran kinerja yaitu dimensi *Quantity*. Apabila *Timeliness* tetap digunakan, maka pembahasan terkait penggunaan waktu akan dibahas sebanyak 2 (dua) kali.
2. *Cost-Effectiveness*, dimensi ini tidak digunakan karena pada penelitian ini tidak membahas tentang sumber-sumber organisasi kecuali pada ketersediaan sumber daya manusia sedangkan pada dimensi *Cost-Effectiveness* yaitu tingkat penggunaan sumber-sumber organisasi (orang, uang, material,

teknologi) lebih dekat mengarah kepada manajemen.

3. *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.
4. *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.

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.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku:

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

- 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.
- 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 Melawi Nomor 4 Tahun 2011 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Dinans Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi Tahun 2012.
- Kabupaten Melawi Dalam Angka 2013
- 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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA

Jalan A Yani Pontianak, Kode 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 civitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : DONATUS SUKAMTO
NIM / Periode lulus : E42010058 / 2014
Fakultas / Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI
Email address /HP : dontssukamto@yahoo.co.id / 085752576585

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 Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**KINERJA ORGANISASI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DI KANTOR KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MELAWI**

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya 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 untuk 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.....

Dibuat di : Pontianak
Pada Tanggal : 20 Desember 2014

Dr. H. Wijaya Kusuma, MA
NIP. 196202141986031001

(Donatus Sukamto)