

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU UNIVERSITAS  
ISLAM RIAU FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

---

**EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN  
PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI UNIT PELAKSANA TEKNIS  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KECAMATAN  
MANDAU KABUPATEN BENGKALIS**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu  
Bidang Ilmu Sosial Program Ilmu Pemerintahan  
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau**

**SRI HARTINI**

**NPM : 187310260**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

**PEKANBARU**

**2022**

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

**Dokumen ini adalah Arsip Miik :**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING**

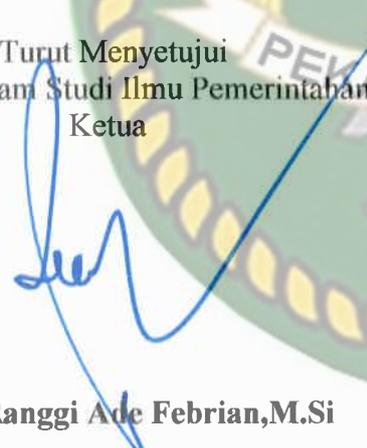
N a m a : Sri Hartini  
NPM : 187310260  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Usulan Penelitian : Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

Format sistematika dan pembahasan masing-masing bab dan sub-bab dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diuji dalam sidang ujian komprehensif.

Pekanbaru, 17 Mei 2022

Turut Menyetujui  
Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Ketua

Pembimbing

  
Dr. Ranggi Ade Febrian, M.Si

  
Dita Fisdian Adni, S.IP., M.IP

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI**

Nama : Sri Hartini  
NPM : 187310260  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Bidang Ilmu-Ilmu Sosial.

Pekanbaru, 17 Mei 2022

Ketua,

  
**Dita Fisdian Adni, S.IP., M.IP**

Sekretaris,

  
**Rijalul Fikri, S.Sos., M.Si**

Anggota,



**Dr. Sri Maulidiah, S.Sos., M.Si**

Mengetahui,

Wakil Dekan 1

  
**Indra Safri, S.Sos. M.Si**

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**NOMOR : 464 /UIR-FS/KPTS/2022**  
**TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA**

**DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

- Menimbang** : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.  
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.
- Mengingat** : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional  
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi  
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.  
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR  
5. SK Rektor UIR Nomor: 117/UIR/KPTS/2012, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.
- Memperhatikan** : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** : 1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

Nama : Sri Hartini  
N P M : 187310260  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)

Judul Skripsi : **Efektivitas Kinerja Pegawai dalam elayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.**

**Struktur Tim :**

- |                                     |                                      |
|-------------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Dita Fisdian Adni, S.IP., M.IP   | Sebagai Ketua merangkap Penguji      |
| 2. Rijaulul Fikri, S.Sos., MA       | Sebagai Sekretaris merangkap Penguji |
| 3. Dr. Sri Maulidiah, S.Sos., M.Si. | Sebagai Anggota merangkap Penguji    |
| 4. Rendi Tri Afrinanda, S.IP., M.IP | Sebagai Notulen                      |
2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 15 April 2022  
Dekan,

**Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si.**

**Tembusan Disampaikan Kepada :**

9. Yth. Bapak Rektor UIR  
10. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR  
11. Yth. Ketua Prodi.....  
12. A r s i p -----sk.penguji-----

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

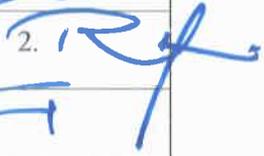
---

**BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI**

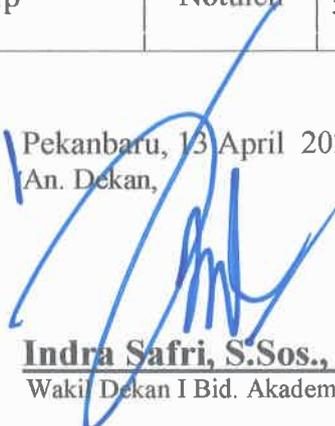
Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 464 /UIR-Fs/Kpts/2022 tanggal 12 April 2022 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Rabu tanggal, 13 April 2022 jam 09.00 – 10.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Sri Hartini  
NPM : 187310260  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : **Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.**

Nilai Ujian : Angka : " 0 " ; Huruf : " A- "  
Keputusan Hasil Ujian : **Lulus / Tidak Lulus / Ditunda**  
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dita Fisdian Adni, S.IP., M.IP	Ketua	1. 
2.	Rijalul Fikri, S.Sos., MA.	Sekretaris	2. 
3.	Dr. Sri Maulidiah, S.Sos., M.Si.	Anggota	3. 
5.	Rendi Tri Afrinanda, S.IP., M.Ip	Notulen	5. 

Pekanbaru, 13 April 2022  
An. Dekan,

  
**Indra Safri, S.Sos., M.Si.**  
Wakil Dekan I Bid. Akademik

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Sri Hartini  
NPM : 187310260  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh mahasiswa yang bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai memenuhi persyaratan administratif, oleh karena itu dapat disahkan sebagai sebuah Karya Ilmiah.

Pekanbaru, 17 Mei 2022

Ketua

Sekretaris



**Dra. Dita Fisdian Adni, S.IP., M.IP**



**Rijalul Fikri, S.Sos., M.Si**

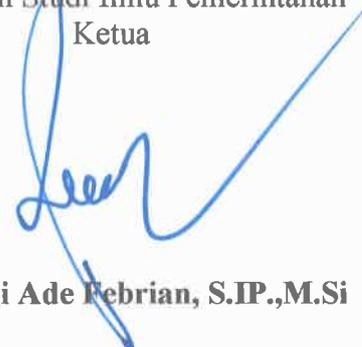
Turut Menyetujui,

Mengetahui  
Wakil Dekan 1

Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Ketua



**Indra Safri, S.Sos., M.Si**



**Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si**

## KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillah rabbil'alamin, Segala puji dan syukur selalu tercurah kehadirat Allah SWT atas limpahan Rahmat, Nikmat, Ilmu dan Karunia-nya. Shalawat dan salam pun juga penulis hadiahkan bagi Nabi Allah Muhammad SAW panutan bagi kita sekalian umat. Atas izin dan ridho Allah, Penulis bersyukur dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : “ **EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KECAMATAN MANDAU KABUPATEN BENGKALIS** ”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar pada program Strata-1 di Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau.

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman sudah berupaya memaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembar bab per bab skripsi ini sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang ditetapkan oleh fakultas. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dan naskah skripsi ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal tersebut penulis berharap kemakluman serta masukan dari para pembaca.

Melalui kata pengantar ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan

dan dorongan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan, ucapan terimakasih ini penulis sampaikan:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH, M.C.L selaku Rektor Universitas Islam Riau yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang Beliau pimpin.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, S.Ag, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan dukungan serta kesempatan kepada penulis menimba ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang beliau pimpin.
3. Bapak Dr. Rangi Ade Febrian, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah menyediakan fasilitas dan menyumbangkan pemikiran kepada penulis terutama selama proses bimbingan berlangsung sehingga Usulan Penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Bapak Andriyus, S.Sos., M.Si selaku Sekertaris Prodi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dan menimba ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
5. Ibu Dita Fisdian Adni, S.IP., M.I.P laku Pembimbing saya yang telah banyak menyediakan waktu dan menyumbangkan pemikiran serta baik hati kepada penulis terutama selama proses bimbingan berlangsung sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Para Bapak dan Ibu Dosen khususnya jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau yang telah mendidik serta mengajarkan kepada penulis baik dilingkungan maupun di luar lingkungan kampus.

7. Bapak kepala Tata Usaha beserta seluruh Staf pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang senantiasa memberikan bantuan administrasi kepada penulis sehingga penulis dapat melaksanakan perkuliahan dengan sebagaimana mestinya.
8. Kepala UPTD Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Ibu Dra.Irdawati beserta pegawai staff yang telah bersedia memberikan data dan pengumpulan data penelitian yang dibutuhkan dalam Usulan Penelitian ini.
9. Terkhusus dan teristimewa ucap terima kasih yang tiada terhingga penulis persembahkan kepada Ayahanda tercinta Gusmanto dan Ibunda tercinta Sri Rahayu, yang selalu memberikan dukungan penulis baik dari segi moral, materil maupun doa-doanya sehingga penulis dapat mudah dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Tak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada abang dan adik saya Sahroni,SE, Sri Kumayawati, Ahmad Fikri dan pratu Kurnia Ali Muda
11. Seluruh kelas IP D angkatan 2018 dan orang-orang terdekat saya yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang selalu memberikan masukan, semangat dan motivasi.

Akhirnya penulis sekali lagi mengucapkan ribuan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dan dapat memeberikan manfaat kepada setiap pembaca.

Pekanbaru, 17 Mei 2022

Penulis,

Sri Hartini

Npm. 187310260



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH</b> .....	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Rumusan Masalah.....	31
1.2 Tujuan penelitian.....	31
1.3 Kegunaan Penelitian.....	32
<b>BAB II STUDI KEPERPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR</b> .....	<b>33</b>
A. Studi Kepustakaan.....	33
1. Konsep Ilmu Pemerintahan.....	33
2. Konsep Pemerintahan.....	35
3. Konsep Fungsi Pemerintahan.....	37
4. Konsep Efektivitas.....	39
5. Konsep Kinerja.....	42
6. Konsep Efektivitas Kinerja.....	45
7. Konsep Pelayanan Publik.....	49
8. Konsep Kualitas Pelayanan.....	52
9. Konsep Administrasi Kependudukan.....	55
B. Penelitian Terdahulu.....	59
C. Kerangka Pikir.....	62
D. Konsep Operasional.....	63

E. Operasional Variabel. ....	66
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>68</b>
A. Tipe Penelitian.....	68
B. Lokasi Penelitian .....	68
C. Key Informan dan Informan .....	69
D. Teknik Penetapan Key Informan dan Informan .....	69
E. Jenis dan Sumber Data.....	70
F. Teknik Pengumpulan Data.....	71
G. Teknik Analisa Data.....	72
H. Jadwal Penelitian.....	73
I. Rencana Sistematika Laporan Penelitian.....	74
<b>BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>75</b>
A. Kecamatan Mandau.....	75
B. Ekonomi Kecamatan Mandau .....	77
C. Fasilitas dan Infrastruktur.....	77
D. Sosial Budaya.....	78
E. Sarana dan Prasarana .....	78
F. Sejarah UPT Disdukcapil Kecamatan Mandau .....	79
1. Visi UPT Disdukcapil Kecamatan Mandau .....	81
2. Misi UPT Disdukcapil Kecamatan Mandau .....	82
G. Tugas Pokok dan Fungsi UPT Disdukcapil .....	82
1. Kepala UPT Disdukcapil .....	82
2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha.....	83
3. Urusan Tata Usaha .....	83
4. Urusan Kependudukan .....	83
5. Urusan Pencatatan sipil.....	84
H. Program Disdukcapil Kabupaten Bengkalis 2016-2021 .....	84

I.Struktur Organisasi .....	86
<b>BAB V ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>87</b>
A. Identifikasi Informan Penelitian .....	87
a. Umur Informan .....	87
b. Jenis Kelamin.....	88
c.Tingkat Pendidikan .....	89
B. Hasil Penelitian .....	89
a.Kualitas Hasil Kerja.....	89
b.Kuantitas Hasil Kerja.....	94
c.Inisiatif.....	97
d.Disiplin .....	99
e.Efisiensi dalam melaksanakan tugas .....	102
f.Ketelitian.....	105
g.Kepemimpinan.....	107
h.Kejujuran .....	110
i.Kreativitas.....	113
C. Faktor penghambat dalam Efektivitas Kinerja pegawai Dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di UPT Disdukcapil Kecamatan Mandau.....	118
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>119</b>
A. Kesimpulan .....	119
B. Saran.....	120
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>121</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>127</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah UPTD Disdukcapil yang berada di Kabupaten Bengkalis.....	16
Tabel 1.2 Prosedur Penerbitan Akta Kelahiran WNI yang Belum Terlambat Pencatatannya (0-60 hari) Sejak Kelahirannya.....	18
Tabel 1.3 Prosedur Penerbitan akta Kelahiran yang Melampaui Batas 60 hari Sejak Tanggal Kelahiran.....	19
Tabel 1.4 Daftar masyarakat yang mengurus akta kelahiran di UPTD Disdukcapil Kecamatan Mandau Tahun 2020 s/d 2021.....	20
Tabel 1.5 Standar waktu penyelesaian dokumen Administrasi Kependudukan UPTD Kecamatan Mandau.....	22
Tabel 1.6 Standar Prosedur Pembuatan Akta Kelahiran UPTD Disdukcapil Kecamatan Se-Kabupaten Bengkalis.....	23
Tabel II.I Penelitian Terdahulu.....	59
Tabel II.2 Operasional Variabel Penelitian.....	66
Tabel III.I Key Informan dan Informan Penelitian.....	69
Tabel IV.1 Daftar Nama Kelurahan Kecamatan Mandau,Duri.....	76
Tabel IV.2 Jumlah Penduduk Kota Duri Menurut Desa/Kelurahan.....	76
Tabel IV.3 Jumlah Sarana dan Prasarana UPT Disdukcapil.....	79
Tabel V.1 Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Umur.....	87
Tabel V.2 Identitas Jenis Kelamin Informan.....	88
Tabel V.3 Indentitas Tingkat Pendidikan Informan.....	89

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Alur Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran .....	25
Gambar II.I Kerangka Pikir Penelitian.....	62
Gambar IV.1 Bagan Struktur Organisasi .....	86



## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1. : Daftar pedoman wawancara penelitian tentang efektivitas kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran di unit pelaksana teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis
2. : Transkrip hasil wawancara tentang efektivitas kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis
3. : Bukti kesalahan nama pada akta kelahiran di UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis
4. : Photo dokumentasi hasil observasi penelitian tentang efektivitas kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis
5. : SK Dekan Fisipol UIR No.-/UIR-Fs/Kpts/2022 tentang penetapan Dosen Pembimbing Penulisan skripsi an. Sri hartini
6. : Surat Rekomendasi Pra-Riset No.3709/E-UIR/27-FS/2021 dari Kampus Universitas Islam Riau
7. : Surat Rekomendasi No.503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/44065 tentang pelaksana kegiatan riset/prariset dan pengumpulan data untuk bahan skripsi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau
8. : Surat Keterangan No.470/UPT-KPS/2022 dari UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis
9. : Surat Keterangan lulus plagiasi skripsi No.314/A-UIR/5-FS/2022 dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

## SURAT PERNYATAAN

Saya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian komprehensif yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sri Hartini  
Npm : 187310260  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Usulan Penelitian : Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

Atas nama yang didaftarkan pada ujian komprehensif ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa naskah Skripsi ini benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu pada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan karya ilmiah.
2. Bahwa keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Universitas.
3. Bahwa apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian komprehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara Republik Indonesia.

Pekanbaru, 17 Mei 2022



Sri Hartini

**EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN  
PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KECAMATAN MANDAU  
KABUPATEN BENGKALIS**

**ABSTRAK**

**Sri Hartini**

Pemerintah Kecamatan merupakan organisasi formal perangkat pemerintah daerah yang berfungsi menjalankan pemerintahan umum dan melayani masyarakat luas dalam ruang lingkup wilayah kecamatan. Oleh sebab itu, Pemerintah Kecamatan tugas dan fungsinya cukup menentukan serta menunjang terlaksananya pemerintahan yang baik di daerah. Di bentuknya UPT Disdukcapil dikecamatan untuk pelayanan lebih dekat, efektif, efisien, mudah, aman dan adil. Ada kalanya urusan lain yang sulit terjangkau oleh masyarakat sehingga perlu diadakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) di Kecamatan. Efektivitas adalah suatu bentuk kemampuan dalam menyelesaikan tugas dan fungsi dalam suatu organisasi dan sejenisnya dengan tidak adanya tekanan dari pelaksananya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan efektivitas kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran di UPT Disdukcapil Kecamatan Mandau dan untuk mengetahui hambatan apa saja dalam pembuatan akta kelahiran. Adapun tipe penelitian ini menggunakan metode Kualitatif. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan metode *purpose sampling*, dengan pertimbangan informan yang ditunjuk mengetahui serta memahami masalah topik penelitian yang diperlukan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum kinerja pegawai UPT Disdukcapil Kecamatan Mandau sudah efektif walaupun masih ada beberapa hambatan yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki. Hal ini dapat dilihat dari pelaksanaan tugas sudah sesuai dengan perencanaan, tugas dan fungsi, jumlah pegawai yang sudah cukup untuk melaksanakan tugas, waktu pelaksanaan tugas sudah sesuai dan didukung dengan *skill* pegawai serta pelayanan tidak di pungut biaya.

**Kata kunci : Efektivitas, Kinerja, Akta Kelahiran.**

EFFECTIVENESS OF EMPLOYEE PERFORMANCE IN BIRTH  
CERTIFICATION SERVICES IN THE TECHNICAL IMPLEMENTING UNIT  
OF THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION DEPARTMENT OF  
MANDAU DISTRICT, BENGKALIS REGENCY

ABSTRACT

Sri Hartini

The sub-district government is a formal organization of local government apparatus that functions to run general government and serve the wider community within the scope of the sub-district area. Therefore, the sub-district government's duties and functions are quite decisive and support the implementation of good governance in the region. In its form the Disdukcapil UPT in the district for closer, effective, efficient, easy, safe and fair services. There are times when other affairs are difficult to reach by the community so it is necessary to hold a Technical Implementation Unit (UPT) in the District. Effectiveness is a form of ability to complete tasks and functions within an organization and the like in the absence of pressure from the implementer. The purpose of this study was to describe the effectiveness of employee performance in the service of making birth certificates at UPT Disdukcapil Mandau District and to find out what obstacles were in making birth certificates. As for this type of research using qualitative methods. Determination of informants in this study using the purpose of sampling method, with the consideration that the appointed informants know and understand the problem of the research topic needed. The results of this study indicate that the UPT Disdukcapil employees of Mandau District have been effective, although there are still some obstacles that need to be improved and fixed. This can be seen from the implementation of the tasks in accordance with the planning, duties and functions, the number of employees who are sufficient to carry out the tasks, the implementation time is appropriate and supported by the skills of the employees and the service is free of charge.

**Keywords: Effectiveness, Performance, Birth Certificate.**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Dalam mewujudkan cita-cita Negara Republik Indonesia yang dilandaskan oleh pembukaan Undang-Undang Dasar 1945. Negara Indonesia dibagi dalam satuan-satuan kecil sesuai Pasal 18 Ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945, disebutkan bahwa Negara Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi menjadi kabupaten dan kota dimana tiap-tiap kabupaten dan kota itu mempunyai pemerintah daerah yang diatur dalam Undang-Undang.

Tindak lanjut dari pasal 18 pasal ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 adalah dengan dikeluarkannya undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Dalam rangka penyelenggaraan pemerintah daerah sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, pemerintah daerah yang mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintah menurut asas otonomi dan tugas pembantu, diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan, pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.(Rudi Irfani,2019)

Negara Indonesia merupakan Negara dalam berbentuk Republik yang pemerintahannya tersusun rapi dari mulai tingkat tertinggi hingga tingkat terendah, dari pemerintah pusat hingga terdapat pula pemerintahan daerah yang terdiri dari Provinsi, Kota, Kecamatan, dan Kelurahan. Semua kebijakan diatur pemerintahan

dalam bentuk perundang-undangan sehingga tidak saling tumpang tindih. (Utami, 2021)

Dalam menyelenggarakan tugasnya, pemerintah memiliki beberapa fungsi yaitu :

1) Fungsi Pelayanan (*Public Service*)

Perbedaan pelaksanaan fungsi pelayanan yang dilakukan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah terletak pada kewenangan masing-masing. Kewenangan pemerintah pusat mencakup urusan Pertanahan, Agama, Hubungan luar negeri, Moneter dan Peradilan. Secara umum pelayanan pemerintah mencakup pelayanan publik (*Publik Service*) dan pelayanan sipil (*Civil Service*) yang menghargai kesetaraan.

2) Fungsi Pengaturan (*Regulation*)

Fungsi ini dilaksanakan pemerintahan dengan membuat peraturan perundang-undangan untuk mengatur hubungan manusia dalam masyarakat. Pemerintah adalah pihak yang mampu menerapkan peraturan agar kehidupan dapat berjalan secara baik dan dinamis. Seperti halnya fungsi pemerintah pusat, pemerintah daerah juga mempunyai fungsi pengaturan terhadap masyarakat yang ada di daerahnya. perbedaannya, yang diatur oleh Pemerintah Daerah lebih khusus, yaitu urusan yang telah diserahkan kepada Daerah.

3) Fungsi Pembangunan (*Development*)

Pemerintah harus berfungsi sebagai pemacu pembangunan diwilayahnya, dimana pembangunan yang mencakup segala aspek kehidupan tidak hanya fisik tetapi juga mental spiritual. Pembangunan akan berkurang apabila keadaan masyarakat akan membaik yang

artinya masyarakat tersebut sudah sejahtera. jadi, fungsi pembangunan akan lebih dilakukan oleh pemerintah atau negara berkembang sedangkan negara maju akan melaksanakan fungsi ini seperlunya.

#### 4) Fungsi Pemberdayaan (*Empowerment*)

Fungsi ini untuk mendukung terselenggaranya otonomi daerah, fungsi ini menuntut pemberdayaan pemerintah daerah dengan kewenangan yang cukup dalam pengelolaan sumber daya daerah guna melaksanakan berbagai urusan yang didesentralisasikan. dalam fungsi ini pemerintah harus memberikan ruang yang cukup bagi aktifitas mandiri masyarakat, sehingga dengan demikian partisipasi masyarakat di Daerah dapat ditingkatkan. (Pemerintah.net, 2015)

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pasal ayat (1) menyebutkan bahwa urusan pemerintahan terdiri atas :

- 1) Urusan Pemerintahan Absolut adalah urusan Pemerintahan yang sepenuhnya yang menjadi sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintahan Pusat.
- 2) Urusan Pemerintahan Konkuren adalah urusan Pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat dan Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota. Urusan pemerintahan konkuren yang diserahkan ke Daerah menjadi dasar pelaksanaan Otonomi daerah.
- 3) Urusan Pemerintahan Umum adalah urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai kepala pemerintahan.

Kemudian dijelaskan didalam pasal 12 ayat (2) urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 11 ayat (2) yaitu :

- a. Tenaga kerja;
- b. Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
- c. Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- d. Pangan;
- e. Pertanahan;
- f. Lingkungan hidup;
- g. Administrasi kependudukan dan keluarga berencana;
- h. Perhubungan;
- i. Komunikasi dan informatika;
- j. Koperasi, usaha kecil, dan menengah;
- k. Kepemudaan dan olahraga;
- l. Pemberdayaan masyarakat desa;
- m. Penanaman modal;
- n. Statistik;
- o. Persandian;
- p. Kebudayaan;
- q. Perpustakaan dan;
- r. Kearsipan.

Berdasarkan Pasal 57 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, penyelenggaraan pemerintahan daerah provinsi dan kabupaten/kota terdiri atas kepala daerah dan DPRD dibantu oleh perangkat daerah.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya penyelenggaraan pemerintah berpedoman pada asas-asas penyelenggaraan pemerintahan daerah yang diatur pada pasal 58 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan daerah yang terdiri atas :

- 1) Kepastian Hukum.
- 2) Tertib penyelenggara negara.
- 3) Kepentingan umum.
- 4) Keterbukaan.
- 5) Proporsionalitas.
- 6) Profesionalitas.
- 7) Akuntabilitas.
- 8) Efisiensi.
- 9) Efektivitas.
- 10) Keadilan.

Dalam pelaksanaan otonomi, dikenal tiga bentuk asas dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yakni :

- 1) Asas Desentralisasi adalah pelimpahan kekuasaan dan kewenangan dari pusat kepada daerah dimana kewenangan yang bersifat otonom diberi kewenangan dapat melaksanakan pemerintahannya sendiri tanpa intervensi dari pusat.
- 2) Asas Dekonsentrasi adalah pendelegasian wewenang pusat kepada daerah yang bersifat menjalankan peraturan-peraturan dan keputusan-keputusan pusat lainnya yang tidak berbentuk peraturan, yang tidak dapat berprakarsa

menciptakan peraturan dan membuat kepurusan bentuk lainnya untuk kemudian dilaksanakan sendiri.

- 3) Asas Tugas Pembantu adalah tugas untuk ikut melaksanakan peraturan perundang-undangan bukan saja yang ditetapkan oleh pemerintah pusat akan tetapi juga yang ditetapkan oleh pemerintah daerah tingkat atasnya. (Iii, n.d.)

Untuk masing-masing perangkat kerja uraian tugas dan fungsi pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis adalah sebagai berikut :

1. Kepala Dinas : Kepala dinas mempunyai tugas membantu bupati dalam urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas membantu dibidang kependudukan dan pencatatan sipil. Fungsi kepala dinas pada ayat (1) yaitu :
  - a) Penetapan kebijakan bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
  - b) Perumusan rencana strategis dan program kerja dinas yang sesuai dengan visi misi kepala daerah.
  - c) Perencanaan mengorganisasikan, menggerakkan dan mengendalikan serta menetapkan kebijakan bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
  - d) Pelaksanaan pembinaan terhadap kedisiplinan dan peningkatan kualitas sumberdaya aparatur pegawai dalam lingkungan dinas.
  - e) Penyelenggaraan urusan penatausahaan.
  - f) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh bupati sesuai dengan bidang dan tugasnya.

2. Sekretariat : Sekretariat mempunyai tugas memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan tugas-tugas dibidang pengelolaan, pelayanan sekretariat yang meliputi pengkoordinasian ,perencanaan, penyusunan program dan anggaran, pengelolaan keuangan, perlengkapan umum dan kepegawaian. Sekretariat dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :

- a) Penyusunan rencana, program, evaluasi dan pelaporan.
- b) Pelaksanaan administrasi kepegawaian dan rumah tangga dinas.
- c) Pelaksanaan administrasi keuangan dan perlengkapan serta penataan asset.
- d) Pelaksanaan urusan surat menyurat, kearsipan dan dokumentasi dan hubungan masyarakat.
- e) Pelaksanaan urusan hukum, organisasi dan hubungan masyarakat.
- f) Pelaksanaan pengkoordinasian tugas-tugas Bidang.
- g) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Susunan Organisasi Sekretariat, terdiri dari :

- a. Sub Bagian Perencanaan.
  - b. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
  - c. Sub Bagian Keuangan.
3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk : Bidang pelayanan pendaftaran penduduk mempunyai tugas melaksanakan koordinasi perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan operasional dibidang pelayanan pendaftaran penduduk yang meliputi identitas penduduk, pindah dating

penduduk, dan pendataan penduduk. Fungsi Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk :

- a) Bidang pelayanan pendaftaran Penduduk dalam menjalankan tugas dan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi:
- b) Penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- c) Perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk;
- d) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- e) Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- f) Pelaksanaan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk;
- g) Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk;
- h) Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk;
- i) Pelaksanaan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervise dan konsultasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- j) Pelaksanaan inventarisasi data-data penduduk secara terus menerus;
- k) Pelaksanaan pimpinan, mengkoordinasikan dan mengendalikan serta mengawasi semua kegiatan yang berhubungan dengan bidang tugas;
- l) Perumusan pelaksanaan kebijakan pembangunan serta layanan staf dan bimbingan teknis;

- m) Pemberian saran-saran dan pertimbangan kepada Kepala Dinas mengenai langkah-langkah dan tindakan-tindakan yang perlu diambil sesuai dengan tugasnya; dan
- n) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Susunan Organisasi Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, terdiri dari;

- a. Seksi Identitas Penduduk.
  - b. Seksi Pindah Datang Penduduk.
  - c. Seksi Pendataan Penduduk.
4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil : Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan dibidang pelayanan pencatatan sipil sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dalam menjalankan tugas dan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi:
- a) Penyusunan perncannan pelayanan pencatatan sipil;
  - b) Perumusan kebijakan teknis pencatatan sipil;
  - c) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pencatatan sipil;
  - d) Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
  - e) Pelaksanaan penerbitan dokumen pencatatan sipil;
  - f) Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil;
  - g) Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil;

- h) Pemberian saran-saran dan pertimbangan kepada Kepala Dinas mengenai langkah-langkah dan tindakan-tindakan yang perlu diambil sesuai dengan bidang tugasnya;
- i) Penilaian prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan karier; dan
- j) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan bidang tugasnya.

Susunan Organisasi Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, terdiri dari;

- a. Seksi Kelahiran.
  - b. Seksi Perkawinan dan Perceraian.
  - c. Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian.
5. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan : Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan penyusunan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan dibidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan.
- fungsi:
- a) Penyusunan perencanaan, merumuskan kebijakan teknis, melaksanakan pembinaan dan koordinasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi system informasi kependudukan, mengolah data serta kelola dan sumber daya manusia, teknologi informasi dan komunikasi.
  - b) Perekaman data hasil pelayanan pendaftaran dan pencatatan sipil serta pemutakhiran data penduduk dengan menggunakan SIAK.

- c) Pengevaluasian dan melaporkan pengelolaan informasi administrasi Kependudukan.
- d) Pelaksanaan pembangunan dan mengembangkan jaringan komunikasi data.
- e) Penyediaan perangkat keras dan perlengkapan lainnya serta penyediaan jaringan komunikasi data sebagai tempat pelayanan dokumen kependudukan.
- f) Pemeliharaan dan perawatan perangkat SIAK.
- g) Penyediaan dan mendesiminasi informasi kependudukan.
- h) Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.
- i) Pemberian saran-saran dan pertimbangan kepada Kepala Dinas mengenai langkah-langkah dan tindakan-tindakan yang perlu diambil sesuai dengan bidang tugasnya.
- j) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan bidang tugasnya.

Susunan Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, terdiri dari:

- a. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.
  - b. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data.
  - c. Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi.
6. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan : Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan dibidang

pemanfaatan data dan inovasi pelayanan. Adapun Fungsinya sebagai berikut :

- a) Penyusunan perencanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- b) Perumusan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- c) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- d) Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- e) Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- f) Pengendalian dan mengevaluasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- g) Pemberian saran-saran dan pertimbangan kepada Kepala Dinas mengenai langkah-langkah dan tindakan-tindakan yang perlu diambil sesuai dengan bidang tugasnya; dan
- h) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan bidang tugasnya.

Susunan Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, terdiri dari:

- a. Seksi Kerja sama, Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan.
- b. Seksi Inovasi Pelayanan. (bengkaliskab.go.id, 2021)

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 44 Tahun 2017 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Se-Kabupaten Bengkalis.

- 1) Unit Pelaksana Teknis Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bengkalis pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis berkedudukan di Bengkalis dengan Klasifikasi kelas A, wilayah meliputi Kecamatan Bengkalis.
- 2) Unit Pelaksana Teknis Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bantan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis berkedudukan di Selat Baru dengan Klasifikasi kelas B, wilayah kerjanya meliputi Kecamatan bantan.

Pemerintah Kecamatan merupakan organisasi formal perangkat pemerintah daerah yang berfungsi menjalankan pemerintahan umum dan melayani masyarakat luas dalam ruang lingkup wilayah kecamatan. Oleh sebab itu, Pemerintah Kecamatan tugas dan fungsinya cukup menentukan serta menunjang terlaksananya pemerintahan yang baik di daerah. Terkait dengan tugas dan fungsi khususnya di bidang pelayanan, tidak semua urusan pelayanan menjadi tugas pemerintah kecamatan.

Sedangkan dibentuknya UPT Disdukcapil dikecamatan untuk pelayanan lebih dekat, efektif, efisien, mudah, aman dan adil. Ada kalanya urusan lain yang sulit terjangkau oleh masyarakat sehingga perlu diadakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) di Kecamatan. Misalnya pengurusan akta kelahiran yang sebelumnya harus diurus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) , oleh karena itu

diperlukan UPT Disdukcapil di kecamatan agar mudah dijangkau oleh masyarakat untuk mengurus berbagai urusan yang berkaitan dengan Kependudukan dan Pencatatan Sipil. UPTD merupakan unsur pelaksana teknis operasional dinas di bidang Kependudukan dan Pencatatan sipil dipimpin oleh seorang kepala Dinas UPTD yang mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas teknis operasional dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil di suatu atau beberapa wilayah Kecamatan sesuai dengan kebijakan Kepala Dinas. .(Rosida,Umi 2018)

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan bahwa tugas dan fungsi UPT Disdukcapil yaitu :

- 1) Tugas Pokok , Melaksanakan tugas pelayanan Pencatatan Sipil di wilayah kerjanya.
- 2) Fungsi
  - A. Memberikan Pelayanan Pencatatan Sipil yang meliputi :
    - a) Kelahiran.
    - b) Kematian.
    - c) Lahir mati.
    - d) Perkawinan.
    - e) Perceraian.
    - f) Pengakuan anak.
    - g) Pengesahan anak.
    - h) Perubahan nama.
    - i) Perubahan status keluarga.
    - j) Pembatalan perkawinan.

- k) Pembatalan perceraian dan
- l) Peristiwa penting lainnya.

B. Wewenangny adalah menerbitkan kutipan akta Pencatatan Sipil yang meliputi akta-akta :

- a) Kelahiran.
- b) Kematian.
- c) Perkawinan.
- d) Perceraian.
- e) Pengakuan anak.

C. Menyiapkan bahan laporan pelaksanaan tugas, kewajiban dan kewenangan UPTD yang berkaitan dengan pelayanan Pencatatan Sipil kepada kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

D. Menyiapkan kebutuhan blanko-blanko dokumen Kependudukan dan formulir untuk pelayanan Pencatatan Sipil sesuai dengan kebutuhan.

E. Mendokumentasikan dan memelihara dokumen-dokumen Pencatatan Sipil di wilayah kerjanya.

Adapun beberapa jumlah UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berada di Kabupaten Bengkalis yang melayani beberapa Kelurahan serta Desa sebagai berikut :

**Tabel 1.1 Jumlah UPT Disdukcapil yang berada di Kabupaten Bengkalis.**

NO	Nama UPT Disdukcapil Kabupaten Bengkalis	Jumlah Kelurahan	Desa
1	UPT Disdukcapil Bengkalis	3	28
2	UPT Disdukcapil Bantan		23
3	UPT Disdukcapil Bukit Batu	1	9
4	UPT Disdukcapil Mandau	9	2
5	UPT Disdukcapil Rupal	4	12
6	UPT Disdukcapil Rupal Utara		8
7	UPT Disdukcapil Siak Kecil		17
8	UPT Disdukcapil Pinggir	2	8
9	UPT Disdukcapil Bandar Laksamana		7
10	UPT Disdukcapil Talang Muandau		9
11	UPT Disdukcapil Bathin solapan		13
<b>TOTAL</b>		<b>19</b>	<b>136</b>

*Sumber Olahan Penulis 2021*

Dari table di atas terdapat 11 UPT yang berada di setiap Kecamatan yang berada di Kabupaten Bengkalis keberadaan UPT ini diharapkan dapat mengurangi persoalan masyarakat yang tinggal di wilayah yang cukup jauh sehingga membutuhkan biaya yang tidak sedikit bila harus datang ke Dinas, terlebih ketika terjadi kendala teknis sehingga waktu yang dibutuhkan tidak hanya satu hari sehingga kondisi seperti ini memberi ruang bagi praktek percaloan.

Dalam Peraturan Menteri dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2015 Tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Pejabat dan Unit Kerja yang Menangani Urusan Administrasi Kependudukan di Provinsi dan Kabupaten/Kota pasal 1 ayat (1) menyebutkan bahwa Pegawai Aparatur Negara yang selanjutnya disebut pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai

pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. Pasal 6 ayat (1) tentang pengangkatan pejabat di Kabupaten/Kota menyebutkan bahwa Pejabat Pimpinan Tinggi pertama pada unit kerja yang menangani urusan Administrasi Kependudukan di Kabupaten/Kota diangkat dan diberhentikan oleh Menteri atas usulan Bupati /Wali Kota.

Akta kelahiran adalah bukti sah mengenai status dan peristiwa kelahiran seseorang yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Bayi yang di laporkan kelahirannya akan terdaftar dalam Kartu Keluarga dan diberi Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai dasar untuk memperoleh pelayanan masyarakat lainnya. Akta kelahiran merupakan salah satu bentuk pencatatan sipil yang ada di Indonesia. Sebagai bagian sistem pencatatan sipil, pencatatan kelahiran berfungsi untuk menentukan dan menetapkan status keperdataan (sipil) seseorang dalam wilayah hukum suatu negara, pencatatan ini merupakan bagian dari hak sipil yang melekat bagitu seseorang lahir. Oleh karena ini negara berkewajiban menghormati, memenuhi, dan melindungi hak tersebut. Dengan mencatatkan seorang anak, negara telah resmi mengakuinya sebagai subyek hukum dan berkewajiban melindungi hak-hak sipilnya. Selain itu, pencatatan sipil dinilai sangat penting, karena adanya catatan sipil, pemerintah dapat mengumpulkan data-data kependudukan yaitu berupa data kelahiran. (Marchianti et al., 2017)

Dalam golongannya, Akta kelahiran terdiri dari 2 jenis antara lain yaitu :

- 1) Akta Kelahiran Umum adalah akta kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiranyang disampaikan dalam batas waktu selambat-lambatnya 0-60 hari kelahiran.
- 2) Akta Kelahiran Terlambat adalah kelahiran yang dilaporkan melebihi 60-1 tahun hari sejak di lahirkan dan untuk menerbitkannya berdasarkan persetujuan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. (Rosida,Umi 2018)

Bagi masyarakat Kecamatan Mandau yang hendak melakukan pelayanan pembuatan akta kelahiran umum 0-60 hari sejak kelahiran dan pengurusan akta kelahiran terlambat 60-1 tahun sejak kelahiran di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis adapun prosedur serta syarat yang harus di lengkapi sebagai berikut :

**Tabel 1.2 Prosedur Penerbitan Akta Kelahiran WNI yang Belum Terlambat Pencatatannya (0-60 hari) Sejak Kelahirannya.**

NO	Kegiatan	Persyaratan
1	Mengambil nomor antrean	a. Surat keterangan kelahiran / SPTJM kebenaran data kelahiran. b. Buku nikah/kutipan akta perkawinan/SPTJM kebenaran pasangan suami istri. c. KK d. E-KTP
2	Menunggu panggilan sesuai dengan nomor antrean, mengisi dan menandatangani formulir pelaporan pencatatan kelahiran serta melengkapi dokumen persyaratan untuk penerbitan akta kelahiran.	
3	Petugas pelayanan melakukan verifikasi dan validasi data terhadap formulir pelaporan dan persyaratan.	
4	Petugas melakukan registrasi berkas permohonan dan memberikan bukti tanda terima dokumen.	
5	Petugas melakukan perekaman data dalam basis data Kependudukan	
6	Pejabat mencatat dalam register akta kelahiran dan menerbitkan kutipan akta kehiran.	
7	Petugas menyerahkan kutipan akta kelahiran kepada Pemohon	
8	Pemohon menerima kutipan akta kelahiran	
9	Petugas menyimpan berkas permohonan dan persyaratan	

*Sumber Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Bengkalis*

**Tabel 1.3 Prosedur Penerbitan akta Kelahiran yang Melampaui Batas 60 hari Sejak Tanggal Kelahiran.**

NO	Kegiatan	Persyaratan
1	Mengambil nomor antrean	a. Surat keterangan kelahiran/SPTJM kebenaran data kelahiran. b. Buku nikah/kutipan akta perkawinan/SPTJM kebenaran pasangan suami istri. c. KK d. E-KTP e. Keputusan Kepala Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten tentang penerbitan akta kelahiran yang terlambat pencatatannya.
2	Menunggu panggilan sesuai dengan nomor antrean, mengisi dan menandatangani formulir pelaporan pencatatan kelahiran serta melengkapi dokumen persyaratan untuk penerbitan akta kelahiran.	
3	Petugas pelayanan melakukan verifikasi dan validasi data terhadap formulir pelaporan dan persyaratan.	
4	Petugas melakukan registrasi berkas permohonan dan memberikan bukti tanda terima dokumen.	
5	Petugas melakukan perekaman data dalam basis data kependudukan	
6	Pejabat mencatat dalam register akta kelahiran dan menerbitkan kutipan akta kelahiran.	
7	Petugas menyerahkan kutipan akta kelahiran kepada pemohon.	
8	Pemohon menerima kutipan akta kelahiran	
9	Petugas menyimpan berkas permohonan dan persyaratan	

*Sumber Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Bengkalis*

Adapun daftar lahir umum pada usia 0-60 hari dan lahir terlambat pada usia 60 hari dan seterusnya pada penduduk Kecamatan Mandau pada Tahun 2020 s/d 2021 yang telah di keluarkan UPTD Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau yaitu :

**Tabel 1.4 Daftar masyarakat yang mengurus akta kelahiran di UPTD Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Tahun 2020 s/d 2021**

No	Bulan	Tahun 2020			Tahun 2021		
		Lu	Lt	Jumlah	Lu	Lt	Jumlah
1	Januari	50	352	402	87	149	236
2	Februari	503	410	913	137	538	675
3	Maret	139	1196	1335	122	688	810
4	April	37	354	391	126	413	539
5	Mei	113	300	413	68	280	348
6	Juni	249	361	610	145	756	901
7	Juli	109	128	237	88	592	680
8	Agustus	118	256	374	100	461	561
9	September	143	374	517	130	825	955
10	Oktober	120	217	337	168	769	937
11	November	73	364	437	126	324	450
12	Desember	276	1036	1312	141	491	632
<b>Grand Total</b>		1.930	5.348	7.278	1.438	6.286	7724

(Sumber data: UPTD Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau 2021) keterangan : LU = Lahir Umum, LT= Lahir Terlambat

Dari data di atas dapat dilihat bahwa jumlah penduduk yang mengurus akta kelahiran umum pada tahun 2020 dan tahun 2021 tiap bulannya lebih sedikit sedangkan untuk pengurusan akta kelahiran terlambat pada tahun 2020 dan tahun 2021 lebih banyak pada UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau hal ini jelas kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan khususnya pembuatan akta kelahiran.

Artinya penting dari Akta Kelahiran yakni menjadi bukti bahwa Negara mengakui atas identitas seseorang yang menjadi warganya, sebagai alat dan data dasar bagi pemerintah untuk menyusun anggaran nasional dalam bidang pendidikan, kesehatan, sosial, perlindungan anak serta menjadi bukti yang sangat kuat bagi seorang anak untuk mendapatkan hak waris dari orang tuanya. mencegah pemalsuan umur, perkawinan dibawah umur, tindak kekerasan terhadap anak, perdagangan

anak, adopsi ilegal dan eksploitasi seksual, anak secara yuridis berhak untuk mendapatkan perlindungan, kesehatan, pendidikan, pemukiman dan hak-hak lainnya sebagai warga negara. Kegunaan Akta Catatan Sipil adalah :

- a. Akta Catatan Sipil merupakan bukti paling kuat dalam menentukan kedudukan hukum seseorang.
- b. Merupakan akta autentik yang mempunyai kekuatan hukum pembuktian sempurna di depan hukum.
- c. Memberikan kepastian hukum sebesar-besarnya tentang kejadian-kejadian mengenai kelahiran, perkawinan, perceraian, pengakuan atau pengesahan anak dan kematian. (Eggi Aswanda :2019)

Undang-undang No.23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang No.24 tahun 2013 menyebutkan bahwa dari 13 jenis peristiwa penting lingkup pencatatan sipil, hanya ada 6 jenis peristiwa penting yang di terbitkan aktanya yaitu :

- a) Akta kelahiran.
- b) Akta kematian.
- c) Akta perceraian.
- d) Akta Pengakuan Anak.
- e) Akta Pengesahan Anak.

Sedangkan 6 peristiwa penting lainnya, pencatatannya dilakukan dengan membuat catatan pinggir pada register dan kutipan akta capil, untuk peristiwa lahir mati berupa surat keterangan lahir mati. Adapun peraturan tentang standar

pengurusan administrasi Kependudukan yang di keluarkan oleh UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau yaitu :

**Tabel 1.5 Standar waktu penyelesaian dokumen Administrasi Kependudukan UPTD Kecamatan Mandau**

No	Dokumen Adm Kependudukan	Waktu Penyelesaian Dokumen
1	Kartu keluarga	1 s/d 3 Hari Kerja
2	Update Data Kependudukan	1 s/d 3 Hari Kerja
3	Akta Kelahiran	1 s/d 3 Hari Kerja
4	Akta Kematian	1 s/d 3 Hari Kerja
5	Pencatatan Pelaporan Perubahan nama	1 s/d 3 Hari Kerja
6	KTP Elektronik (E-KTP)	1 s/d 3 Hari Kerja
7	Pindah Datang atau Keluar	1 s/d 3 Hari Kerja
8	Akta Perkawinan	1 s/d 3 Hari Kerja
9	Akta Perceraian	1 s/d 3 Hari Kerja
10	Kartu Indentitas Anak (KIA)	1 s/d 3 Hari Kerja
11	Pengesahan Anak	1 s/d 3 Hari Kerja
12	Akta Pengakuan Anak	1 s/d 3 Hari Kerja
13	Pengangkatan Anak	1 s/d 3 Hari Kerja
<b>Jangka waktu penerbitan dokumen-dokumen pelayanan terhitung sejak tanggal dipenuhinya seluruh persyaratan.</b>		

*(Sumber data: UPTD Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau*

2021) Berdasarkan tabel diatas, semua pelayanan yang ada di tabel merupakan jenis pelayanan yang bisa dilakukan di UPTD Kecamatan Mandau dengan jangka waktu penerbitan dokumen pelayanan terhitung sejak tanggal di penuhinya semua persyaratan. Jika semua proses di atas berjalan dengan semestinya, biasanya akta kelahiran jadi paling cepat dalam waktu 1-2 hari. Menurut Undang-Undang No.23 tahun 2006 sendiri waktu pembuatan akta kelhiran adalah 30 hari.

Selanjutnya adalah Standar prosedur dari pembuatan akta kelahiran UPTD Disdukcapil Kecamatan Se-Kabupaten Bengkalis dalam berbentuk tabel yaitu sebagai berikut :

**Tabel 1.6 Standar Prosedur Pembuatan Akta Kelahiran UPTD Disdukcapil Kecamatan Se-Kabupaten Bengkalis.**

No	PERSYARATAN PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN
1.	Surat keterangan kelahiran, buku nikah/kutipan akta perkawinan/bukti lainnya yang sah, KK, E-KTP (untuk penerbitan akta kelahiran WNI yang belum terlambat pencatatannya)
2.	Surat keterangan kelahiran, buku nikah/kutipan akta perkawinan/bukti lainnya yang sah, KK, E-KTP, Keputusan kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten/kota tentang penerbitan akta kelahiran yang terlambat pencatatannya (untuk yang melampaui batas 60 hari sejak tanggal kelahiran)
3	Berita acara dari kepolisian, surat pertanggung jawab mutlak kebenaran data dengan 2 orang saksi, kusus yang tidak memiliki surat keterangan lahir dan tidak memiliki buku nikah/kutipan akta perkawinan atau bukti lainnya yang sah tetapi status hubungan di dalam KK menunjukkan sebagai suami istri (untuk penerbitan anak yang tidak tau asal usulnya atau keberadaan orang tuanya)
4	Surat kehilangan dari kepolisian, fotocopy akta kelahiran yang hilang/rusak, Kk dan E-KTP (untuk penerbitan salinan kedua kutipan akta kelahiran yang hilang/rusak)
5	Surat keterangan kelahiran, buku nikah/kutipan akta perkawinan, dokumen perjalanan RI atau dokumen perjalanan orang tua. Surat keterangan pindah luar negeri (untuk penerbitan akta kelahiran WNI yang bertempat tinggal di luar wilayah NKRI yang sedang berkunjung ke Indonesia)
6	Surat keterangan kelahiran, dokumen perjalanan, E-KTP, kartu izin tinggal terbatas atau via kunjungan (untuk penerbitan akta kelahiran orang asing di wilayah NKRI)

(Sumber Data UPTD Kependudukan dan Catatan Sipil Kec. Mandau 2021)

Menurut observasi yang penulis lakukan di kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dari tabel diatas standart prosedur akta kelahiran di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau sudah berjalan secara maksimal seluruh persyaratan telah jelas dicantumkan oleh pegawai UPTD namun masih ada masyarakat saat ingin melakukan pengurusan tidak melengkapi persyaratan bahkan sebagian masyarakat tidak mengetahui apa saja yang menjadi persyaratan mengurus akta kelahiran keluarga atau kerabat mereka yang telah ditetapkan oleh UPTD sehingga kadang kala mereka harus mengulang kembali pengurusan dikarenakan persyaratan tidak lengkap, selain itu juga kurangnya pengetahuan masyarakat akan pentingnya kepemilikan akta kelahiran masih sangat minim dibandingkan KTP, Masyarakat menganggap bahwa akta kelahiran bukan hal yang utama dalam kehidupannya. Meskipun telah diatur dalam Undang-Undang keharusan dan pentingnya akta kelahiran masih banyak kurangnya kesadaran orang tua sehingga banyak anak yang tidak memiliki akta kelahiran serta melampaui batas waktu pengurusan.

Gambar 1.1 Alur Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran

### ALUR PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN

- PEMOHON**
1. Pemohon mengisi dan mendatangi formulir pelaporan pencatatan kelahiran serta melengkapi dokumen persyaratan untuk penerbitan akta kelahiran.
  2. Pemohon mengambil nomor antrian dan menunggu panggilan

- PETUGAS FRONT OFFICE**
1. Petugas Pelayanan melakukan verifikasi dan validasi terhadap formulir pelaporan dan persyaratan
  2. Petugas melakukan registrasi berkas pemohon dan memberikan bukti tanda terima dokumen.

### PETUGAS BACK OFFICE

1. Petugas melakukan perekaman data dalam basis data kependudukan
2. Pejabat mencatat dalam register kutipan akta kelahiran dan menerbitkan kutipan akta kelahiran

### PETUGAS FRONT OFFICE

1. Petugas menyerahkan kutipan aktakelahiran kepada pemohon.

### PETUGAS ARSIP

1. Petugas menyimpan berkas permohonan dan persyaratan

Menerima Kutipan Akta Kelahiran

**PEMOHON**



**CATATAN:**

**BIAYA : Rp0,-(GRATIS)**

**Waktu Penyelesaian Dokumen : 1 s/d 14 Hari Kerja**

*(Sumber : UPTD Kependudukan dan Catatan Sipil Kec.Mandau 2021)*

Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Sedangkan pengertian kinerja menurut lembaga Administrasi Negara (LAN) dapat diartikan sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran tujuan, misi dan visi organisasi. Dalam konteks organisasi pemerintah, kinerja instansi pemerintah adalah mengenai gambaran tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan instansi pemerintah sebagai jabaran dari visi, misi dan strategi instansi pemerintah yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan. (Putra et al., 2017)

Dermawan Dwi Putra Vol.IV No.4 Tahun 2017 yang berjudul Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru. Salah satu kasus yang terjadi di Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru, berdasarkan data yang ditemukan menerangkan bahwa di Kantor Kelurahan Mallawa terdapat 9 orang Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang aktif dan 6 orang honorer. Adapun masalah yang dihadapi kantor lurah Mallawa tersebut adalah kurangnya pengadaan komputer dan elektronik laptop dan masih terdapat pegawai yang belum mahir mengoperasikan komputer. sehingga pelayanan tentang surat-surat keterangan mengalami keterlambatan, masyarakat yang mengeluh di kelurahan tersebut banyak mengeluhkan keterlambatan tersebut dan menilai kinerja pegawai pada Kelurahan tersebut belum terlaksana dengan baik. (Putra et al., 2017)

Analisis penulis, dalam jurnal tersebut jelas yang menjadi faktor yang penghambat kinerja pegawai dalam pelayanan publik di kelurahan Mallawa

Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru yaitu terdiri dari faktor Internal yang meliputi : sarana dan prasarana yang belum memadai, masih ada pegawai yang belum mahir mengoperasikan komputer. Sedangkan faktor eksternal meliputi : masyarakat yang cenderung tidak sabar pada saat pelayanan. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kecamatan Barru dengan mengatasi keterbatasan sarana yang kurang memadai, meningkatkan kinerja pegawai dengan sikap disiplin serta melakukan pelatihan mandiri, Dengan demikian hubungan Kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan yang baik akan mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya

Tatik Rohmawati dan Novi Anna Maria Kaope Vol.07 No.01 Tahun 2017 yang berjudul Kinerja Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Dalam Pelayanan Akta Kelahiran Keliling (suatu kajian pada kualitas layanan dan responsibilitas aparatur). Pelayanan akta kelahiran keliling memberikan suatu pelayanan yang baru yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Namun pelayanan ini masih kurang optimal dikarenakan masalah proses pelayanan yang lama dan tindakan yang tidak transparan yang dilakukan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Upaya peningkatan

pelayanan publik masih terbatas baik dari kinerja aparatur, masyarakat ataupun jenis kegiatan pelayanan publik. Standart pelayanan masih belum ada yang memuaskan sebagai suatu hasil yang baru yang dapat ditunjukkan sebagai bentuk tanggungjawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. (Tatik Rohmawati, 2017)

Analisis penulis, kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung merupakan hasil kerja yang dicapai pada saat melakukan pembuatan akta kelahiran keliling yang meliputi segala pelayanan, pengawasan, prosedur bahkan waktu pembuatan akta kelahiran. Tanggungjawab yang baik yaitu tingkat keramahan serta keterbukaan aparatur pemerintah dalam memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat. Aparatur yang profesional menampilkan kinerja secara hati-hati, teliti, dilakukan secara jujur. Dengan demikian masyarakat merasa yakin bahwa aparatur bertanggung jawab dan memiliki kemampuan, pengetahuan dan keahlian yang cukup relevan dengan disiplin. Dengan demikian wujud hubungan kinerja yang baik dapat menciptakan suatu kualitas pelayanan yang baik pula.

Undang-Undang Pelayanan Publik No.25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik, dinyatakan bahwa setiap pegawai harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat, sehingga dengan adanya aturan serta sumber daya yang dimiliki optimalisasi kinerja pegawai dapat berjalan dengan baik karena hal ini diperlukan seluruh elemen birokrasi. Terutama instansi yang berkaitan dengan pelayanan publik secara langsung seperti kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau yang dapat memberikan pelayanan yang prima yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai pengguna layanan jasa yang berhubungan dengan layanan administrasi kependudukan yang berkaitan

dengan pembuatan E-KTP, Pembuatan Kartu Keluarga, Pembuatan Surat Keterangan Kelahiran, Surat Kematian dan sebagainya.

Kinerja merupakan suatu yang sangat penting sebab suatu hasil kerja dapat dikatakan berhasil apabila kebutuhan masyarakat secara keseluruhan dapat terpenuhi. Kebutuhan masyarakat dalam bentuk pelayanan administrative dapat memicu setiap administrator agar terus mengimbangi kebutuhan masyarakat secara luas. Untuk itu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang administrasi setiap pegawai harus memaksimalkan kinerjanya sehingga hasil kerjanya (melayanin masyarakat) tercapai sesuai dengan misi, visi dan tujuan. Untuk itu setiap pegawai harus meningkatkan inisiatif, kualitas kerja, kedisiplinan, komunikasi serta kemampuan. Hal seperti ini harus diperhatikan demi kebaikan citra suatu instansi, dengan ada hanya hasil kerja yang terpenuhi sesuai dengan misi, visi serta tujuan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang prima dalam meningkatkan suatu pelayanan.

Namun yang terjadi seakan berbanding kebalik dengan apa yang seharusnya menjadi tanggung jawab dari setiap instansi ataupun pegawai itu sendiri, kinerja ataupun pelayanan yang diberikan oleh UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau masih ditemui beberapa hambatan yang dialami oleh masyarakat pemohon dalam pengurusan akta kelahiran diantaranya karena kurangnya informasi serta sosialisasi serta keterlambatan dalam pengurusan akta disebabkan karena tidak lengkapnya persyaratan masyarakat dalam pembuatan dan pengurusan juga banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang peraturan dan persyaratan yang baru. Selain faktor kurangnya informasi dan birokrasi yang

berbelit-belit membuat masyarakat sebagai pemohon menjadi tidak serius menindak lanjuti pengurusan akta kelahiran anak ataupun anggota keluarga.

Dalam pengurusan Akta Kelahiran di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau terdapat fenomena-fenomena berikut :

1. Terindikasi pegawai yang kurang teliti dalam bekerja dalam hal ini terlihat dari kesalahan penulisan nama, tanggal lahir, agama, maupun jenis kelamin sehingga masyarakat harus mengulang mengurus kembali untuk memperbaiki kesalahan tersebut. Hal ini dapat dilihat pada halaman lampiran.
2. Terindikasi berkas-berkas pemohon hilang, informasi yang diperoleh menyatakan bahwa berkas persyaratan yang sudah disampaikan pemohon dinyatakan tidak ada atau hilang, sehingga terpaksa pemohon melengkapi kembali persyaratan, sebgaiian berkas atau arsip yang hilang tidak ada pertinggalnya yang dimiliki pemohon.
3. Terindikasi adanya penolakan dari pegawai UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan alasan persyaratan kurang seperti tidak membawa surat kehilangan dari polsek, tidak ada keterangan dari kelurahan ataupun alasan lain. Namun apabila saudara atau kerabat mereka tidak lengkap persyaratannya mereka tetap melayanin dengan sepenuh hati.
4. Terindikasi sering kali pegawai yang tidak mempunyai sikap tanggung jawab yang tinggi, hal ini ditandai dengan seringnya

pegawai melimpahkan tanggung jawab pekerjaannya kepada pegawai yang lebih junior terlebih lagi terhadap pegawai yang masih berstatus magang.

Dari latar belakang masalah diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KECAMATAN MANDAU KABUPATEN BENGKALIS”**

### **1.1 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan gejala-gejala yang ditemui, maka dapat ditarik rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

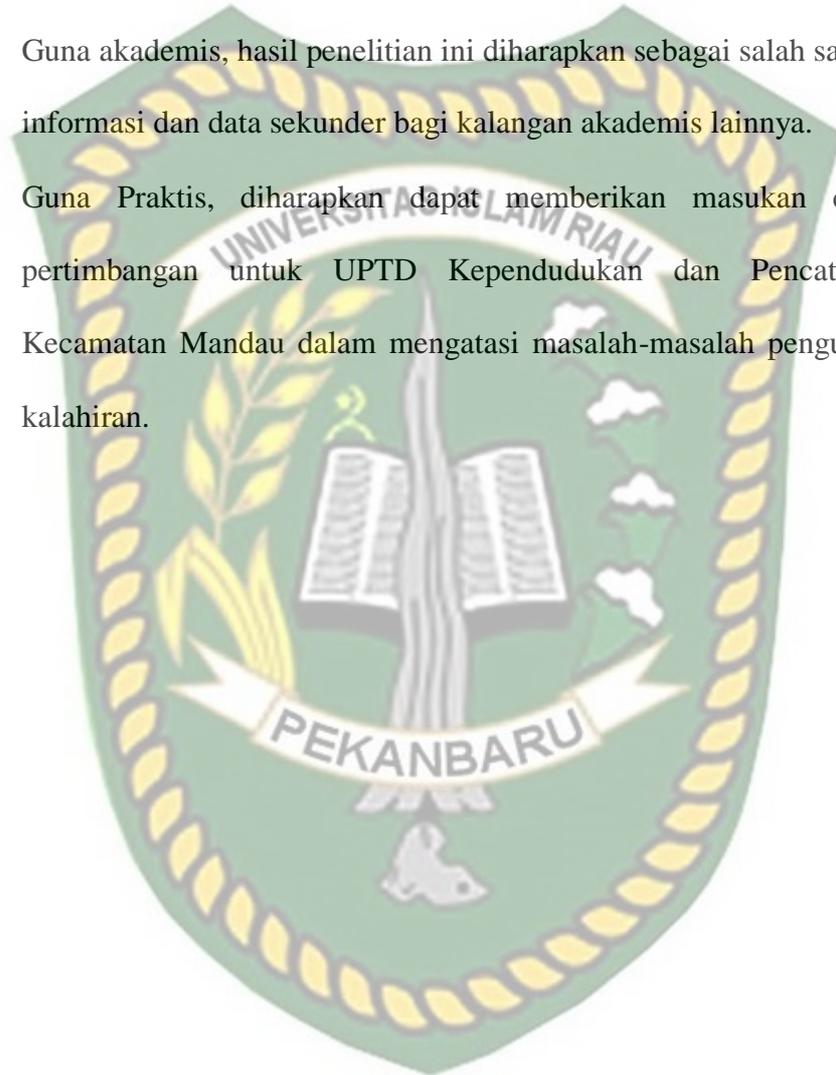
1. Bagaimana efektivitas kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran pada UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau?
2. Apa saja faktor-faktor yang menghambat dalam meningkatkan kinerja pegawai UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran?

### **1.2 Tujuan penelitian**

1. Untuk mengetahui kinerja pegawai UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran.
2. Untuk mengetahui apa saja hambatan dalam kinerja pegawai UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau .

### 1.3 Kegunaan Penelitian

1. Guna teoritis, diharapkan hasil penelitian ini dapat memacu perkembangan pengetahuan khusus ilmu pemerintahan dalam memenuhi konsep kinerja dan pelayanan.
2. Guna akademis, hasil penelitian ini diharapkan sebagai salah satu bahan informasi dan data sekunder bagi kalangan akademis lainnya.
3. Guna Praktis, diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan untuk UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau dalam mengatasi masalah-masalah pengurusan akta kelahiran.



## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Studi Kepustakaan

Untuk mempermudah penulis dalam melakukan suatu penelitian, maka penulis menggunakan beberapa konsep teoritis yang berkaitan dengan penelitian yang akan penulis teliti diantaranya :

##### 1. Konsep Ilmu Pemerintahan

Ilmu pemerintahan adalah suatu ilmu atau seni. Dikatakan sebagai seni karena beberapa banyak pemimpin pemerintahan yang tanpa pendidikan pemerintahan, mampu berkait serta dengan kharismatik menjalankan roda pemerintahan. Sedangkan sebagai suatu disiplin ilmu pengetahuan adalah karena memenuhi syarat-syaratnya yaitu dapat dipelajari dan diajarkan, sistematis serta spesifik/khas (Syafiee, 2011:20).

Menurut Yusri Munaf (2016:48) Ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari proses politik, alokasi, otoritarif nilai-nilai didalam sebuah masyarakat dalam menyelenggarakan sebuah Negara. Sedangkan menurut Ndraha (dalam Syafiie,2011.8) juga menyebutkan bahwa ilmu pemerintahan ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan tiap orang akan jasa publik dan layanan civil dalam hubungan pemerintahan (sehingga dapat diterima) pada saat dibutuhkan oleh yang bersangkutan.

Ndraha (2011:7) menjelaskan bahwa ilmu pemerintahan dapat didefenisikan sebagai ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi kebutuhan dan melindungi kebutuhan dan tuntutan tiap orang akan jasa publik dan layanan civil dalam hubungan pemerintahan (sehingga dapat diterima) pada saat dibutuhkan oleh

yang bersangkutan. Sedangkan Wasistiono (2015:95) mengemukakan bahwa ilmu pemerintahan mempunyai objek materi sebagai berikut :

- 1) Ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana organisasi tertinggi suatu negara, yakni pemerintah berhubungan dengan rakyatnya dalam kaitan hak dan kewajibannya yang seimbang. Pemerintah mempunyai kewajiban dan hak kepada warga negara, sebaliknya warga negara mempunyai kewajiban dan hak kepada negara.
- 2) Pola hubungan yang dilaksanakan antara pemerintah dengan rakyatnya akan sangat tergantung pada bentuk negara dan sistem politik yang dianutnya. Pada negara demokratis dengan asas *good governance*, hubungan antara rakyat dengan pemerintahnya bersifat hirterakhis. Antara rakyat, sektor pemerintah dan sektor swasta. Berkedudukan sejajar dengan fungsi yang berbeda. Pada negara dengan sistem pemerintahan otoriter, hubungan rakyat dengan pemerintahnya bersifat hierakhis. Pemerintah dalam posisi superior menguasai dan memerintah rakyat, pada sisi rakyat diposisikan sebagai pihak yang diperintah.
- 3) Konteks kewenangan maksudnya adalah bahwa yang dijalankan oleh pemerintah adalah sesuatu yang sah secara hukum.

Berdasarkan teori-teori diatas ditarik kesimpulan bahwa Ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari politik, alokasi, otoritarif nilai-nilai didalam sebuah masyarakat bagaimana melaksanakan serta mengkoordinasi dan kemampuan yang memenuhi syarat-syarat yaitu, dapat di pelajari dan

diajarkan, sistematis dan spesifik yang bertujuan untuk melindungi kebutuhan dan tuntutan yang diperintah akan jasa publik serta pelayanan publik.

## 2. Konsep Pemerintahan

Menurut Sumardiyadi (dalam Rahyunir 2015) Pemerintahan secara umum adalah organisasi yang mempunyai suatu kekuasaan untuk membuat dan menerapkan hukum serta undang-undang di wilayah tertentu. Pemerintah merupakan suatu organisasi yang memiliki :

1. Otoritas memerintah dari suatu politik.
2. Kekuasaan yang memerintah dari suatu unit politik.
3. Aparatur yang merupakan badan pemerintahan yang berfungsi serta menjalankan kekuasaan.
4. Mempunyai kekuasaan untuk membuat peraturan perundang-undangan untuk menangani perselisihan dan membicarakan putusan administrasi dan monopoli atas suatu kekuasaan yang sah.

Kemudian menurut Bevir dalam Wsistiono (2015:87) memposisikan pemerintahan ibaratkan kemudi kapal ( istilah Yunani: Kubernan), mendorong Bevir membagi pengertian pemerintahan ke dalam dua pengertian yakni dalam arti sempit sebagai sebuah instansi ( *government as an institution*) sedangkan dalam arti luas pemerintah diartikan sebagai sebuah proses ( *government as an process*) , dalam konteks bahasa Indonesia, dibedakan antara pemerintah sebagai sebuah instansi atau orang yang memerintah, sedangkan pemerintahan diartikan sebagai sebuah proses atau aktivitas memerintah.

Khotami (2016) Pemahaman mendasar tentang istilah pemerintahan berangkat dari kata beberapa pengertian etimologis secara sederhana dengan

mengacu pada akar kata pemerintahan. Pemerintahan berasal dari kata “ perintah “ yang ditambah awalan “Pe” kemudian menjadi kata “Pemerintah” dan mendapatkan akhiran “An” dan menjadi kata “ Pemerintahan “, dalam hal ini beda antara “ Pemerintah” dengan “pemerintahan”. Pemerintah adalah badan atau organisasi yang bersangkutan, sedangkan Pemerintahan berarti cara, proses, perbuatan, hal atau urusan dari badan yang memerintah

Didalam kata “Perintah” ada empat unsur penting yang terkandung diantaranya sebagai berikut :

- a. Ada dua pihak yang terlibat.
- b. Pihak pertama yang memerintah disebut penguasa atau pemerintah.
- c. Pihak kedua pihak yang diperintah atau rakyat
- d. Antara kedua pihak tersebut terdapat hubungan ( Syafiie,2011:5)

Kemudian yang disebut pemerintah adalah suatu organ yang berwenang dalam pelayanan publik serta berkewajiban memproses pelayanan sipil bagi setiap orang melalui hubungan dengan pemerintah sehingga setiap masyarakat yang bersangkutan dapat menerimanya pada saat yang diperlukan, sesuai dengan tuntutan (harapan) yang diperintah. Dalam hubungan itu, Warga negara Asing atau siapa saja yang pada suatu saat berada secara sah (Legal) diwilayah Indonesia wajib melayankannya (Ndraha.2003:7).

Menurut Yusri Munaf (2016:47) pemerintahan dalam paradigma lama memiliki objek material Negara sehingga pemerintahan berorientasi kepada kekuasaan, Namun dalam paradigma baru, pemerintahan dipandang memiliki objek materialnya masyarakat, sehingga pemerintahan dimaknai sebagai suatu proses menata kelola kehidupan masyarakat dalam suatu pemerintahan atau Negara.

Napitupulu (2012:9) mengatakan pemerintah mengandung arti lembaga atau organisasi yang menjalankan kekuasaan pemerintahan, sedangkan pemerintahan adalah proses berlangsungnya kegiatan atau perubahan pemerintah dalam mengatur kekuasaan suatu negara. Sedangkan menurut Syafiie (2011:10) menyimpulkan bahwa pemerintahan adalah kelompok orang-orang tertentu secara baik dan benar serta indah melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu dalam mengkoordinasikan, memimpin dalam hubungan antara dirinya dengan masyarakat, antara departemen dan unit dalam tubuh pemerintahan itu sendiri.

Dari beberapa Tokoh yang dijelaskan diatas,maka dapat ditarik kesimpulan Pemerintahan merupakan suatu organisasi,dimana didalamnya terdapat orang-orang yang menjalankan tugas serta kebijakan-kebijakan untuk kepentingan masyarakat dan Negara.oleh karena itu untuk menjalankan roda pemerintahan khususnya dalam menjalankan suatu kebijakan-kebijakan pemerintah harus mampu mengayomi masyarakat serta mampu bersifat adil dan bijaksana sehingga sesuai dengan fungsinya sebagai pemerintah.

### **3. Konsep Fungsi Pemerintahan**

Rasyid (dalam Muhadam Labolo,2011:32) membagi fungsi pemerintahan menjadi empat bagian, yaitu Pelayanan (*public service*), Pembangunan (*Development*), Pemberdayaan (*Empowering*) dan Pengaturan(*Regulation*).Rasyid mengungkapkan bahwa untuk mengetahui suatu masyarakat,maka lihatlah pemerintahannya. Artinya Fungsi-fungsi pemerintahan yang dijalankan pada saat tertentu akan menggambarkan kualitas pemerintahan itu sendiri.jika pemerintah dapat menjalankan fungsinya dengan baik maka pelaksanaan fungsi pengaturan yang lazim disebut sebagai fungsi regulasi dengan segala bentuknya akan

menciptakan kondisi yang kondusif dan terciptanya tatanan sosial yang baik di berbagai kehidupan masyarakat.

Sementara menurut Ndraha ( 2005) fungsi pemerintahan di bagi menjadi tiga fungsi pemerintahan yakni : fungsi pembangunan, Fungsi pemberdayaan, Fungsi Pelayanan. Fungsi merupakan apa saja kegiatan pemerintah. Fungsi Pembangunan merupakan bagian integral dari pelayanan kepada masyarakat. Pembangunan itu sendiri dilakukan secara istimewa, supaya jasa publik yang dialami atau dirasakan dan di nikmati oleh customer terjangkau dan termurah dan semudah mungkin pada saat di perlukan.

Fungsi pemberdayaan dari pemerintahan adalah apa saja yang dilakukan dengan tujuan memanusiaikan manusia. Memberikan ruang kekuatan bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan menggunakan produk pemerintahan yang berupa pelayanan. Fungsi pelayanan adalah yang dimaksud adalah pelayanan yang meliputi dua sisi yakni , pelayanan sipil dan pelayanan publik. Pelayanan sipil meliputi mengakuan terhadap HAM, penghargaan terhadap kemanusiaan, perlindungan dan penyelamatan terhadap jiwa manusia seta harta bendanya dan penerapan nilai-nilai kemanusiaan. Serta di disebut pelayanan publik yakni suatu pelayanan yang melibatkan kepentingan orang banyak atau masyarakat ( Ndraha 2005:58-76)

Dari penjelasan diatas, jelas dikatakan bahwa fungsi pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan terbagi menjadi 4 fungsi yaitu : fungsi pembangunan, Fungsi pelayanan, Fungsi pemberdayaan, fungsi pengaturan. Dalam menjalankan fungsi tersebut pemerintah menetapkan kebijakan yang disebut sebagai kebijakan pemerintah dalam pembentukan daerah, segala fungsi

pemerintah dimaksud untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang dikatakan baik yakni pelayanan yang memudahkan masyarakat mencapainya, dan yang paling mendasar adalah kecepatan dan ketepatan pelayanan itu sendiri.

#### **4. Konsep Efektivitas**

Efektivitas berasal dari kata “efek” yang artinya hubungan sebab akibat, efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variable lain. Efektivitas berarti bahwa, tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat dicapai atau dengan kata lain, sasaran tercapai karena adanya proses,derajat pencapaian sasaran menunjukkan derajat efektivitas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah pencapaian tujuan. James L Gibson dkk ( dalam Pasalong,2013:4)

Menurut Sondang P.siagian (dalam buku Manajemen sumber daya manusia,2001:4) efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya,sarana, prasarana dalam jumlah yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan jumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankannya efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan, jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran maka semakin tinggi efektivitasnya. Sedangkan Makmur (2011:5) Mengungkapkan efektivitas berhubungan dengan tingkat kebenaran atau keberhasilan dan kesalahan.bahwa untuk menentukan tingkat efektivitas keberhasilan seseorang,kelompok, organisasi bahkan sampai kepada Negara kita harus melakukan perbandingan antara kebenaran atau ketepatan dengan kekeliruan atau yang dilakukan.

Menurut Beni ( 2016:69) Efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat dikatakan sebagai ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan

dan prosedur dari organisasi. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor publik sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai penguatan yang besar terhadap kemampuan penyediaan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditetapkan.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli diatas, dapat diketahui bahwa Efektivitas merupakan tingkat pencapaian tugas pokok, pencapaian tujuan, ketepatan waktu, adanya partisipasi aktif dari semua anggota dan kebijakan dari aktivitas-aktivitas yang telah dilaksanakan dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya.

Adapun kriteria atau tolak ukur untuk pencapaian efektifitas S.P.Siagian (2008:77) yaitu :

1. Tujuan yang jelas, orang yang diberikan tugas oleh atasan harus melaksanakan tugas yang diberikan semaksimal mungkin untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan.
2. trategi pencapaian tujuan, langkah-langkah untuk mencapai tujuan harus jelas, agar dalam pelaksanaan suatu program sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan.
3. Menganalisis dan merumuskan kebijakan, kebijakan dari suatu program harus dirumuskan dengan baik sesuai dengan strategi yang telah direncanakan agar tujuan dari organisasi itu tercapai.
4. Perencanaan yang baik, merencanakan suatu program dengan baik sesuai dengan strategi yang direncanakan.

5. Penyusunan program, menyusun program-program yang baik yang mana program tersebut dijadikan pedoman dalam bertindak dan bekerja.

6. Penyediaan sarana dan prasarana kerja, suatu organisasi harus menyediakan sarana dan prasarana kerja untuk karyawan agar mereka bekerja maksimal sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

7. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, suatu program yang dilaksanakan harus secara efektif dan efisien agar tujuan dari suatu organisasi tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

8. Pengawasan dan pengadilannya yang mendidik, ini sangat diperlukan karena kalau tidak ada pengawasan dan pengendalian maka para karyawan akan bertindak sesuka hatinya.

Menurut pendapat Ricad M. Streers (dalam Nadia Azlin, 2013:18) mengatakan bahwa beberapa ukuran Efektivitas, yaitu :

- 1) Kualitas yang menghasilkan.
- 2) Produktivitas, artinya kuantitas dari jasa yang dihasilkan.
- 3) Kesiagaan, yaitu penilaian yang menyeluruh sehubungan dengan kemungkinan dalam hal penyelesaian suatu tugas khusus dengan baik.
- 4) Efisiensi, artinya perbandingan beberapa dari aspek prestasi terhadap biaya untuk menghasilkan prestasi tersebut.
- 5) Penghasilan, yaitu jumlah sumber daya yang masih tersisa setelah semua biaya kewajiban terpenuhi.
- 6) Pertumbuhan adalah suatu perbandingan mengenai eksistensi.
- 7) Stabilitas artinya pemeliharaan struktur, fungsi serta sumber daya sepanjang waktu.

- 8) Kecelakaan, yaitu frekuensi perbaikan yang berakibatkan pada kerugian waktu.
- 9) Semangat dalam kerja, artinya ada perasaan terikat dalam hal pencapaian tujuan, yang melibatkan usaha tambahan, kebersamaan tujuan dan perasaan memiliki.
- 10) Motivasi adalah adanya kekuatan yang muncul dari setiap individu dalam mencapai tujuan.
- 11) Kepaduan artinya mampu bekerja dengan baik, berkomunikasi serta mengkoordinasikan.
- 12) Keluwesan artinya, adanya suatu rangsangan baru untuk mengubah prosedur standart operasinya yang bertujuan untuk mencegah keterbekuan terhadap rangsangan lingkungan.

### **5. Konsep Kinerja**

Menurut Mangkunegara (2009:67) Pengertian kinerja (Prestasi kerja) adalah hasil kerja yang secara kualitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan Menurut Pasalong (2014 :175) kinerja merupakan melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai tanggung jawab dengan hasil yang diharapkan.

Hasibuan (2017:94) kinerja pegawai merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu. Menurut Afandi (2018:83) kinerja adalah hasil kerja yang dapat di capai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang

dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal serta tidak melanggar hukum dan tidak melanggar norma dan etika.

Dari beberapa pendapat tokoh diatas, Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang saat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya yang berdasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu yang tidak melanggar norma dan etika.

Menurut Afandi (2018:89) menjabarkan beberapa indikator yang dapat digunakan dalam mengukur kinerja pegawai adalah :

1) Kuantitas Hasil Kerja.

Dapat dinilai dari bentuk yang diukur dari total hasil kerja yang bisa dilihat dari hasil satu kesatuan angka.

2) Efisiensi dalam melaksanakan tugas.

Berbagai bentuk sumber daya yang secara bijaksana dan cara yang hemat biaya.

3) Inisiatif.

Kemampuan untuk memutuskan dan melakukan suatu yang benar tanpa harus diberitahu, serta menemukan apa yang seharusnya dikerjakan terhadap sesuatu yang ada disekitar perusahaan untuk terus bergerak dalam melakukan beberapa hal walaupun keadaan yang semakin sulit.

4) Disiplin.

Tunduk serta taat kepada setiap peraturan yang berlaku.

5) Kualitas hasil kerja.

Dapat dinilai dari bentuk yang diukur yang bersangkutan mengenai mutu dan keberhasilan dalam bekerja yang bisa disampaikan dengan penilaian atau lainnya.

6) Ketelitian.

Semacam bentuk tingkat kesesuaian hasil pengukuran kerja apakah kerja itu sudah mencapai tujuan apa belum.

7) Kepemimpinan.

Bentuk proses yang dapat mempengaruhi atau memberikan suatu contoh oleh pemimpin kepada pengikutnya dalam upaya mencapai tujuan.

8) Kejujuran.

Bentuk sifat manusia yang sulit untuk diterapkan.

9) Kreativitas.

Proses mental yang melibatkan munculnya gagasan atau yang melibatkan munculnya suatu gagasan.

Standart kinerja yang baik menurut Sadarmayanti (dalam Bandari, 2016:19) memiliki beberapa kriteria yaitu :

- 1) Dapat dicapai : Sesuai usaha yang dilakukan pada kondisi yang diharapkan.
- 2) Ekonomis : Biaya murah atau rendah sesuai dengan kegiatan yang dicakup.
- 3) Konsisten : Dapat membantu dalam keseragaman komunikasi dan operasi keseluruhan fungsi organisasi.
- 4) Dapat diterapkan : Harus sesuai dengan kondisi yang ada, jika kondisi berubah harus dibangun standar yang dapat disesuaikan dengan kondisi yang ada.
- 5) Menyeluruh : Mencangkup semua aktivitas yang saling berkaitan.

- 6) Mudah dimengerti : Intruksi yang digunakan mudah seta jelas dan spesifik untuk menghindari kesalahan saat berkomunikasi.
- 7) Dapat diukur : Harus dapat dikomunikasikan dengan persisi.
- 8) Stabil : Memiliki jangka waktu yang cukup untuk menyediakan usaha yang akan dilakukan.
- 9) Dapat Beradaptasi : Harus didesain sehingga elemen yang akan ditambah, dirubah, dibuat terkini tanpa melakukan perubahan pada seluruh struktur.
- 10) Legitimasi : Secara resmi dan disetujui.

Sedangkan Aspek-aspek kinerja pegawai menurut Prabu Mangekunegara (2010 : 67) yaitu hasil kerja secara kualitas yang dicapai oleh seorang pegawai atau karyawan dalam melaksanakan tugasnya yaitu :

- 1) Hasil kerja, Bagaimana seorang mendapatkan sesuatu atas apa yang akan ia kerjakan.
- 2) Kedisiplinan, Ketetapan saat menjalankan tugas sebagaimana seseorang dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang dibutuhkan.
- 3) Tanggung jawab dan kerja sama, Bagaimana seseorang bisa melakukan pekerjaan dengan baik walaupun dalam atau tidak adanya pengawasan.

## **6. Konsep Efektivitas Kinerja**

Menurut Denison yang diterjemahkan oleh Khairul Saleh (2010:15) efektivitas kinerja merupakan suatu ukuran dalam mengukur keefektivitasan perusahaan melalui beberapa pendekatan yang hasilnya dapat dilihat dari tingkat pencapaian tujuan perusahaan. Sedangkan menurut Schermerhom yang kemudian di terjemahkan Karta Wiguna (2010:15) Efektivitas kinerja merupakan suatu ukuran tentang pencapaian suatu tugas atau tujuan.

Siagian (2012:22) mengatakan bahwa efektivitas kerja berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktunya seperti yang telah ditetapkan sebelumnya. Surtato (2012:38) juga menyebutkan bahwa efektivitas kerja merupakan suatu keadaan dimana aktivitas jasmaniah dan rohaniah yang dilakukan oleh manusia dapat mencapai hasil akibat sesuai yang dikehendaki.

Dari beberapa pendapat tokoh diatas dapat ditarik kesimpulan bawah efektivitas kinerja adalah suatu ukuran dalam sebuah penyelesaian pencapaian kerja yang sudah ditentukan sesuai dengan prosedur dan tujuan perusahaan maupun lembaga serta kemampuan untuk melaksanakan aktifitas-aktifitas yang telah ditetapkan oleh suatu lembaga untuk mencapai tujuan serta meraih keberhasilan yang maksimal.

Ada empat faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas kinerja menurut Denison yang di terjemahkan oleh Khairul saleh (2010:18) yaitu :

1) Karakteristik Organisasi.

Karakteristik organisasi terdiri dari struktur dan teknologi organisasi. Struktur yang dimaksud adalah hubungan yang relatif tetap sifatnya, seperti dijumpai dalam organisasi sehubungan dengan susunan sumber daya manusia. Struktur meliputi bagaimana cara organisasi menyusun orang-orang atau mengelompokkan orang-orang didalam menyelesaikan pekerjaan. Sedangkan yang dimaksud dengan teknologi adalah mekanisme suatu perusahaan untuk mengubah bahan baku menjadi barang jadi. Dengan teknologi yang tepat akan menunjang kelancaran didalam mencapai suatu sasaran yang tepat pada tempat yang tepat pula.

2) Karakteristik lingkungan.

Lingkungan luar dan lingkungan dalam juga telah dinyatakan berpengaruh atas efektivitas. Yang secara keseluruhan berada dilingkungan organisasi seperti : peralatan, perlengkapan, hubungan antar pegawai serta kondisi kerja. Ciri lingkungan ini selalu mengalami perubahan yang artinya memiliki sifat ketidak pastian karena selalu menjadi proses dinamisasi.

3) Karakteristik pekerja.

Faktor ini yang paling banyak mempengaruhi efektivitas kinerja karena meskipun sarana dan prasarana begitu lengkap, baiknya mekanisme kerja, namun apabila tidak ada dukungan kualitas sumber daya manusia yang mengisinya tidak akan ada artinya. Pekerjaan merupakan sumber daya langsung berhubungan dengan pengelolaan semua sumber daya yang ada oleh sebab itu, perilaku pekerjaan sangat mempengaruhi pencapaian suatu tujuan.

4) Karakteristik Kebijakan dan Praktek Manajemen.

Mekanisme kerja ini meliputi penetapan tujuan strategis, pencarian dan pemanfaatan sumber daya dan menciptakan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan, dan pengambilan keputusan yang bijaksana serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan dan inovasi.

Hasibuan (2003) ada beberapa Indikator untuk mengukur efektivitas

kinerja yaitu:

- 1) Kualitas Kerja, yaitu sikap yang ditunjukkan oleh karyawan berupa hasil kerja dalam bentuk kerapian, ketelitian, serta keterkaitan dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan pada saat melaksanakan pekerjaan.

- 2) Kualitas kerja, artinya volume yang dibawah kondisi normal. Dapat dilihat dari banyaknya beban kerja dan keadaan yang didapat atau di alaminya selama bekerja.
- 3) Pemanfaatan Waktu, artinya penggunaan masa kerja yang dapat disesuaikan dengan kebijakan perusahaan agar pekerjaan selesai tepat pada waktu yang ditetapkan.

Menurut Maswansyah (2016:192) bahwa pendekatan terhadap efektivitas kerja terdapat pendekatan yang digunakan secara terpisah untuk mendukung efektivitas kerja dalam sebuah budaya baru, orang-orang perlu memiliki pengetahuan dan pemahaman yang cukup tentang budaya lain itu kemampuan untuk menunjukan prilaku yang sesuai . pendekatan tergadap efektivitas antara lain:

- 1) Pendekatan sasaran.

Pendekatan ini mencoba mengatur sejauh mana suatu lembaga berhasil dalam merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Pendekatan sasaran dalam pengukuran efektivitas dimulai dengan identifikasi tingkat sasaran dalam mencapai sasaran tersebut.

- 2) Pendekatan Sumber.

Pendekatan sumber mengukur efektivitas melalui keberhasilan suatu perusahaan dalam mendapatkan berbagai sumber daya yang dibutuhkan. Pendekatan ini didasarkan pada teori mengenai kebutuhan sistem suatu lembaga terhadap lingkungannya.

- 3) Pendekatan Proses

Pendekatan ini menganggap efektivitas berbagai definisi dan kondisi kesehatan dari suatu lembaga. Pendekatan ini tidak memperhatikan

lingkungan melainkan memusatkan perhatian terhadap kegiatan yang dilakukan terhadap berbagai sumber yang dimiliki.

## 7. Konsep Pelayanan Publik

Menurut Yusridi (2019:59) birokrasi pelayanan publik merupakan suatu laboratorium pemerintahan yang dirincikan oleh kualitas operasional, yaitu sumber daya manusia yang teampil dan handal dibidangnya oleh karena itu penerimaan pegawai khususnya pada organisasi publik harus seaktif karena tuntutan akuntabilitas.

Pelayanan menurut Kasmir (2017:47) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan suatu kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan dan pimpinan. Sedangkan Menurut Sadu Wasistiono pengertian pelayanan umum atau pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

(Dalam Hardiansyah, 2011:128) Kelambanan pelayanan umum tidak hanya di sebabkan oleh kurang baiknya cara pelayanan, ternyata masih banyak faktor yang mempengaruhi begitu buruknya tata kerja dan birokrasi, sudah menjadi rahasia umum lagi bahwa bahwa di kantor-kantor pemerintahan banyak di jumpai pegawai yang datang ke kantor hanya untuk mengisi absensi, mengikuti apel pagi dan apel siang, sementara itu pekerjaan yang diselesaikan harus tepat Produktivitas.

Dari berbagai pendapat mengenai pelayanan publik dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas dan memiliki

pelayanan secara positif yang dapat membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah.

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 5 tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa, asas-asas pelayanan publik sebagai berikut :

- a. Kepentingan umum, yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- b. Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban penyelenggaraan pelayanan.
- c. Kesamaan hak, pemberian pelayanan tidak membedakan ras, suku, agama, golongan, gender dan status sosial.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak dan kewajiban harus dijalankan dengan sebanding, baik pemberi atau penerima.
- e. Keprofesionalan, yaitu pelaksanaan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- f. Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan, partisipasi, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan / tidak deskriminatif, setiap warga Negara berhak mendapatkan pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan, yaitu penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

- i. Akuntabilitas yaitu, penyelenggaraan pelayanan harus dapat di pertanggung jawabkan sesuai peraturan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok renta,memberikan kemudahan pelayanan bagi kelompok renta.
- k. Ketepatan waktu.penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai standar pelayanan.
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Selain itu PERMENPAN dan RB No.15 tahun 2014 ada beberapa prinsip dalam penyusunan,penetapan dan penerapan standart pelayanan publik sebagai berikut :

- a) Sederhana, Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- b) Partisipatif, Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- c) Akuntabel, Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- d) Berkelanjutan, standar pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
- e) Transparansi, Standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.

- f) Keadilan, Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

### **8. Konsep Kualitas Pelayanan.**

Dalam (buku Pelayanan Publik, Sri Maulidiah 2014:47) menurut Tjipto yakni “ Kualitas pelayanan adalah adanya suatu kesesuaian dengan berbagai bentuk persyaratan, kecocokan pada pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan, berkesinambungan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan baik sejak awal dan adanya sesuatu yang dilakukan untuk proses membahagiakan dan merumuskan unsur pelanggan yang dalam hal ini adalah unsur masyarakat. Menurut Dwiyanto (dalam buku pelayanan publik pelayanan administrasi terpadu kecamatan, Sri Maulidiah 2014: 17) bahwa pelayanan publik yang selama ini menjadi ranah dimana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga-lembaga non pemerintah. Dalam ranah ini terjadi pergumulan yang sangat insentif antara unsur pemerintah dan warganya, buruknya praktik governance dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat dirasakan oleh warga dan masyarakat luas.

Menurut Kasmir (2017:64) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan dari suatu perusahaan dalam hal memberikan pelayanan yang memberikan dampak langsung terhadap kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya, kemampuan memberikan kepuasan tersebut ditunjukkan oleh kemampuan sumber daya manusia dalam melayani dan ketersediaan sarana serta prasarana yang dimiliki suatu perusahaan untuk menunjang proses dalam pemberian pelayanan tersebut.

Sementara itu Rusydi (2017:39) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik dan bermutu dibandingkan dengan pesaingnya. Lewis dan Booms (dalam Tjiptono 2017:142) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari pelanggan.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu tindakan serta kemampuan karyawan dalam suatu perusahaan yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada konsumen dan memberikan dampak langsung terhadap kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya.

Harbani (2013:135) menyatakan bahwa dimensi yang dapat digunakan sebagai pedoman untuk mengukur kualitas pelayanan publik yaitu :

1. *Tangible*, ( tampilan fisik)

Salah satu dimensi kualitas pelayanan yang mudah untuk diukur karena indikatornya meliputi suatu yang berwujud dan tampak kasat mata. wujudnya berupa tampilan fisik yang terdiri dari ketersediaan papan informasi layanan, tampilan petugas, maupun ketersediaan teknologi penunjang dan kenyamanan ruang pelayanan.

2. *Reability*, ( keandalan)

Dimensi keadalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan cepat, akurat dan memuaskan.

3. *Responsiveness* ( Daya tanggap)

Kualitas pelayanan dari dimensi daya tanggap dapat dilihat dari unsur kesederhanaan dan kemudahan standart operasional,kecepatan petugas dalam merespon pengguna layanan dan kemodernan sarana dan prasarana penunjang pelayanan.

4. *Assurance* ( Jaminan )

Salah satu unsur yang tidak kalah penting dari dimensi *assurance* yang harus diberikan petugas adalah jaminan kerahasiaan dokumen,jaminan pegawai dalam menjaga kerahasiaan dokumen dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat.

5. *Empathy* ( Empati )

*Empathy* merupakan bentuk kemudahan dalam segala sesuatu yang berkaitan dengan proses pelayanan.hal yang harus diperhatikan dalam *Empathy* dalam pelayanan adalah urutan serta kelengkapan prosedur pelayanan, keramahan, kesopanan petugas saat melayani masyarakat serta kemudahan dalam penggunaan sarana dan prasarana.

Thoha (1995) mengemukakan ada dua faktor yang penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yaitu :

- 1) Faktor Individual menunjukan pada sumberdaya manusia yang ada dalam organisasi, semakin tinggi kemampuan sumber daya manusia dalam organisasi tertentu makin besar kemungkinan organisasi yang bersangkutan untuk menyelenggarakan pelayanan public.
- 2) Faktor sarana yang digunakan untuk menunjukkan pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang digunakan, dalam hal ini semakin rumit dan

berbelit-belit prosedur mekanisme penyeenggaraan pelayanan publik (*public service*), justru semakin mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. sebaliknya, semakin sederhana dan transparan mekanisme prosedur yang digunakan, maka makin besar kemungkinan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

### **9. Konsep Administrasi Kependudukan.**

Menurut Dunsire ( dalam Kusdi 2011:7) asal kata administrasi adalah kata latin yaitu "*administrare*", yaitu gabungan ad (to) + ministrare (serve). Kata ini selanjutnya membentuk kata administration yang berarti cara membantu atau memberi bantuan. Administrasi menurut Pasalong (2010:3) adalah pekerjaan terencana yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam berkerjasama untuk mencapai tujuan atas dasar efektif, efisien, dan rasional.

Untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah Republik Indonesia mengeluarkan peraturan perundang-undangan yang dapat mengatur kegiatan administrasi yaitu Undang-undang No.24 Tahun 2013 Undang-undang ini merupakan perubahan dari Undang-undang No.23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Selanjutnya dalam pasal 1 ayat (1) mendefinisikan Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa Administrasi Kependudukan adalah suatu rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen data penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan

yang hasilnya berguna untuk pelayanan publik dan sector lainnya, sedangkan pengertian penduduk adalah warga negara Indonesia dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia, dalam dimensi tersebut penduduk dipahami sebagai orang yang tinggal dalam batas wilayah Negara Republik Indonesia dalam rangka waktu tertentu serta mempunyai hak dan kewajiban dibidang administrasi kependudukan.

Dalam pasal 8 ayat (1) Undang-undang Administrasi Kependudukan menyebutkan bahwa dalam melaksanakan urusan Administrasi Kependudukan dengan kewajiban yang meliputi :

- a) Mendaftar peristiwa kependudukan dan mencatat peristiwa penting.
- b) Memberikan pelayanan yang sama dan professional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.
- c) Mencetak, menerbitkan, mendistribusikan dokumen kependudukan.

Mendokumentasikan hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

- d) Menjamin kerahasiaan dan keamanan data atas peristiwa kpendudukan dan peristiwa penting.
- e) Melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh penduduk dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Pasal 59 ayat (1) Undang-undang Administrasi Kependudukan menyebutkan beberapa jenis-jenis surat kependudukan yaitu :

- a) Biodata Penduduk.
- b) Kartu Keluarga (KK)

- c) Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- d) Surat Keterangan Kependudukan

Akta Pencatatan Sipil, terdiri dari :

1. Register pencatatan sipil
2. Kutipan akta pencatatan sipil.

Dokumen memiliki beberapa macam bentuk yang dapat di kategorikan berdasarkan pemakaiannya serta berdasarkan bentuk fisiknya. Berdasarkan bentuk pemakaiannya, dokumen dikelompokkan menjadi 3 macam yaitu (Puji astuti, 2018 3-9) :

- a) Dokumen pribadi, yaitu dokumen milik seseorang, contoh : Akta kelahiran, buku nikah, kartu tanda penduduk dll.
- b) Dokumen Niaga, yaitu dokumen bukti kegiatan transaksi jual beli. Contoh: kuintansi, cek, wesw, nota, saham dll.
- c) Dokumen sejarah, yaitu berupa dokumen penting masa lampau. Contoh : Teks Proklamasi, teks sumpah pemuda, surat keputusan dan surat perintah.

Sedangkan dilihat dari bentuk fisiknya, dokumen terdiri dari 3 macam yaitu :

- a) Dokumen khusus yaitu dokumen berupa surat menyurat dan bentuk dokumen ini disebut dengan arsip. Contoh : akta tanah, surat dinas, surat keputusan dan surat perintah.
- b) Dokumen kolporal yaitu dokumen yang berbentuk benda sejarah. Contoh: keris, mata uang kuno, arca dll.
- c) Dokumen literal yaitu dokumen berbentuk tulisan, gambar, cetakan dan rekaman contoh : pita kaset, majalah, buku dll.

Dokumen administrasi kependudukan berisi tentang perihal kependudukan dan perihal penting, yang termasuk dalam perihal kependudukan yaitu :

- 
- a) Penggantian nama.
  - b) Penggantian atau perubahan alamat.
  - c) Pindah dari suatu daerah ke daerah lain untuk menetap.
  - d) Tinggal terbatas menjadi tinggal tetap.
  - e) Perubahan status kewarganegaraan.
- a) Pencatatan orang lahir dan pendataan orang lahir mati.
  - b) Pendataan orang mati.
  - c) Pendataan dua orang yang telah menikah secara agama dan hukum disebut pencatatan perkawinan.
  - d) Pencatatan dua orang berpisah dari ikatan perkawinan disebut pencatatan perceraian.
  - e) Pencatatan memelihara anak yang bukan akibat dari berhubungan suami istri disebut dengan pencatatan pengangkatan anak.
  - f) Pencatatan anak yang lahir diluar nikah dan orang tua dari anak telah menikah serta ayah biologis mengakui benar anaknya disebut pencatatan pengakuan dan pengesahan anak. (Zudan Arif Fakrulloh,2019 :2)

**B. Penelitian Terdahulu**  
**Tabel II.I Penelitian Terdahulu**

No	Nama	Judul Penelelitian	Tahun	Persamaan	Perbedaan
1	2	3	4	5	6
1	Novrilla Alirman& tuti khairani harahap Vol.3 No.2 1-11 (jurnal Online mahasiswa fakultas FISIPOL UNRI)	Kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (studi pelayanan KTP dan KK Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kab.Rohul)	2016	Sama – sama meneliti tentang kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan	Penelitian ini meneliti tentang kinerja pegawai dalam pelayanan KTP dan KK, sedangkan penelitian saya tentang efektivitas kinerja pegawai dalam pembuatan akta kelahiran di UPTD
2	Riko Riyanda Vol.9 No.2,75-90 (jurnal Niara)	Faktor-faktor yang menghambat kinerja pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Batam	2017	Sama-sama meneliti tentang kinerja pegawai	Penelitian ini meneliti tentang faktor-faktor yang menghambat kinerja pegawai Disdukcapil kota Batam ,sedangkan penulis tentang efektivitas kinerja pegawai UPTD kec.mandau
3	Muhammad ali aqsa Vol.6 No.2 (jurnal Development)	Analisis pengaruh kompetensi individu terhadap kinerja pegawai pada kantor camat kecamatan rupa kabupaten bengkalis	2018	Sama-sama meneliti tentang kinerja pegawai serta sama-sama menenliti di kabupaten bengkalis	Penelitian ini menggunakan konsep analisis penelitian ini dilakukan pada tahun 2018, Sedangkan penulis tentang efektivitas kinerja di UPTD dan penelitian dilakukan tahun 2021

NO	Nama	Judul Penelitian	Tahun	Persamaan	Perbedaan
1	2	3	4	5	6
4	Izmy Rhedina Julian Noor Vol.7 No.4 (Jurnal Ilmu Pemerintahan )	Efektivitas Kerja Pegawai dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik du kantor kecamatan samarinda seberang	2019	Sama-sama meneliti tentang efektivitas kinerja pegawai	Penelitian ini dilakukan di kecamatan samarinda tahun 2019. Sedangkan penulis melakukan penelitian di kecamatan Mandau tahun 2021
5	Nur Aini Vol.1 No.1 (jurnal inovasi sosial politik)	Evaluasi kinerja pegawai untuk mewujudkan pelayanan publik perpektif good governance	2019	Sama-sama Meneliti tentang kinerja pegawai	Penelitian ini menggunakan konsep evaluasi kinerja pegawai dalam pelayanan publik good governance, sedangkan penulis tentang efektivitas kinerja pegawai UPTD
6	Nurul Huda,Risman Hambali &M.Rozali Vol. 3 No.1 (Jurnal ekonomi syariah)	Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai honor di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bengkalis	2020	Sama-sama meneliti tentang efektivitas kinerja dan lokasi penelitian sama-sama di Kabupaten Bengkalis	Penelitian ini fokus pada faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai honor, sedangkan penulis fokus pada kinerja pegawai UPTD dalam pelayanan akta kelahiran

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

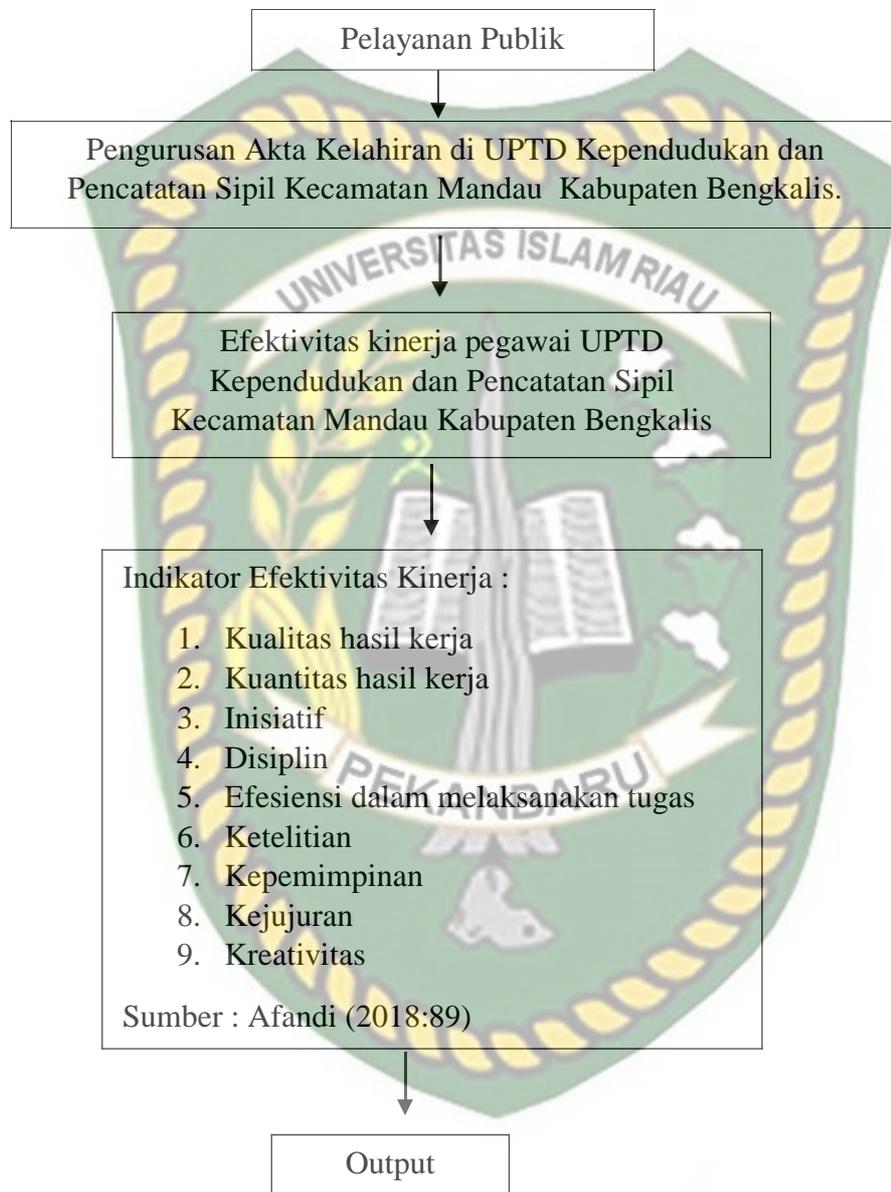
Perpustakaan Universitas Islam Riau

7	Agung Nugraha Vol.1 No.1 (Jurnal administrasi publik)	Efektinitas kinerja aparatur sipil negara (ASN) dalam pelayanan publik di kantor kementerian agama Kota Gorontalo	2020	Sama-sama meneliti tentang pelaksana efektivitas kinerja	Penelitian ini memfokuskan pada kinerja pelayanan di kantor agama, sedangkan penulis fokus pada efektivitas kinerja UPTD
8	Citra Iasha	Pengaruh efektivitas kerja pegawai terhadap pelayanan publik di kantor Kecamatan Hilir II Palembang	2020	Sama-sama meneliti tentang kinerja pegawai	Penelitian ini menggunakan konsep pengaruh efektivitas yang dilakukan di Palembang, sedangkan penulis fokus pada efektivitas kinerja yang dilakukan di UPTD kecamatan Mandau
9	Dewi Anggriani & Amirul mukminin Vol.4 No.4 (jurnal disrupsi bisnis)	Pengaruh lingkungan masa pademi covid-19 terhadap produktivitas kinerja pegawai pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bima	2021	Sama-sama meneliti tentang kinerja	Penelitian ini fokus pada pengaruh kinerja pada masa pademi covi-19 sedangkan penulis fokus pada efektivitas kinerja pegawai dalam pelayanan akta kelahiran di UPTD
10	Iwan Prastyadi	Kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran pada masyarakat di kantor kependudukan catatan sipil kabupaten tebo	2021	Sama-sama meneliti tentang kinerja	Penelitian ini di lakukan di kantor kependudukam dan catatan sipil kabupaten tebo, sedangkan penulis melakukan penelitian di UPTD kecamatan Mandau.

*Sumber Olahan Penulis 2021*

### C. Kerangka Pikir

**Gambar II.I Kerangka Pikir Tentang Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.**



*Sumber Olahan Penulis 2021*

#### D. Konsep Operasional

Untuk menghindari pemahaman yang berbeda-beda tentang konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini, maka di kemukakan konsep berikut :

1. Pemerintahan yang dimaksud dalam penelitian ini Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) yang mempunyai Unsur Pelaksana Teknis Operasional serta mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas yang mempunyai wilayah kerja tertentu, Seperti penulis yang mengambil di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.
2. Efektivitas dalam penelitian ini adalah suatu bentuk ukuran dalam penyelesaian dan pencapaian kerja tepat pada waktu yang telah di tentukan sebelumnya dan kemampuan untuk melaksanakan aktifitas-aktifitas di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau untuk mencapai tujuan dan meraih suatu keberhasilan secara maksimal.
3. Kinerja yang dimaksud dalam penelitian ini berupa hasil kerja yang diberikan oleh seorang pegawai UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran.
4. Kualitas Pelayanan di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan suatu pemberian jasa atau kegiatan dalam melayani pembuatan akta kelahiran kepada masyarakat dengan baik dan maksimal dengan landasan material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu yang berguna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

5. Kinerja akta kelahiran dalam penelitian ini adalah suatu kegiatan yang dikeluarkan oleh UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau sebagai bentuk tanda bukti sah kelahiran seseorang agar sesuai dengan tanggung jawab dan dapat melaksanakan tugas dan kewajibannya dengan baik.
6. Kualitas hasil kerja yang dimaksud dalam penelitian ini kinerja pegawai UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat saat ingin mengurus administrasi kependudukan seperti pembuatan akta kelahiran.
7. Kuantitas hasil kerja adalah bentuk jumlah kerja yang telah di capai oleh pegawai UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau yang dapat dilihat dari segi hasil berapa banyak jumlah dokumen akta kelahiran yang telah selesai dikerjakan.
8. Inisiatif adalah ide atau tindakan baru yang akan dilakukan oleh pegawai UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau saat melayanin masyarakat Mandau dalam pengurusan akta kelahiran sampai selesai.
9. Disiplin adalah konsisten pegawai menjaga peraturan dan sistem kerja yang ada di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau.
10. Efisiensi dalam melaksanakan tugas adalah bentuk kemampuan pegawai UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau dalam melaksanakan tugas dengan baik dan tidak membuang waktu selama memberikan pelayanan akta kelahiran kepada masyarakat Mandau.

11. Ketelitian dalam penelitian ini adalah pegawai UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau memeriksa kembali data yang akan di input pada dokumen akta kelahiran agar tidak terjadi kesalahan.
12. Kejujuran dalam penelitian adalah sikap pegawai harus menyatakan yang sebenar-benarnya serta tidak menyalahi apa yang terjadi saat pengurusan akta kelahiran di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau.
13. Kepemimpinan dalam penelitian adalah cara kepala UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempengaruhi dan mengendalikan pegawai untuk meningkatkan kinerja mereka dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan.
14. Kreativitas adalah suatu gagasan baru yang diciptakan oleh UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau dalam memecahkan masalah yang sedang di hadapai.



### E. Operasional Variabel.

**Tabel II.2 Operasional Variabel Penelitian Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.**

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian
<p>Efektivitas Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika (Afandi,2018:83)</p>	<p>Efektivitas Kinerja Pegawai UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.</p>	<p>1. kualitas hasil kerja</p> <p>2. Kuantitas hasil kerja</p> <p>3. Inisiatif</p> <p>4. Disiplin</p>	<p>a. hasil yang diperoleh</p> <p>b. ketepatan waktu</p> <p>c. kualitas pekerjaan</p> <p>d. kecepatan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.</p> <p>a. jumlah kinerja yang di capai</p> <p>b. Kedisiplinan</p> <p>c. pencapaian target</p> <p>d. erja sama</p> <p>a. keinginan untuk melakukan sesuatu tanpa paksaan orang lain.</p> <p>b. motivasi</p> <p>a. tujuan dan kemampuan</p> <p>b. teladan pemimpin ketegasan</p> <p>c. sanksi hukuman</p>

		5. efisiensi dalam melaksanakan tugas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. biaya</li> <li>b. kebijaksanaan</li> <li>c. komitmen waktu dan tenaga.</li> </ul>
		6. Ketelitian	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. menyesuaikan potensi</li> <li>b. menyesuaikan kemampuan</li> </ul>
		7. Kepemimpinan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. motivasi</li> <li>b. pelatihan</li> <li>c. sikap-sikap innovative</li> </ul>
		8. Kejujuran	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. menyampai keadaan sebenarnya</li> <li>b. tidak manipulasi informasi</li> <li>1. afektif</li> <li>2. kognitif</li> <li>3. keahlian</li> </ul>
		9. kreativitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. ide baru</li> <li>b. proses</li> <li>c. dorongan untuk menyelesaikan suatu masalah</li> </ul>

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Tipe Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Alasan Penulis memilih metode penelitian kualitatif penulis ingin mengetahui secara mendalam tentang efektivitas kinerja UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau serta ingin mendapatkan data secara utuh melalui wawancara, observasi mendalam, serta dokumen lainnya secara detail. Sehingga akan mendapatkan jawaban-jawaban baru yang akan membantu permasalahan atau fenomena dimasa sekarang dan menjadi rujukan baru disiplin ilmu yang sedang ditempuh.

Sugiyono (2017:9) mengatakan bahwa metode kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme atau enterpretatif, yang digunakan untuk meneliti objek yang alamiah, dimana penelitian adalah instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi) data yang diperoleh cenderung kualitatif, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian lebih bersifat memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena, dan menemukan hipotesis.

#### B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Alasan penulis memilih lokasi tersebut adalah UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis memegang peran penting dalam pelayanan administrasi kependudukan terhadap masyarakat serta adanya kemudahan dan

ketersediaan data UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis yang dapat mendukung kelancaran penulis.

### C. Key informan dan Informan

Informan penelitian adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian (Bungin,2010:76)

1. Informan Kunci (*Key Informan*) merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian.
2. Informan Utama (*Main Informan*) merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti.

Adapun yang akan menjadi *key informan* dan *Informan* adalah :

**Tabel III.I Key Informan dan Informan Penelitian.**

No	Jabatan	Keterangan	Jumlah
1	Kepala UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau	<i>Key Informan</i>	1
2	Staff UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau	<i>Informan</i>	5
3	Masyarakat yang melakukan pengurusan akta Kelahiran	<i>Informan</i>	15

*Sumber Olahan Penulis 2021*

### D. Teknik Penetapan Key Informan dan Informan

Pemilihan *informan* sebagai sebagai sumber data dalam penelitian ini berdasarkan pada asas subyek yang menguasai permasalahan, memiliki data, memberikan informasi dengan lengkap dan akurat. Penelitian kualitatif tidak

dipersoalkan jumlah *informan* tetapi bisa tergantung dari tepat atau tidaknya pemilihan *key informan*, dan kompleksitas dari keragaman fenomena yang diteliti. Adapun teknik penunjukan *informan* dan *key informan* adalah dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan pertimbangan bahwa informan yang ditunjuk mengetahui serta memahami masalah dan topik penelitian yang diperlukan.

#### **E. Jenis dan Sumber Data**

Adapun sumber data yang digunakan adalah :

##### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang di peroleh dari responden, data primer merupakan data utama untuk memperoleh hasil dari objek yang akan diteliti, adapun data primer terdiri dari data yang diambil langsung dari UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

##### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah diolah terlebih dahulu oleh kantor di UPTD Kecamatan Mandau serta relevan untuk menunjang penelitian ini. yang dapat menunjang obyek penelitian ini berupa :

- a. Keadaan Geografis
- b. Keadaan Penduduk
- c. Data yang melakukan pelayanan pembuatan akta kelahiran
- d. Dan data sekunder yang berhubungan erat dengan penelitian Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

## F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data-data informasi yang lengkap dan dibutuhkan serta berkaitan langsung terhadap fokus penelitian, maka penulis menggunakan teknik-teknik pengumpulan data yaitu :

### 1. Observasi

Observasi kualitatif adalah ketika penulis langsung turun ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi penelitian. Pada umumnya observasi ini bersifat *open-ended* dimana peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan umum kepada partisipan yang memungkinkan untuk bebas memberikan pandangan-pandangan mereka. (Creswell,2016).

### 2. Wawancara

Wawancara adalah peneliti dapat melakukan *face-to-face* interview (wawancara berhadapan-hadapan) dengan partisipan, wawancara mereka dengan telepon, atau terlibat dalam *focus grup interview* (wawancara dalam kelompok tertentu) yang terdiri dari enam sampai delapan partisipan, (Creswell,2016)

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi ini bisa berupa dokumen publik misalnya Koran, makalah, laporan kantor ataupun dokumen privat misalnya buku harian, surat, diary, dan e-mail. (Creswell, 2016)

## G. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian, analisis data dijalankan dengan menggunakan teknik trigulasi yaitu mencocokkan data antara wawancara, observasi dengan buku dokumen atau pendapat lain teknik dimana keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk pengecekan atau sebagai pembanding data tersebut atau lebih jelasnya dalam teknik trigulasi ini paling banyak digunakan adalah pemeriksaan melalui sumber lain (Meleong,2010:147). Teknik trigulasi ini dapat dilakukan dengan empat cara yaitu :

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan dan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang sebagai pendapat dan pandangan orang seperti masyarakat biasa, orang-orang berpendidikan menengah atau tinggi, orang-orang berada dan pegawai pemerintah.
4. Membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan.

Kaitannya dengan penelitian ini, adanya keabsahan data dari pengamatan (observasi) dengan hasil wawancara dan isi dokumen yang berkaitan dengan langkah tersebut penyusunan data yang dilakukan dapat diupayakan untuk mendapatkan data yang dapat dipertanggung jawabkan.

## H. Jadwal waktu Penelitian

No	Jenis kegiatan	Tahun 2021/2022 Bulan dan Minggu																			
		September				Oktober				November				Februari				Maret			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan																				
2	Seminar proposal																				
3	Perbaikan proposal																				
4	Survey lapangan																				
5	Analisis Data																				
6	Bimbingan Skripsi																				
7	Perbaikan Bab per Bab																				
8	Ujian Skripsi																				
9	Perbaikan skripsi																				
10	Penggandaan Skripsi																				

## **I. Rencana Sistematika Laporan Penelitian**

Adapun rencana sistematika laporan penelitian yang dilakukan pada penelitian diatas sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini sebagai pendahuluan yang akan menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian.

### **BAB II : METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan teori-teori berbagai literature yang berkaitan dengan judul usulan penelitian, Bab ini terdiri dari kerangka pikir, rumusan hipotesis, konsep operasional, konsep variable dan teknik pengukuran.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang tipe penelitian, lokasi penelitian, informan penelitian, teknik penetapan Key Informan dan Informan, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisa data, dan jadwal penelitian.

### **BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN**

Pada bab ini akan menjelaskan bagaimana kondisi lokasi penelitian.

### **BAB V : HASIL PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang uraian hasil dari pembahasan penelitian yang mencangkup kinerja pegawai UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

### **BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini mengambil beberapa kesimpulan dan memberikan saran-saran yang berhubungan dengan pembahasan penelitian ini.

## BAB IV

### DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

#### A. Kecamatan Mandau

Kecamatan Mandau merupakan salah satu kecamatan yang termasuk dalam wilayah administrasi Kabupaten Bengkalis yang berada di Kota Duri yang berada di Pulau Sumatra yang memiliki batas – batas wilayah :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Bathin Solapan
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Bukit Batu
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Pinggir
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Rokan Hulu, Rokan Hilir, Kota Dumai.

Kecamatan Mandau terbentang antara 0°56'12"LU-1°28'17"LU dan 100°56'10"BT-101°43'26"BT. Wilayah administrasi Desa/Kelurahan yang terbesar adalah Kelurahan Air Jamban dan Kelurahan Pematang Pudu dengan luas mencapai 25 km atau sebesar 16 persen dari luas Kecamatan Mandau. Pada tahun 2017 Kecamatan Mandau dimekarkan menjadi dua Kecamatan, yaitu Kecamatan Mandau dan Kecamatan Bathin Solapan. Awalnya kelurahan yang ada di Kecamatan Mandau hanya ada sekitar 24 kelurahan sekarang menjadi 11 Kelurahan/ Desa. Secara Topografis wilayah Kecamatan Mandau berbentuk datar dan semuanya berada di daratan, apabila ditarik garis lurus dari ibu kota maka Desa Bathin Bertuah merupakan Desa yang terjauh yaitu mencapai 35km. (Bengkalis,2019) Berikut 11 Kelurahan / Desa yang termasuk ke dalam Kecamatan Mandau yaitu :

**Tabel IV. 1 Daftar Nama Kelurahan di Kecamatan Mandau Duri**

NO	Kelurahan	Luas Wilayah
1	Air Jamban	25 km
2	Babussalam	8 km
3	Balik Alam	60 km
4	Batang Serosa	6 km
5	Duri Barat	14 km
6	Duri Timur	6 km
7	Gajah Sakti	20 km
8	Pematang Pudu	25 km
9	Talang Mandi	6000 Ha
10	Harapan Baru	14 km
11	Bathin Bertuah	11 km

Sumber Data : UPTD Kec.Mandau

Penduduk Kecamatan Mandau pada umumnya dihuni oleh Suku Melayu dan Suku Sakai. Jumlah penduduk Kecamatan Mandau sebanyak 256,108 jiwa agar lebih jelasnya lagi dapat dilihat jumlah penduduk kota Duri berdasarkan pada tabel dibawah ini :

**Tabel IV.2 Jumlah Penduduk Kota Duri menurut Desa/Kelurahan Kecamatan Mandau Duri**

N0	Desa/Kelurahan	Laki-laki (Jiwa)	Perempuan (jiwa)	Jumlah (Jiwa)
1	Air Jamban	24.334	22.288	46.622
2	Babussalam	9.030	8.376	17.406
3	Balik Alam	5.567	5.246	10.813
4	Batang Serosa	1.774	1.587	3.361
5	Duri Barat	8.985	8.286	17.271
6	Duri Timur	5.138	4.589	9.727
7	Gajah Sakti	7.520	7.056	14.576
8	Pematang Pudu	14.510	13.403	27.913
9	Talang Mandi	11.244	10.415	21.659
10	Harapan Baru	3.094	2.799	5.893
11	Bathin Betuah	1.704	1.525	3.229

Sumber Data : Kantor Kecamatan Mandau

Dari tabel diatas dapat dilihat Kelurahan/Desa yang paling sedikit jumlah penduduknya yaitu Desa Bathin Betuah yaitu sebanyak 3.229 jiwa, sementara

untuk Kelurahan/Desa yang paling banyak penduduknya adalah Kelurahan Air Jamban sebanyak 24.622 jiwa. Penduduk di Wilayah Kecamatan Mandau setiap tahun selalu mengalami pertambahan jumlah penduduk hal ini dikarenakan Kecamatan Mandau terjadi banyaknya kelahiran dari kematian dan penduduk yang pergi setiap tahunnya.

### **B. Ekonomi Kecamatan Mandau**

Berdasarkan data dari UPTD Dinas Perindustrian dan Perdagangan tercatat sebanyak 2 perusahaan besar yang berada di Desa Bumbang dan Kesumbo Ampai. Sementara itu industri sedang ada 4 unit, industri kecil 92 unit, dan industri mikro tercatat ada sebanyak 212 unit. Sementara pada bidang perdagangan tercatat 15 buah mini marker/swalayan/toserba, 2359 buah toko/warung kelontong, bangunan pasar permanen ada 7 buah dan pasar tanpa bangunan permanen sebanyak 6 buah. Untuk restoran/ rumah makan tercatat ada sebanyak 202, warung/kedai makan dan minum sebanyak 1769 buah, wisma penginapan ada 5 buah dan hotel berbintang dan melati ada 7 buah. Berdasarkan data dari Dinas Koperasi Kecamatan Mandau tercatat sebanyak 61 koperasi unit Desa dengan jumlah keanggotaan sebanyak 1.960 orang, KUD terdapat 47 dan 53 non KUD yang berada di Kecamatan Mandau. Serta jumlah anggota koperasi tercatat sebanyak 229 anggota KUD dan 1731 anggota koperasi non KUD dengan jumlah anggota yang sebanyak 1.960 orang.

### **C. Fasilitas dan Infrastruktur**

Pasar simpang padang yang bersambung dengan Pasar Sartika terletak di Jalan Sudirman, di Jalan ini juga berdiri sebuah pusat perbelanjaan yang megah yang sudah aktif sejak tahun 2008 yaitu Mall Mandau City, selain itu tidak jauh dari

mall terdapat kantor pos dan kantor camat serta dilengkapi dengan gedung Bathin Bertuah, Puskesmas, restoran serta beberapa toko lainnya. Jalan Sudirman ini merupakan aktivitas ekonomi kota Duri, Selain itu Jalan Hangtuh yang mulai berkembang sejak tahun 2000 yang bersamaan berdirinya dengan ratusan toko yang menjadi pusat ekonomi baru. Di Jalan Hanngtuh ini terdapat Bank, kantor Telkom, PLN, Hotel berbintang dua, Rumah sakit, dan masjid. Di daerah Balai Raja CPI telah membangun sebuah gedung serba guna yaitu, gedung serba guna Mandau yang akan menggantikan gedung Bathin Bertuah sebagai tempat konferensi serta berbagai pertemuan formal yang di selenggarakan di Kecamatan Mandau dan Pinggir.

#### **D. Sosial Budaya**

Kecamatan Mandau merupakan masyarakat yang mayoritas penduduknya Suku Melayu dan Sakai yang sebagian besar bermukiman masyarakat tempatan dan hanya sebagian kecil masyarakat pendatang di Desa Transmigrasi. Pada umumnya masyarakat masih memegang kuat adat istiadat dan agama. Pada umumnya masyarakat bermata pencarian sebagai petani, berkebun dan PNS dan sebagainya. Tingkat pendidikan masyarakat pada umumnya rata-rata masih sekolah menengah dan perguruan tinggi.

#### **E. Sarana dan Prasarana**

Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau merupakan sebuah instansi pemerintah yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu perlu didukung dengan sarana dan prasarana yang lengkap serta memadai. Sarana dan Prasarana merupakan faktor utama yang menunjang kegiatan-kegiatan Disdukcapil dalam memberikan pelayanan sehingga

dapat membantu dalam menjalankan tugas secara maksimal. Agar dapat memberikan pelayanan dengan baik pemerintah Kecamatan Mandau diperlukan adanya alat-alat yang lengkap, peralatan ini akan menjadi sumber kerja material yang dapat digunakan untuk meningkatkan hasil yang hendak dicapai.

Peralatan yang baik itu dapat diartikan cukup dengan jumlah, efisien serta efektif dan produktif dalam penggunaannya. Peralatan yang cukup dalam jumlah (kuantitasnya) dan apabila peralatan sebanding dengan volume kerja yang ada atau sebanding dengan jumlah tenaga kerja yang menggunakan sebanding dengan kebutuhan. Adapun sarana dan prasarana di Kantor UPTD Disdukcapil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis adalah sebagai berikut :

**Tabel IV. 3 Jumlah Sarana Prasarana di UPTD Disdukcapil Mandau**

No	Sarana Prasarana	Jumlah
1	Komputer	15 Buah
2	Printer	10 Buah
3	Ac	10 Buah
4	Ruangan	5 Buah

*Sumber : Kantor Disdukcapil Kecamatan Mandau 2021*

#### **F. Sejarah UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau.**

UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau adalah suatu lembaga resmi pemerintah Kabupaten Bengkalis ditingkat Kecamatan yang menangani suatu peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dibentuk oleh pemerintah, yang mempunyai tugas untuk mencatat, mendaftarkan serta membukukan selengkap mungkin setiap peristiwa penting status keperdataan setiap seseorang. Seluruh peristiwa penting yang terjadi dalam keluarga (yang memiliki aspek hukum) perlu di daftarkan dan dibukukan sehingga yang bersangkutan maupun orang lain yang memiliki kepentingan mempunyai bukti yang outentik tentang peristiwa-peristiwa tersebut, dengan begitu status kewarganegaraan

seseorang menjadi tegas dan jelas. Adapun bentuk pelayanan yang diberikan oleh UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau adalah :

- a. Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- b. Pembuatan Kartu Keluarga (KK)
- c. Pembuatan Surat Keterangan Pindah
- d. Akta Kelahiran
- e. Surat Keterangan Kematian
- f. Surat keterangan perkawinan
- g. Surat keterangan perceraian
- h. Surat pengakuan anak.

Hasil Absorpsi dari masa penjajahan Kolonial Belanda, pada awalnya pelaksanaan Pencatatan Sipil oleh pemerintah Indonesia bersifat Pluralis, Artinya Pencatatan Sipil dilaksanakan berdasarkan penggolongan-penggolongan warga Negara Indonesia berdasarkan pasal 131 dan 163 Indische Satatregeling dengan ketentuan :

- a. Untuk orang Eropa digunakan Reglament Pencatatan Sipil Eropa Staatblad 1849
- b. Untuk Tionghoa digunakan Statblad 1917
- c. Perkawinan percampuran digunakan penetapan Raja tanggal 29 Desember 1896 No.158
- d. Indonesia sendiri digunakan Staatblad 1920. Untuk orang Indonesia yang Kristiani, Madura, Jawa dan Ambon menggunakan Staatblad 1933
- e. KUH perdata pembagaian ini berubah sejak tanggal 27 Desember 1966 berdasarkan Instruksi Presidium Kabinet No.31/u.IN/122.1966 yang

mengatur bahwa Warga Neagar dibedakan atas Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA). Dengan sejalannya perkembangan tugas Kantor Pencatatan Sipil, terjadi perkembangan hukum individu diantaranya, berkaitan dengan pelaksanaan perkawinan sesuai dengan UU No.1 tahun 1974 tentang perkawinan yang dilaksanakan berdasarkan Peraturan Pemerintah No.9 Tahun 1975.

Peraturan yang berkaitan dengan peningkatan pembina penyelenggaraan Pencatatan Sipil No.54/1983 tentang Organisasi dan Tata kerja Kantor Pencatatan Sipil Kabupaten Kota Madya. Adapun tugas lain yang dijalankan oleh kantor Pencatatan Sipil Administrasi Kependudukan yang dilaksanakan berdasarkan :

- a. Keputusan Presiden No.52 tahun 1977 tentang pendaftaran penduduk
- b. Keputusan Menteri dalam Negeri No.150/1998 tentang pedoman organisasi dan tata kerja pendaftaran penduduk
- c. Keputusan Menteri dalam Negeri No.2A/1955 tentang prosedur dan tata cara penyelenggaraan pendaftaran penduduk
- d. Peraturan daerah no.1/1998 tentang penyelenggaraan penduduk dalam rangka Kota Madya dan Kabupaten
- e. Keputusan Kabupaten Bengkalis No.474/1273/SK/1998 tentang peraturan
- f. Menyusul Undang-Undang No.22 Tahun 1999 tentang pemerintahan Daerah dan diubah dengan Undang-Undang No.32 tahun 2004 tentang pemerintah Daerah.

### **1. Visi UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau**

Terwujudnya sistem Administrasi Kependudukan yang berkualitas menuju tertib Administrasi Kependudukan Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

## 2. Misi UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau

- a. Menumbuhkan kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan.
- b. Meningkatkan sumber daya manusia, pengelolaan, pelayanan dokumen kependudukan
- c. Meningkatkan koordinasi antar instansi dalam rangka penegakan hukum administrasi kependudukan
- d. Melakukan pembangunan data Base kependudukan yang valid, akurat dan *UP To Date*
- e. Mampu menciptakan pelayanan yang prima bagi masyarakat.

### G. Tugas Pokok dan Fungsi Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Berdasarkan keputusan Bupati Bengkalis tentang Kependudukan dan Pencatatan Sipil No.26 tahun 2008 untuk masing-masing perangkat kerja uraian tugas dan fungsi pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kecamatan Mandau terdiri atas :

#### 1. Kepala UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

- a. Melakukan penghimpunan data-data pada bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Wilayah Kecamatan Mandau.
- b. Melaksanakan program kerja teknis pada bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- c. Melaksanakan koordinasi terhadap instansi terkait dalam pelaksanaan program Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- d. Melaksanakan koordinasi terhadap personil Unit Pelayanan Teknis Dinas.

- e. Melaksanakan pembinaan dan pengendalian terhadap personil Unit Pelaksana Teknis Dinas.
- f. Melaksanakan pembinaan pelaksanaan kegiatan pendidikan serta pelatihan dalam meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM)
- g. Melaksanakan pemeliharaan terhadap aset Daerah.
- h. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis.

## **2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha.**

- a. Melakukan pengelolaan surat menyurat dan kearsipan.
- b. Melakukan pengelolaan Administrasi keuangan.
- c. Melaksanakan Administrasi kepegawaian UPTD.
- d. Melaksankan Inventaris dan pemeliharaan kekayaan Daerah.
- e. Melaksanakan Evaluasi dan pelaporan.

## **3. Urusan Tata Usaha.**

- a. Melaksanakan upaya penyusunan data, evaluasi dan Kependudukan.
- b. Membantu pelaksanaan pengumpulan dan pendataan.
- c. Melaksanakan pelayanan surat masuk dan surat keluar.
- d. Melaksanakan pengarsipan surat masuk dan surat keluar.

## **4. Urusan Kependudukan.**

- a. Melaksanakan perbaikan data Kependudukan.
- b. Menyiapkan laporan Kependudukan disetiap bulannya.
- c. Menyelesaikan tugas-tugas Kependudukan dalam pemutasian.
- d. Melaksanakan Pelayanan dalam pengambilan surat pindah.
- e. Melaksanakan pengarsipan surat pindah datang dan keluar.

- f. Melaksanakan pelayanan kepada masyarakat pendaftaran KK dan KTP.
- g. Melaksanakan pengentrian dan pendaftaran KK dan KTP.
- h. Melaksanakan proses pembuatan perekaman E-KTP.

#### 5. Urusan Pencatatan Sipil.

- a. Membantu pelaksanaan pembuatan Akta Kelahiran.
- b. Melaksanakan pengarsipan Akta kelahiran.
- c. Menyelesaikan laporan Pencatatan Sipil setiap bulannya.
- d. Membantu pelaksanaan pendaftaran dan Pencatatan dan Pemitasian.
- e. Melaksanakan Pelayanan Pencatatan Sipil.
- f. Menyelesaikan berkas Akta kelahiran dan Akta perkawinan.
- g. Melaksanakan pelayanan kepada masyarakat pengambilan KK dan KTP.

#### H. Program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis 2016-2021

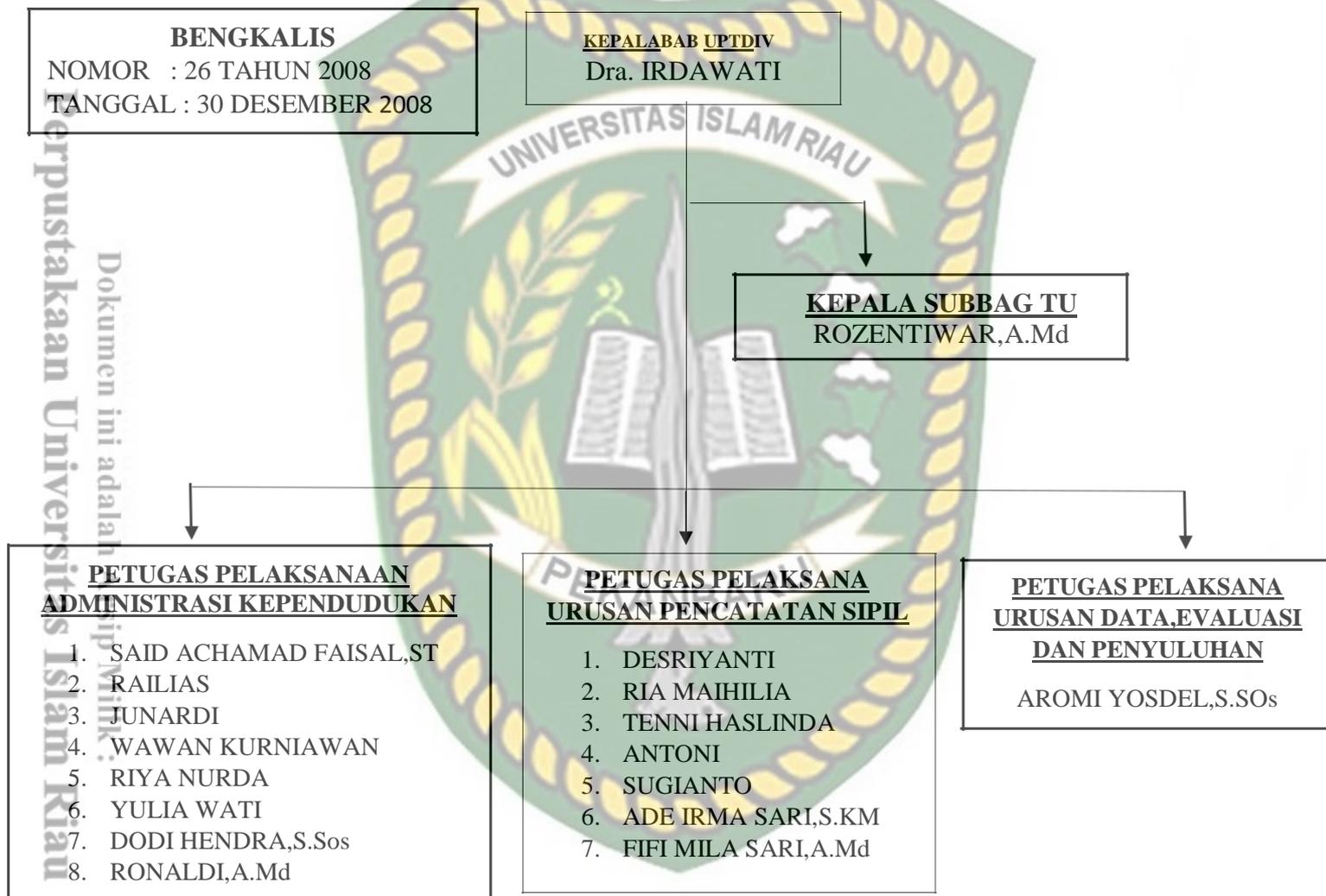
1. Program Pelayanan Administrasi Perkantoran.
2. Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur.
3. Program Peningkatan Disiplin Aparatur.
4. Program Peningkatan Sumber Daya Aparatur.
5. Program Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Pencapaian Kinerja dan Keuangan.
6. Program Administrasi Kependudukan meliputi :
  - a) Sosialisasi Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

- b) Pelatihan dan Bimbingan Teknis bagi Operator SIAK Kabupaten dan Kecamatan.
- c) Pelatihan/Bimbingan Teknis Pelayanan penerbitan Akta pencatatan Sipil.
- d) Pengadaan Mobil Operasional pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- e) Pelayanan Akta kawin/NIKAH melalui sidang isbat.
- f) Optimalisasi peralatan perangkat sistem informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan perangkat KTP-el
- g) Pendaataan dan penerbitana dokumen Kependudukan bagi Warga Negara Asing (WNA)
- h) Pembangunan jaringan sistem Administrasi Kependudukan.
- i) Pemeliharaan jaringan sistem informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)
- j) Penyediaan jasa pelayanan sistem Administrasi Kependudukan (SIAK) dan KTP-el
- k) Pembinaan, Monitoring, Evaluasi dan pelaporan pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- l) Peningkatan kinerja perangkat SIAK dan perangkat KTP-el
- m) Pelayanan Percepatan kepemilikan Akta Pencatatan Sipil.
- n) Temu Teknis Penyelenggara Pencatatan Sipil.

## I. Struktur Organisasi

Gambar IV.I Bagan Struktur

### STRUKTUR ORGANISASI UPTD KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KECAMATAN MANDAU



Sumber : Kantor Disdukcapil Kecamatan Mandau 2021

## BAB V

### ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN

#### A. Identifikasi Informan Penelitian

Adapun informan kunci dalam penelitian ini terdiri dari Kepala UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau dan Pegawai UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau yang berjumlah 5 (lima) orang, sedangkan informan utama adalah mereka yang terlibat langsung yaitu masyarakat yang ingin melakukan pelayanan yang berjumlah 15 (lima belas) orang, sehingga keseluruhan informan dalam penelitian ini berjumlah 21 (dua puluh satu) orang. Adapun karakteristik dari informan diidentifikasi berdasarkan umur, jenis kelamin dan tingkat pendidikan.

##### a. Umur Informan

Dalam sebuah penelitian tentunya tidak memberikan batasan umur informan dalam melakukan penelitiannya. Semakin tinggi tingkat umur maka keputusan yang diambil sehubungan dengan jawaban yang diinginkan akan semakin baik atau tepat dengan pemikiran yang matang. Tingkat umur informan dalam penelitian ini dapat diterangkan dalam tabel di bawah ini :

**Tabel 5.I Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Umur**

NO	UMUR	JUMLAH
1	Usia 53 Tahun	1
2	Usia 21-35 Tahun	5
3	Usia 35-40 Tahun	15
<b>Jumlah</b>		<b>21</b>

*Sumber: Olahan Penulis 2021*

Dengan melihat tabel diatas maka diketahui bahwa responden yang berumur 53 tahun adalah sebanyak 1 orang, yang berumur 21-35 tahun adalah

sebanyak 5 orang, dan yang berumur 35-40 tahun adalah sebanyak 15 orang. Jadi, berdasarkan gambaran tersebut dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini sudah relative dewasa untuk memberikan informasi kepada peneliti.

#### b. Jenis Kelamin

Dalam sebuah penelitian, Jenis kelamin informan tidak berpengaruh terhadap hasil penelitian yang akan dilakukan selama informan tersebut bersedia untuk memberikan jawaban yang memang benar adanya. Tidak berpengaruhnya jenis kelamin informan terhadap hasil penelitian dikarenakan jenis kelamin tidak bisa menentukan pola pikir ataupun pemahaman seseorang terhadap suatu masalah penelitian. Adapun jenis kelamin informan adalah sebagai berikut :

**Tabel 5.2 Tabel Identitas Jenis Kelamin Informan**

NO	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-Laki	3
2	Perempuan	18
<b>Jumlah</b>		<b>21</b>

*Sumber: Olahan Penulis 2021*

Dari tabel di atas kita ketahui bahwasanya informan menurut jenis kelamin laki-laki adalah 3 orang, sedangkan jenis kelamin perempuan 18 (delapan belas) orang. Jadi, jenis kelamin informan didominasi oleh perempuan dengan jumlah terbanyak 18 orang. Sehingga jika melihat identitas informan yang telah penulis jabarkan diatas maka dapat disimpulkan bahwa informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah cukup berkompeten untuk memberikan informasi yang penulis butuhkan dalam menjawab masalah penelitian ini, disamping itu semua informan yang diambil dalam penelitian ini adalah mereka yang menurut penulis mampu memberikan informasi kepada peneliti.

### c. Tingkat Pendidikan

Secara teoritis, pendidikan terakhir akan mempengaruhi seseorang dalam memberikan jawaban sesuai dengan pemahaman pada saat dilakukan penelitian. Dengan adanya tingkat pendidikan ini akan dapat memberikan gambaran yang jelas terhadap tingkat kebenaran dan akan lebih maksimal. Dalam penelitian ini, tingkat pendidikan informan adalah sebagai berikut :

**Tabel 5.3 Tabel Identitas Tingkat Pendidikan Informan**

NO	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	SMA	10
2	D-3	6
3	S-1	5
<b>Jumlah</b>		<b>21</b>

*Sumber : Olahan Penulis 2021*

Dari tabel diatas dapat dilihat dengan jelas tingkat pendidikan terakhir informan dalam penelitian ini sangat bervariasi yaitu SMA sebanyak 10 orang, D-3 sebanyak 6 orang, S-1 sebanyak 5 orang. Maka dari tabel diatas informan paling banyak adalah dari tingkat pendidikan terakhir adalah SMA yaitu sebanyak 10 orang.

### **B. Hasil Penelitian Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.**

Pada bagaian ini akan dijelaskan mengenai bagaimana responden informan Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, dengan melakukan wawancara kepada setiap informan yang telah ditetapkan.

Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah indikator efektivitas kinerja menurut Afandi (2018:89) yaitu :

1. Kualitas Hasil Kerja
2. Kuantitas Hasil Kerja
3. Inisiatif
4. Disiplin
5. Efesiensi Dalam Melaksanakan Tugas
6. Ketelitian
7. Kepemimpinan
8. Kejujuran
9. Kreativitas

Berikut ini akan dijelaskan hasil tanggapan dari informan terhadap indikator-indikator dalam penelitian. Dalam penelitian ini. Penulis telah melaksanakan wawancara kepada 21 orang yang telah ditetapkan. Pertanyaan yang diberikan kepada informan sudah sesuai dengan indikator peneliti.

#### **a. Kualitas Hasil Kerja**

Menurut Flippo (2005:28) kualitas hasil kerja adalah suatu hasil kerja yang dapat dinilai dari mutu hasil pekerjaan yang dilakukan oleh beberapa orang dan didukung dengan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan dan sasaran dengan baik.

Kualitas hasil kerja adalah perkerjaan yang dilakukan dengan baik oleh seorang karyawan dalam mengerjakan apa yang harusnya dikerjakan. Hal ini berkaitan dengan peran kepala serta staff UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memperoleh

pelayanan yang diinginkan. Pada kriteria ini masyarakat menilai bahwa seluruh staff memperhatikan serta berusaha membantu mereka dalam memperoleh pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.

Informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dengan Ibu Dra. Irdawati selaku kepala UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau saat ditemui di kantornya mengatakan bahwa:

*“Alhamdulillah untuk tahun 2020-2022 ini tidak ada kendala overload untuk pelayanan akta kelahiran karena sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku, sejak tahun 2020 pelayanan sudah menggunakan kertas hvs A4 80 gram untuk layanan akta kematian, akta kelahiran dan pengangkatan anak dan perceraian dan penyelesaian waktu pelayanan hanya 1 hari selesai.”* **(wawancara tanggal 23 Februari 2022, Pukul 09.30 WIB)**

Kemudian pertanyaan selanjutnya masih dengan orang yang sama serta waktu dan tempat yang sama beliau mengatakan bahwa :

*“Seluruh pegawai UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau ini semuanya sudah bekerja dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan.”* **(wawancara tanggal 23 Februari 2022, Pukul 09.30 WIB)**

Kepala UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau mengungkapkan bahwasanya dalam pembuatan akta kelahiran tidak terjadi *overload* karena sudah sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan serta pelayanan seluruh staff sudah sesuai dengan standar pelayanan.

Selanjutnya wawancara dengan ibu Elsa selaku staff di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau saat dijumpai di ruangnya mengatakan bahwa :

*“kalau untuk overload tidak pernah, karena pelayanan sekarang sudah melaalui dua sistem secara offline (dengan nomor antrian) dan secara online (masyarakat bisa mengakses dari mana saja dan kapan saja, serta untuk standar pelayanan disini seluruh pegawai sudah melayani dengan baik dan memenuhi seluruh standar yang berlaku.”* **(wawancara tanggal 23 Februari 2022, Pukul 10.45)**

Dari ungkapan diatas menjelaskan bahwa pelayanan pembuatan akta kelahiran tidak pernah *overload* dikarenakan sudah melalui dua sistem baik secara *offline* dengan menggunakan nomor antrian maupun secara *online* sehingga masyarakat dapat mengakses kapan saja dan pelayanan yang diberikan pegawai UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau sudah sangat baik sesuai dengan standar yang berlaku.

Selanjutnya wawancara dengan ibu Ita masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau.

*“ Menurut saya prosedur pengurusan sudah baik,namun terkadang masih berbelit-belit terkadang saya sebagai masyarakat suka malas untuk mengurusnya karena saya merasa bingung dan kurang paham dengan prosedur pengurusan akta kelahiran ini sehingga lebih memilih untuk menyerahkan segala urusan tersebut kepada orang lain nantik diberi upah nya.”* (wawancara Tanggal 24 Februari.Pukul 11.15)

Selanjutnya wawancara dengan ibu Ayu masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor UPT Kependudukan dan Pecatatan Sipil Kecamatan Mandau.

*“pelayanan sudah baik, namun kami ada juga yang bingung dengan prosedurnya”* (wawancara Tanggal 24 Februari.Pukul 13.00)

Dari ungkapan diatas menjelaskan bahwa untuk prosedur pelayanan pembuatan akta kelahiran di UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau masih ada masyarakat yang masih bingung dan kurang paham terhadap prosedur yang ditetapkan.

**Tabel 5.4 Hasil Observasi Tentang Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.**

NO	Uraian	Keterangan
1	Bentuk Kegiatan	Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran
2	Pelaksanaan Kegiatan	Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis
3	Waktu Kegiatan	Tidak Terjadwal
4	Tempat Kegiatan	Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis
5	Peserta yang terlibat	Kepala UPTD, Staff UPTD kependudukan dan pencatatan sipil dan Masyarakat.
6	Hasil Observasi	Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau terkait efektivitas kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran kelancaran pelayanan sudah baik dan tidak pernah terjadi <i>overload</i> serta prosedur yang telah ditetapkan sudah berjalan dengan baik meskipun ada masyarakat masih bingung dan kurang paham.

Sumber : Olahan Penulis 2022

Berdasarkan kesimpulan hasil wawancara dan observasi diatas, Pembuatan akta kelahiran di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis tidak pernah mengalami *overload* dikarenakan pelayanan sudah dilakukan dengan dua cara baik secara *offline* dan *online* serta prosedur pelayanan yang diberikan oleh pegawai sudah baik namun ada sebagian masyarakat yang masih kurang paham terhadap prosedur yang diberikan.

Selain mewawancarai Kepala UPTD, Staff dan Masyarakat peneliti juga mewawancarai beberapa orang dimana jumlah keseluruhannya berjumlah 21 orang, namun penulis hanya memaparkan tiga jawaban informan karena semua jawaban sama, keseluruhan akan penulis lampirkan pada rekapitulasi jawaban informan pada halaman lampiran.

### b. Kuantitas Hasil Kerja

Menurut Wilson dan Heyyel (1987:101) mengatakan bahwa kuantitas hasil kerja adalah jumlah kerja yang dilaksanakan oleh seseorang pegawai dalam suatu periode tertentu.

Kuantitas hasil kerja adalah seberapa lama dan jumlah yang sudah dicapai seorang pegawai bekerja dalam satu harinya terlihat secara fisik dari segi hasil, seperti berapa banyak jumlah dokumen yang telah dikerjakan. Hal ini bisa dilihat dari hasil kerja pegawai UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau dalam penggunaan waktu tertentu saat bekerja serta kecepatan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya.

Informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dengan Ibu Dra. Irdawati selaku kepala UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau saat ditemui di kantornya mengatakan bahwa:

*“untuk persyaratan sudah jelas dan kami sudah tempelkan di mading waktu penyelesaian dokumen pembuatan akta kelahiran di kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau ini sudah bisa ditunggu satu hari sudah siap untuk jumlah pegawai jumlahnya 43 orang ASN 8 orang dan 35 orang Non ASN” (wawancara tanggal 23 Februari 2022, Pukul 09.30 WIB)*

Kepala UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau mengungkapkan bahwasanya semua persyaratan untuk pelayanan pembuatan akta kelahiran sudah jelas serta waktu yang dibutuhkan untuk pembuatan akta kelahiran hanya satu hari saja, jumlah pegawai di kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau berjumlah 43 orang dengan 8 orang ASN dan 35 orang Non ASN.

Selanjutnya wawancara dengan ibu Elsa selaku staff di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau saat dijumpai di ruangnya mengatakan bahwa :

*“Pelayanan sekarang sudah bisa ditunggu sehari siap jika tidak ada kendala di jaringan dan untuk sarana dan prasarana di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau ini sudah cukup baik, tersedianya banyak kursi yang telah disediakan untuk masyarakat yang akan melakukan pelayanan serta lengkapnya peralatan untuk melayani juga sudah baik.”* **(wawancara tanggal 23 Februari 2022, Pukul 10.45)**

Dari ungkapan diatas menjelaskan bahwa pelayanan dapat siap dalam satu hari saja sarana dan prasarana sudah lengkap seperti adanya kursi untuk masyarakat serta lengkapnya peralatan yang digunakan oleh pegawai untuk melayani semua administrasi kependudukan.

Selanjutnya wawancara dengan ibu Desi masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor UPT Kependudukan dan Pecatatan Sipil Kecamatan Mandau.

*“untuk waktu proses administrasi kependudukan menurut saya sangat cepat dalam satu hari sudah selesai namun terkadang jaringan sedang mengalami gangguan yang membuat kesal untuk fasilitas sudah baik sedikit tambahan mungkin bisa dikasih meja agar mudah untuk menulis mengisi data.”* **(wawancara Tanggal 24 Februari.Pukul 14.30)**

Dari ungkapan diatas menjelaskan bahwa proses administrasi kependudukan khususnya dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran satu hari siap,namun terkadang jaringan yang menjadi kendala bagi UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau untuk fasilitas sudah lengkap hanya saja tidak ada meja untuk mengisi data.

**Tabel 5.5 Hasil Observasi Tentang Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.**

No	Uraian	Keterangan
1	Bentuk Kegiatan	Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran
2	Pelaksanaan Kegiatan	Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis
3	Waktu kegiatan	Tidak Terjadwal
4	Tempat Kegiatan	Kantor Unit Pelaksana Teknis dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis
5	Peserta yang terlibat	Kepala UPTD, Staff UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau dan Masyarakat
6	Hasil Observasi	Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau terkait efektivitas kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran waktu penyelesaian dokumen satu hari sudah siap terkadang jaringan bermasalah yang menjadi kendala bagi pegawai UPT Disdukcapil

*Sumber : Olahan Penulis 2022*

Berdasarkan kesimpulan hasil wawancara dan observasi diatas, ketepatan waktu proses pelayanan administrasi khususnya dalam pembuatan akta kelahiran di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis bisa ditunggu artinya sehari siap namun,jaringan yang bermasalah yang menjadi hambatan terkadang masyarakat harus datang berulang kali ke kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil sampai ada jaringan. Untuk sarana dan prasarana yang telah disediakan sudah cukup baik,hanya saja tambahan untuk menyediakan meja agar memudahkan masyarakat saat mengisi data.

Selain mewawancarai Kepala UPTD, Staff dan Masyarakat peneliti juga mewawancarai beberapa orang dimana jumlah keseluruhannya berjumlah 21 orang,namun penulis hanya memaparkan tiga jawaban informan karena semua jawaban sama,keseluruhan akan penulis lampirkan pada rekapitulasi jawaban informan pada halaman lampiran.

### c. Inisiatif

Inisiatif adalah bentuk kemampuan diri seseorang dalam mengatasi setiap permasalahan yang ada tanpa harus diberitahu terlebih dahulu tentang kesalahan tersebut, mampu mengambil tindakan dengan tenang dan berusaha dalam mengendalikan setiap permasalahan yang ada. Hal ini juga berkaitan dengan peran pegawai UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau dalam membantu masyarakat serta bentuk perhatian tulus terhadap kebutuhan pelayanan administrasi khususnya dalam pembuatan akta kelahiran. Dalam kriteria ini, masyarakat dapat menilai bahwa pegawai menaruh perhatian kepada masyarakat dan berusaha memberikan bantuan serta menyelesaikan masalah masyarakat secara cepat, senang dengan sikap ramah dan menjaga sopan santun kepada masyarakat saat melakukan pelayanan.

Informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dengan Ibu Dra. Irdawati selaku kepala UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau saat ditemui di kantornya mengatakan bahwa:

*“Seluruh pengurusan administrasi Kependudukan di UPT Disdukcapil disini gratis, jadi bagi masyarakat yang belum memiliki administrasi kependudukan bisa langsung datang ke UPT Disdukcapil Mandau tanpa harus melalui calo, hal tersebut sudah jelas kemudahan bagi masyarakat untuk melakukan pengurusan administrasi kependudukan.” (wawancara tanggal 23 Februari 2022, Pukul 09.30 WIB)*

Kepala UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau mengungkapkan bahwasanya pengurusan administrasi kependudukan di UPT Disdukcapil tidak dikenakan biaya apapun, hal ini memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk melakukan pengurusan administrasi tanpa perantara calo.

Selanjutnya wawancara dengan ibu Elsa selaku staff di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau saat dijumpai di ruangnya mengatakan bahwa :

*“Kalau untuk biaya tidak ada seluruh administrasi kependudukan di UPTD Disdukcapil disini gratis, saat memberikan pelayanan kepada masyarakat petugas selalu tersenyum dan bersikap ramah.” (wawancara tanggal 23 Februari 2022.Pukul 10.45)*

Dari ungkapan diatas menjelaskan bahwa seluruh pelayanan administrasi kependudukan di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau gratis sikap selalu tersenyum dan ramah selalu diberikan oleh petugas saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya wawancara dengan ibu Leni masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor UPTD Kependudukan dan Pecatatan Sipil Kecamatan Mandau.

*“untuk kemudahan prosedur sudah jelas dan mudah dipahami, sikap pegawai juga sopan dan ramah saat saya mengalami kesulitan mengisi data mereka membantu saya dengan baik” (wawancara Tanggal 24 Februari.Pukul 14.35)*

Dari ungkapan diatas menjelaskan bahwa prosedur pelayanan di UPT Disdukcapil Kecamatan Mandau sudah jelas dan sangat mudah dipahami serta sikap pegawai yang sopan,ramah dan mau membantu masyarakat saat mengalami kesulitan saat pengurusan administrasi kependudukan.

**Tabel 5.6 Hasil Observasi Tentang Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.**

No	Uraian	Keterangan
1	Bentuk Kegiatan	Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran
2	Pelaksanaan Kegiatan	Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis
3	Waktu Kegiatan	Tidak Terjadwal

Sumber : Olahan Penulis 2022

4	Tempat Kegiatan	Kantor Unit Pelaksana Teknis dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis
5	Peserta yang terlibat	Kepala UPTD, Staff UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau dan Masyarakat
6	Hasil observasi	Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau terkait efektivitas kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran seluruh administrasi kependudukan tidak dipungut biaya serta pegawai yang sopan dan ramah setiap melayanin masyarakat yang ingin melakukan administrasi kependudukan.

Berdasarkan kesimpulan hasil wawancara dan observasi diatas, semua jenis pelayanan administrasi kependudukan di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau tidak dikenakan biaya sedikitpun, hal ini sudah menjadi kemudahan bagi masyarakat yang ingin mengurus administrasi kependudukan nya tanpa harus melalui calo, serta sikap selalu tersenyum, ramah dan senantiasa mambantu masyarakat jika ada yang kesulitan saat melakukan administrasi.

Selain mewawancarai Kepala UPTD, Staff dan Masyarakat peneliti juga mewawancarai beberapa orang dimana jumlah keseluruhannya berjumlah 21 orang, namun penulis hanya memaparkan tiga jawaban informan karena semua jawaban sama, keseluruhan akan penulis lampirkan pada rekapitulasi jawaban informan pada halaman lampiran.

#### **d. Disiplin**

Menurut Hasibuan (2016:335) disiplin adalah suatu kemampuan kerja seseorang secara teratur, tekun secara terus-menerus serta berkerja sesuai dengan aturan yang berlaku dengan tidak melanggar aturan-aturan yang sudah ditetapkan.

Disiplin adalah sikap patuh dan taat kepada nilai-nilai serta peraturan yang merupakan bagian dari tanggung jawabnya. Dalam kriteria ini, kemampuan kedisiplinan seluruh pegawai UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau dalam mengendalikan diri serta mematuhi aturan atau nilai-nilai yang telah disepakati. Dalam hal ini, sikap disiplin seorang pegawai sangat berhubungan dengan norma, prosedur, aturan serta nilai-nilai sebelumnya yang ada di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau.

Informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dengan Ibu Dra. Irdawati selaku kepala UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau saat ditemui di kantornya mengatakan bahwa:

*“Seluruh pegawai di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau ini sudah disiplin, untuk keterlambatan masuk kantor ada dispensasi waktu 15 menit, pelayanan disini kita mulai pukul 08.00 pagi sampai pukul 12.00 siang nanti buka lagi setelah makan siang dan solat jam 14.00 wib untuk jam pulang pukul 17.00 wib.”* **(wawancara tanggal 23 Februari 2022. Pukul 09.30 WIB)**

Kepala UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau mengungkapkan bahwasanya untuk masalah kedisiplinan seluruh pegawai sudah mematuhi segala nilai-nilai dan peraturan yang telah diterapkan dan untuk keterlambatan masuk kantor kepala UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan dispensasi waktu keterlambatan 15 menit.

Selanjutnya wawancara dengan ibu Elsa selaku staff di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau saat dijumpai di ruangnya mengatakan bahwa :

*“Untuk kedisiplinan sudah diterapkan oleh seluruh pegawai dan selalu taat setiap aturan dan nilai-nilai yang sudah diterapkan”* **(wawancara tanggal 23 Februari 2022. Pukul 10.45)**

Dari ungkapan diatas menjelaskan bahwa,seluruh pegawai di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau sudah memiliki sikap kedisiplinan dan mematuhi nilai-nilai dan peraturan-perturan yang berlaku.

Selanjutnya wawancara dengan ibu Yuni masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor UPTD Kependudukan dan Pecatatan Sipil Kecamatan Mandau.

*“Petugas nya menurut saya sudah disiplin, saya datang ke kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil di pagi hari sekitar pukul 08.00 wib ternyata petugas nya sudah hadir semua dan loket pelayanan sudah buka”* (**wawancara Tanggal 24 Februari.Pukul 14.45**)

Dari ungkapan diatas menjelaskan bahwa, masyarakat sangat mengapresiasi kedisiplinan yang telah diterapkan oleh seluruh pegawai UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau,hal ini dapat dilihat dari ketepatan waktu buka loket pelayanan sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama.

**Tabel 5.7 Hasil Observasi Tentang Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.**

NO	Uraian	Keterangan
1	Bentuk Kegiatan	Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran
2	Pelaksanaan Kegiatan	Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis
3	Waktu Kegiatan	Tidak Terjadwal
4	Tempat Kegiatan	Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis
5	Peserta yang terlibat	Kepala UPTD, Staff UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau dan Masyarakat
6	Hasil Observasi	Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau terkait efektivitas kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran seluruh pegawai sudah menerapkan sikap kedisiplinan.

Sumber : Olahan Penulis 2022

Berdasarkan kesimpulan hasil wawancara dan observasi diatas, keberhasilan suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan selain ditentukan oleh mutu profesionalitas juga ditentukan oleh disiplin anggotanya. Unsur-unsur yang mencakup disiplin bagi aparatur pemerintah seperti ketaatan, kesetiaan, kesungguhan dalam menjalankan tugas tanpa memikirkan kepentingan pribadi. Selain itu, untuk seluruh pegawai atau pejabat untuk benar-benar memahami alur birokrasi antara bawahan dengan bawahan, bawahan dengan atasan maupun atasan dengan bawahan, agar tidak terjadi tumpang tindih dalam menjalankan tugas.

Selain mewawancarai Kepala UPTD, Staff dan Masyarakat peneliti juga mewawancarai beberapa orang dimana jumlah keseluruhannya berjumlah 21 orang, namun penulis hanya memaparkan tiga jawaban informan karena semua jawaban sama, keseluruhan akan penulis lampirkan pada rekapitulasi jawaban informan pada halaman lampiran.

#### **e. Efisiensi dalam Melaksanakan Tugas**

Efisiensi dapat dimaknai sebagai bentuk kemampuan dalam melaksanakan tugas dengan baik tanpa harus membuang waktu, tenaga serta biaya. Suatu pekerjaan dapat dikatakan efisiensi apabila memenuhi semua persyaratan tersebut. Dalam kriteria ini, berbagai bentuk kemampuan pegawai UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau dalam melaksanakan tugas dengan baik dan tidak membuang waktu selama memberikan pelayanan akta kelahiran kepada masyarakat Mandau, serta memudahkan masyarakat dalam melengkapi semua persyaratan saat mendapatkan pelayanan yang diinginkan.

Informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dengan Ibu Dra. Irdawati selaku kepala UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau saat ditemui di kantornya mengatakan bahwa:

*“semua pekerjaan di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau semua sudah berjalan sesuai dengan tanggung jawab serta fungsi dari front office ke operator lalu nantik operator mengajukan ke verifikasi dan validasi baru di ajukan ke saya baru terakhir ke UPTD sehingga mampu menghasilkan pelayanan yang maksimal.”* (wawancara tanggal 23 Februari 2022. Pukul 09.30 WIB)

Kepala UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau mengungkapkan bahwasanya semua pegawai UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau melaksanakan tugas sesuai dengan fungsi dan tanggung jawab yang sesuai dengan jabatan setiap pegawai. Saat melakukan pekerjaan dengan tanggung jawab yang baik, maka hasilnya akan maksimal serta sesuai dengan target yaitu pelayanan yang memuaskan.

Selanjutnya wawancara dengan ibu Elsa selaku staff di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau saat dijumpai di ruangannya mengatakan bahwa :

*“untuk pekerjaan khususnya untuk pelayanan pembuatan akta kelahiran sudah sesuai dengan fungsi dan tanggung jawab, dan untuk pelaksanaan pekerjaan selama ini sesuai dengan perencanaan,tugas pokok dan fungsi serta petunjuk atasan”* (wawancara tanggal 23 Februari 2022.Pukul 10.45)

Dari ungkapan diatas menjelaskan bahwa, Selama pelaksanaan tugas dapat dikatakan lancar dan sesuai dengan fungsi dan tugas pokok serta petunjuk dari atas,pelaksanaan pelayanan akta kelahiran di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau tidak ada mengalami kendala sehingga pelayanan pembuatan akta kelahiran dapat diselesaikan cepat.

Selanjutnya wawancara dengan ibu Yuni masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor UPTD Kependudukan dan Pecatatan Sipil Kecamatan Mandau.

“ada, untuk semua persyaratan administrasi kependudukan semuanya sudah di bikin seperti spanduk besar gitu agar memudahkan masyarakat saat pengurusan ”  
(wawancara Tanggal 24 Februari.Pukul 14.45)

Dari ungkapan diatas menjelaskan bahwa, kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau sudah menyediakan papan informasi untuk semua jenis pelayanan administrasi kependudukan yang di buat dalam bentuk spanduk besar yang di tempelkan diruangan agar memudahkan masyarakat saat mengurus pelayanan.

**Tabel 5.8 Hasil Observasi Tentang Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.**

No	Uraian	Keterangan
1	Bentuk Kegiatan	Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran
2	Pelaksanaan Kegiatan	Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis
3	Waktu Kegiatan	Tidak Terjadwal
4	Tempat Kegiatan	Kantor Unit Pelaksana Teknis dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis
5	Peserta yang terlibat	Kepala UPTD, Staff UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau dan Masyarakat
6	Hasil Observasi	Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau terkait efektivitas kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran telah menjalankan fungsi serta tanggung jawab sesuai dengan jabatan setiap pegawai sehingga pelayanan dapat berjalan dengan maksimal.

Sumber : Olahan Penulis 2022

Berdasarkan kesimpulan hasil wawancara dan observasi diatas, pegawai di kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau selama pelaksanaan tugas dalam memberikan pelayanan dapat dikatakan lancar dan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta petunjuk dari atasan sehingga kelancaran dalam melayanin pembuatan akta kelahiran dapat berjalan dengan baik.

Selain mewawancarai Kepala UPTD, Staff dan Masyarakat peneliti juga mewawancarai beberapa orang dimana jumlah keseluruhannya berjumlah 21 orang, namun penulis hanya memaparkan tiga jawaban informan karena semua jawaban sama, keseluruhan akan penulis lampirkan pada rekapitulasi jawaban informan pada halaman lampiran.

#### f. **Ketelitian**

Ketelitian adalah ketepatan dalam melakukan suatu pekerjaan apakah suatu pekerjaan itu sudah mencapai tujuan atau belum yang memerlukan pengawasan terus-menerus agar jumlah kesalahan yang dilakukan sedikit. Pegawai UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau memeriksa kembali data yang akan di input pada dokumen akta kelahiran agar tidak terjadi kesalahan sehingga masyarakat tidak mengulang mengurus dokumen akta kelahiran tersebut. pada dasarnya apabila pegawai teliti saat memberikan pelayanan akan memberikan dampak yang positif bagi UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil kecamatan Mandau.

Informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dengan Ibu Dra. Irdawati selaku kepala UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau saat ditemui di kantornya mengatakan bahwa:

*“untuk masyarakat yang ingin melakukan pengurusan akta kelahiran yang terjadi kesalahan penulisan nama, tanggal lahir dan agama dapat di lengkapi persyaratan seperti fotocopy KK, foto copy akta kelahiran, fotocopy akta nikah. Semua persyaratan harus dilengkapi oleh masyarakat agar saat penginputan tidak terjadi kesalahan lagi”*  
**(wawancara tanggal 23 Februari 2022. Pukul 09.30 WIB)**

Selanjutnya wawancara dengan ibu Ria selaku staff di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau saat dijumpai di ruangnya mengatakan bahwa :

*“untuk berkas pemohon jika hilang kami segera menghubungi pemohon agar kembali melengkapi persyaratannya agar memudahkan saat pengurusan pelayanan jika dokumen hilang pemohon diharapkan untuk membawa surat keterangan kehilangan dari polsek setempat” (wawancara tanggal 23 Februari 2022.Pukul 10.45)*

Dari pernyataan diatas, berkas pemohon yang hilang di harapkan melengkapi kembali segala persyaratannya.

Selanjutnya wawancara dengan ibu Wike masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor UPTD Kependudukan dan Pecatatan Sipil Kecamatan Mandau.

*“menurut saya semua pegawai disini saling menghargai tidak ada yang bekerja dilimpahkan ke junior semua” (wawancara Tanggal 24 Februari.Pukul 14.45)*

Dari pernyataan diatas, pegawai UPT Disdukcapil saling bekerja sama untuk pelayanan yang lebih prima.

**Tabel 5.9 Hasil Observasi Tentang Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.**

No	Uraian	Keterangan
1	Bentuk Kegiatan	Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran
2	Pelaksanaan Kegiatan	Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis
3	Waktu Kegiatan	Tidak Terjadwal
4	Tempat Kegiatan	Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis
5	Peserta yang terlibat	Kepala UPTD, Staff UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau dan Masyarakat

6	Hasil Observasi	Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau terkait efektivitas kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran jika terjadi kesalahan dapat melingkapi persyaratan yang telah ditetapkan
---	-----------------	---

*Sumber : Olahan Penulis 2022*

Berdasarkan kesimpulan hasil wawancara dan observasi diatas, pegawai di kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau selama pelaksanaan tugas dalam memberikan pelayanan jika terjadi kesalahan masyarakat dimintai untuk segera melingkapi persyaratan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Selain mewawancarai Kepala UPTD, Staff dan Masyarakat peneliti juga mewawancarai beberapa orang dimana jumlah keseluruhannya berjumlah 21 orang,namun penulis hanya memaparkan tiga jawaban informan karena semua jawaban sama,keseluruhan akan penulis lampirkan pada rekapitulasi jawaban informan pada halaman lampiran.

#### **g. Kepemimpinan**

Menurut Sutrisno (2014:213) Kepemimpinan adalah suatu proses kegiatan seseorang yang menggerakkan orang lain dengan cara memimpin, membimbing, memengaruhi orang lain, untuk melakukan sesuatu agar tercapainya hasil yang diharapkan.

Kepemimpinan adalah sikap individu yang memengaruhi aktivitas dalam suatu kelompok untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam kriteria ini, Bagaimana cara kepala UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempengaruhi dan

mengendalikan pegawai untuk meningkatkan kinerja mereka dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam pembuatan akta kelahiran.

Informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dengan Ibu Dra. Irdawati selaku kepala UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau saat ditemui di kantornya mengatakan bahwa:

*“kita sangat terbuka terhadap saran dan masukan dari masyarakat dengan pelayanan dan tidak ada yang ditutupi bisa cek, intinya kita dalam pelayanan ini dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.”* (wawancara tanggal 23 Februari 2022. Pukul 09.30 WIB)

Kepala UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau mengungkapkan bahwasanya dalam menyikapi saran serta masukan dari masyarakat sangat diterima dengan senang hati dan tidak ada yang ditutupi selagi masukan serta saran tersebut sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku.

Selanjutnya wawancara dengan ibu Elsa selaku staff di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau saat dijumpai di ruangnya mengatakan bahwa :

*“kita memiliki dua fungsi utama sebelum ke pelayanan pertama, front office disini dicek dulu semua persyaratannya serta keluhannya nanti kalau belum lengkap disuruh melengkapi dulu. Kedua, jika masyarakat belum memahaminya kita arahkan ke informasi, di informasi nanti disarankan apa keluhan mereka setelah itu di ajukan diloket pelayanan ”* (wawancara tanggal 23 Februari 2022. Pukul 10.45)

Dari pernyataan diatas, tindakan pegawai UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau jika terdapat masyarakat yang kesulitan atau kebingungan melakukan administrasi, sebelum ke pelayanan masyarakat diarahkan dulu *front office* untuk melengkapi semua persyaratan setelah itu baru diarahkan ke informasi sebelum diajukan ke loket pelayanan.

Selanjutnya wawancara dengan ibu Ayu masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau.

*“ya untuk tingkat kemudahan dalam pelayanan sudah cukup mudah”*  
(wawancara Tanggal 24 Februari.Pukul 13.00)

Dari pernyataan diatas dijelaskan bahwa tingkat kemudahan pelayanan di kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau sangat mudah dirasakan oleh masyarakat yang ingin melakukan administrasi kependudukan.

**Tabel 5.10 Hasil Observasi Tentang Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.**

No	Uraian	Keterangan
1	Bentuk Kegiatan	Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran
2	Pelaksanaan Kegiatan	Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis
3	Waktu Kegiatan	Tidak Terjadwal
4	Tempat Kegiatan	Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis
5	Peserta yang terlibat	Kepala UPTD, Staff UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau dan Masyarakat
6	Hasil Observasi	Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau terkait efektivitas kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran masukan serta saran dari masyarakat dengan senang hati diterima tanpa ada yang ditutupi asalkan masukan serta tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku, untuk memudahkan masyarakat dalam pelayanan sebelum melakukan pelayanan semua persyaratan di cek dulu di <i>front office</i> baru diarahkan ke loket pelayanan.

Sumber : Olahan Penulis 2022

Berdasarkan kesimpulan hasil wawancara dan observasi diatas, kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepemimpinan kepala UPT Disdukcapil menerima saran serta masukan dari masyarakat dengan senang hati selagi saran serta masukan tersebut berdasarkan dengan peraturan yang berlaku. Dan untuk memudahkan masyarakat untuk melakukan pelayanan sebelum di arakan ke loket pelayanan administrasi sebelumnya masyarakat harus melengkapi semua persyaratan sesuai prosedur yang dilakukan di *front office* setelah itu baru diarahkan ke loket pelayanan administrasi sesuai dengan pelayanan yang hendak dilakukan, kepemimpinan kepala UPT Disdukcapil yang sangat baik ini tanpa disadari menciptakan suasana kerja yang nyaman serta memberikan motivasi bagi petugas untuk memberikan pelayanan yang baik.

Selain mewawancarai Kepala UPTD, Staff dan Masyarakat peneliti juga mewawancarai beberapa orang dimana jumlah keseluruhannya berjumlah 21 orang,namun penulis hanya memaparkan tiga jawaban informan karena semua jawaban sama,keseluruhan akan penulis lampirkan pada rekapitulasi jawaban informan pada halaman lampiran.

#### **h. Kejujuran**

Menurut Mustari (2011:13-15) kejujuran adalah suatu perilaku yang didasarkan pada upaya yang menjadikan diri seseorang yang selalu dipercaya dalam segala perkataan,tindakan dan pekerjaan baik terhadap dirinya maupun terhadap orang lain.

Kejujuran adalah sikap seseorang antara perkataan yang diucapkan dengan perbuatan yang dilakukan oleh seseorang tersebut. Dalam kriteria ini, sikap dan

perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus menyatakan yang sebenar-benarnya serta tidak menyalahi apa yang terjadi saat pengurusan akta kelahiran di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau.

Informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dengan Ibu Dra. Irdawati selaku kepala UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau saat ditemui di kantornya mengatakan bahwa:

*“Penilaian dari masyarakat sangat beragam, ada yang merasa puas da nada yang merasa tidak puas, sekarang kan pelayanan sudah melalui dua cara ya jika persyaratan lengkap kita segera proses langsung itulah upaya kami untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat.” (wawancara tanggal 23 Februari 2022. Pukul 09.30 WIB)*

Kepala UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau mengungkapkan bahwasanya, Masyarakat yang melakukan pelayanan pembuatan akta kelahiran di UPT Disdukcapil ada yang merasa puas dan ada yang merasa tidak puas dikarenakan harapan yang terlalu tinggi mungkin dapat menimbulkan rasa tidak puas dengan hasil kerja UPT Disdukcapil.

Selanjutnya wawancara dengan ibu Elsa selaku staff di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau saat dijumpai di ruangnya mengatakan bahwa :

*“jarang ada protes dari masyarakat langsung selama pelayanan. Tapi ada masyarakat yang Komplain dengan kinerja petugas dan untuk masyarakat yang merasa tidak puas dengan kinerja petugas UPT Disdukcapil kami ada tempat kritik dan saran untuk menyampaikan secara tertulis dan kita juga membuka layanan pengaduan melalui email, via whatsapp dan facebook.” (wawancara tanggal 23 Februari 2022.Pukul 10.45)*

Dari pernyataan diatas dijelaskan bahwa, masyarakat yang tidak puas dengan hasil kinerja pegawai UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau rasa ketidak puasan mereka ditunjukkan dengan komplain.

Kantor UPT Disdukcapil juga menyediakan tempat kritik dan saran untuk menyampaikan pesan tertulis jika pelayanan atau kinerja pegawai kurang memuaskan serta membuka layanan pengaduan melalui *email*, *via whatsapp* serta *facebook*.

Selanjutnya wawancara dengan ibu Yuni masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau.

*“saran saya, mungkin prosedur persyaratan lebih dipermudah atau diperjelaskan lagi karena masih ada warga yang merasa kesulitan dan terkadang mereka suka komplain menurut penilaian saya pelayanan dan kinerja pegawai UPT Disdukcapil baik, Saya puas dengan pelayanan serta pekerjaan mereka, saya tidak tahu penilaian warga yang lain gimana tapi menurut saya sudah baik.” (wawancara Tanggal 24 Februari. Pukul 14.45)*

Dari pernyataan diatas dijelaskan bahwa, meskipun masih terdapat beberapa komplain dari masyarakat mengenai kinerja pegawai UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau tentu ada yang memberikan nilai yang positif dan puas dengan kinerja pegawai.

**Tabel 5.11 Hasil Observasi Tentang Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.**

No	Uraian	Keterangan
1	Bentuk Kegiatan	Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran
2	Pelaksanaan Kegiatan	Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis
3	Waktu Kegiatan	Tidak Terjadwal
4	Tempat Kegiatan	Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis
5	Peserta yang terlibat	Kepala UPTD, Staff UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau dan Masyarakat

6	Hasil Observasi	Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau terkait efektivitas kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran bahwa masyarakat sebagai pengguna layanan di kantor UPT Disdukcapil ada yang merasa puas dan ada yang merasa tidak puas karena penilai masyarakat yang beragam penilainya.
---	-----------------	--

*Sumber : Olahan Penulis 2022*

Berdasarkan kesimpulan hasil wawancara dan observasi diatas, pelayanan di kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau masih terdapat beberapa komplain dari masyarakat yang tidak puas dengan kinerja pegawai, namun ada juga yang merasa puas terhadap pelayanan serta kinerja pegawai. Komplain dari masyarakat sudah menjadi resiko bagi pegawai UPT Disdukcapil sebagai pelayan masyarakat. Untuk masyarakat yang tidak puas terhadap pelayanan kantor UPT Disdukcapil menyediakan tempat kritik dan saran serta menyediakan membuka layanan pengaduan melalui *email*, *via whatsapp* serta *facebook*.

Selain mewawancarai Kepala UPTD, Staff dan Masyarakat peneliti juga mewawancarai beberapa orang dimana jumlah keseluruhannya berjumlah 21 orang, namun penulis hanya memaparkan tiga jawaban informan karena semua jawaban sama, keseluruhan akan penulis lampirkan pada rekapitulasi jawaban informan pada halaman lampiran.

#### **i. Kreativitas**

Menurut David Campbell kreativitas adalah suatu kemampuan dalam menciptakan hasil yang sifatnya baru, inovatif, menarik, belum ada sebelumnya, dan berguna bagi masyarakat.

Kreativitas adalah suatu kemampuan untuk menciptakan sesuatu yang baru dalam memberikan ide kreative berupa gagasan baru, metode-metode baru

dalam menerapkan pemecahan masalah. Dalam kriteria ini, gagasan baru yang diciptakan oleh UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau dalam memecahkan masalah yang sedang di hadapai serta fungsi kegunaannya secara penuh.

Informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dengan Ibu Dra. Irdawati selaku kepala UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau saat ditemui di kantornya mengatakan bahwa:

*“tentu saja ada,dengan pelayanan jemput bola,masif dan terintegrasi (JEBOL MASTER) dari kelurahan nantik ada petugas indikasi setelah itu ke RW juga ada.”* (wawancara tanggal 23 Februari 2022. Pukul 09.30 WIB)

Kepala UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau mengungkapkan bahwasanya,sosialisasi yang dilakukan UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau berupa pelayanan jemput bola ,massif dan terintegrasi (JEBOL MASTER) yang menajdi program unggulan di kabupaten Bengkalis di bidang pelayanan administrasi kependudukan berbasis *mobile*.

Selanjutnya wawancara dengan ibu Ria selaku staff di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau saat dijumpai di ruangnya mengatakan bahwa :

*“sering, melalui sosial media,lewat kelurahan,tokoh-tokoh masyarakat juga dan pelayanan jebol master.”* (wawancara tanggal 23 Februari 2022.Pukul 10.45)

Dari pernyataan diatas menjelaskan bahwa, kreativitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil khususnya pembuatan akta kelahiran sering melakukan sosialisasi melalui media sosial, di kelurahan serta program jebol master.

Selanjutnya wawancara dengan ibu Leni masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor UPTD Kependudukan dan Pecatatan Sipil Kecamatan Mandau.

“menurut saya kinerjanya sudah baik harus ditingkatkan agar pelayanan lebih maksimal.”(wawancara Tanggal 24 Februari. Pukul 14.35)

Dari pernyataan diatas menjelaskan bahwa, evaluasi kinerja pegawai UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus di tingkatkan pada dasarnya pelayanan dapat dikatakan baik yaitu pelayanan yang mudah diakses serta kualitas kinerja yang baik.

**Tabel 5.12 Hasil Observasi Tentang Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.**

No	Uraian	Keterangan
1	Bentuk Kegiatan	Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran
2	Pelaksanaan Kegiatan	Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis
3	Waktu Kegiatan	Tidak Terjadwal
4	Tempat Kegiatan	Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis
5	Peserta yang terlibat	Kepala UPTD, Staff UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau dan Masyarakat
6	Hasil Observasi	Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau terkait efektivitas kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran sudah melakukan sosialisasi baik secara langsung dengan program Jebol Master serta melalui media sosial.

Sumber : Olahan Penulis 2022

Berdasarkan kesimpulan hasil wawancara dan observasi diatas, Kinerja pegawai sudah baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau, kegiatan Jemput bola, masif dan terintegrasi (Jebol Master) dengan tujuan untuk mempercepat dan mempermudah masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan, Jebol Master merupakan salah satu program unggulan bupati Bengkalis dalam pelayanan

administrasi kependudukan berbasis *mobile* dengan adanya kegiatan Jebol Master tersebut dapat memudahkan masyarakat yang ingin mengurus administrasi kependudukan mereka dengan datang ketempat dimana mobil kependudukan itu berada disetiap kelurahan.

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara 9 indikator berdasarkan Afandi (2018:89) diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas hasil kerja di kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis sudah baik selama pelayanan pembuatan akta kelahiran tidak pernah terjadi *overload* dikarenakan pelayanan sudah dilakukan dengan dua cara baik secara langsung dengan nomor antrian maupun secara *online*. Proses waktu penyelesaian pelayanan administrasi kependudukan di UPT Disdukcapil Kecamatan Mandau sehari siap untuk masyarakat yang ingin mengurus administrasi kependudukan tidak dipungut biaya hal ini, merupakan bentuk kemudahan bagi masyarakat agar terhindar dari calo. Pegawai UPT Disdukcapil sudah bagus dan perlu dipertahankan dan ditingkatkan lebih maksimal lagi.

Selama dalam pelaksanaan tugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan puas apabila masyarakat mudah menerima pelayanan itu sendiri, untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan peningkatan kinerja pegawai diperlukan *skill* yang ahli dibidangnya. Dengan memperhatikan kepuasan masyarakat maka instansi dapat memperoleh berbagai manfaat seperti : reputasi instansi akan meningkat, maka memudahkan masyarakat saat melakukan administrasi kependudukan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan tingkat partisipasi masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan tanpa melalui calo sehingga tidak ada kesalahan saat kepengurusan data.

UPT Disdukcapil melakukan program unggulan bupati Bengkalis yaitu Jemput bola.masif dan terintegrasi (Jebol Master) dengan tujuan untuk mempercepat serta memudahkan masyarakat dalam pembuatan dokumen administrasi kependudukan. Pekerjaan yang lancar tanpa hambatan dapat diketahui dengan nilai hasil kerja pegawai sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Hasil kerja juga dapat dilihat dari segi kualitas dan kuantitas kinerja pegawai, apabila hasil kinerja sudah sesuai dengan rencana maka, pelaksanaan menghasilkan sesuatu yang dapat berkualitas sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna layanan.

Kesimpulan Keseluruhan 9 indikator kinerja menurut Afandi (2018:89) Tingginya ekspektasi masyarakat atas kemajuan pelayanan pemerintah yang baru membuat masyarakat mengharapkan lebih untuk dapat merasakan pelayanan yang baik disaat mereka membutuhkannya. Masyarakat sebagai pengguna administrasi kependudukan di kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau akan merasa puas dari efektivitas kinerja pegawai jika keperluannya terpenuhi dan segera diselesaikan. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran didukung oleh efektivitas kinerja setiap pegawai dari segi jumlah pegawai kantor dan kemampuan *skill* yang baik sesuai dengan jenis pekerjaan dan tanggung jawab dikantor UPTD Kependudukan dan Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau dapat dinyatakan cukup efektif.

### **C. Faktor Penghambat dalam Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.**

Adapun yang menjadi hambatan dalam Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis yaitu :

1. Sarana dan Prasarana yang masih kurang seperti kurangnya meja untuk masyarakat saat mengisi data administrasi kependudukan serta sistem yang eror dan jaringan yang tidak stabil yang membuat pelayanan UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau lambat.
2. Masih kurangnya pengetahuan masyarakat tentang prosedur pelayanan dan masyarakat yang tidak membaca SOP yang disediakan oleh pihak UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau dan lebih memilih membayar calo sehingga banyak data yang kurang dan terjadi kesalahan dalam pembuatan dokumen.
3. Kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya kepemilikan akta kelahiran hal ini dapat dilihat dari tahun 2020-2021 banyaknya masyarakat yang mengurus akta kelahiran terlambat (usia kelahiran lebih 60 hari) ketimbang kelahiran umum (usia kelahiran 0-60 hari),
4. Tidak adanya pencatatan hasil kinerja pegawai, penilaian kinerja pegawai yang dilakukan oleh pemimpin harus tercatat secara akurat dan lengkap dalam arsip kepegawaian hal ini dilakukan agar pemimpin mengetahui perkembangan kinerja yang dilakukan oleh pegawai UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau.

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa :  
Efektivitas Kinerja pegawai dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari :

1. Hasil kinerja pegawai kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau sudah melaksanakan tugas dan pelaksanaannya dengan baik sesuai dengan rencana yang telah ditentukan, Namun efektivitas kinerja belum maksimal, karena masih ada pelaksanaan pekerja yang belum terselesaikan tepat pada waktunya manakala sistem yang eror serta jaringan yang tidak stabil membuat pelaksanaan pekerjaan menjadi terganggu.
2. Jumlah pegawai UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau yang sudah memadai untuk melaksanakan tugasnya, serta didukung dengan peralatan canggih yang digunakan yang dapat mempercepat waktu. Rasa tanggung jawab yang tinggi, kemampuan *skill* pegawai yang sesuai dengan tugas dan bidangnya yang dimiliki oleh pegawai kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau.
3. Efektivitas kinerja yang dapat menunjang kerja pegawai karena adanya kepuasan dalam melayani masyarakat secara ikhlas, kepuasan atas gaji yang diterima dan kepuasan dalam penggunaan layanan kantor UPTD

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau yang merupakan efektivitas kinerja dari setiap pegawai.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian maka dapat di ajukan saran-saran sebagai berikut :

1. Kepala UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau.

Kepada kepala UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau diharapkan dapat meningkatkan efektivitas kinerja pegawai dengan cara meningkatkan kepuasan dalam bekerja dengan cara memberikan fasilitas yang memadai, memberikan *reward* terhadap hasil kerja pegawai, memberikan kompensasi non finansial seperti mengadakan rekreasi, meningkatkan komunikasi dengan pegawai serta mendukung kreativitas pegawai dalam emmeberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Kepada Pegawai UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau.

Kepada pegawai diharapkan untuk meningkatkan efektivitas kinerja dengan loyalitas kerja dan organisasi dan meningkatkan rasa pengabdian kepada masyarakat, berusaha menyelesaikan pekerjaan tepat waktu yang telah ditentukan menggunakan fasilitas yang ada di kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau secara efektif dan efisien.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku:

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)* Riau: Zanafa Publishing
- Anwarprabu.Mangkunegara.2009.*Evakuasi Kinerja sumber daya Manusia*.Refika Alfabeta, CV Aditama. Bandung
- Creswell,J.W.2016.*Research Desigh ( Pendekatan metode kulitatif,kuantitatif dan campuran)*.Pustaka Pelajar.Yogyakarta
- Delly,Mustafa.2014. *Birokrasi pemerintahan Edisi Revisi*.Bandung : Alfabeta
- Harbani, Pasolong.2013.*Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : CV.Alfabeta.
- Hardiansyah.2011.*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*.Jakarta :Bumi Angkasara Hlm 48-47
- Hasibuan, Malayu S.P.. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.Jakarta.Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Labolo.Muhammad (2014). *Memahami Ilmu Pemerintahan : Suatu kajian Teori Konsep dan Pengembangannya*.Jakarta.Raja wali Press
- Leo Agustino.2016.*Edisi Revisi. Dasar-Dasar Kebijakan Publik*.Bandung : Alfabeta
- Moleong.L.J.2010. *Metodologi penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda Karya .
- Munaf.Yusri.2016.*Hukum Administrasi Negara*.Pekanbaru.Marpoyan tujuh.
- Napitupulu,Paimin.2007.*Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Jakarta : PT.Alumi Salemba Empat

Napitupulu, Paimin. 2012. *Seri Ilmu Pemerintahan dan Pelayanan Publik*. Bandung:

Keni Media

Ndraha Taliziduhu. 2005. *Keybernologi : Ilmu Pemerintahan Baru 2*. PT. Rineka

Cipta karya

Ndraha. Tazilidun. 2003. *Keybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta. Rineka

Cipta. Hlm 74

Pasalong, Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung

Rahyunir Rauf dan Yusri Munaf. 2015. *Lembaga Kemasyarakatan di Indonesia*.

Zenafa Publishing. Yogyakarta 27-28

Rivai, Veithzal, Dato' Ahmad Fawzi, Mohd. Basri. 2005 *Performance Appraisal*,

sistem yang tepat untuk menilai kinerja karyawan dan meningkatkan

daya saing perusahaan, Jakarta: PT. Raja Grafindo P

Rusydi. 2017. *Customer Excellence*. Yogyakarta : Gosyen Publishing

Sedarmayanti. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi Dan*

Siagian, Sondang P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi

Aksara.

Siagian. Sondang P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara. Sri

Maulidiah, 2014, *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu*

*Kecamatan (PATEN)*. CV. Indra Prahasta, Bandung

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung

Syafie. Ibnu kencana. 2011. *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta. Refika Cipta

Thoha. Miftah. *Manajemen Kepegawaian Sipil di Indonesia*. 2014. Yogyakarta :

PT. Fajar Interpretama Mandiri

Utama.Rizka. *Ilmu Administrasi Kepegawaian*. 2015. Bandung : Alqaprint  
Jatinangor

Zulkifli.Dkk. 2013. *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi, dan Kertas Kerja Mahasiswa FISIPOL*. UIR. Pekanbaru.

### **B. Jurnal dan Skripsi**

Achnes, S., & Raharjo, W. E. (2014). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Bidang Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau*, 1(2).

Eggi Guswanda. 2019. Kualitas Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi. *Skripsi*. Pekanbaru: Universitas Islam Riau

Fahrul Rozi. 2017. Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu. *Skripsi*. Pekanbaru : Universitas Islam Riau

Ilmu J, Fakultas P, Sosial I, Ilmu D, Riau U, Personnel G. Budaya kerja aparatur pemerintah di kecamatan bukit batu kabupaten bengkalis. 4(1):1-17.

Lumbantobing YA. Pelayanan pembuatan akta kelahiran pada kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kota pematangsiantar. 2(1).

Marchianti A, Nurus Sakinah E, Diniyah N et al. Digital Repository Universitas Jember Digital Repository Universitas Jember. Vol 3.; 2017.

NISA, Jamilatun (2021) Sistem Pengaduan Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik Menurut Undang - Undang Nomor 5 Tahun 2014. *Skripsi thesis*, Universitas Jenderal Soedirman.

- Nurmasari. 2011. Analisis Kinerja Pegawai Pada Badan Kepegawaian Daerah di Kabupaten Bengkalis. *Skripsi*. Pekanbaru : Universitas Islam Riau Pada K, Kependudukan D, Pencatatan DAN, Hulu KR. No Title. 3(2).
- Putra, D. D., Rifdan, & Umar, F. (2017). Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru. *Journal of Economics, Business and Management*, Volume IV(c), 79–91.
- Rapayanti. 2019. Analisis Disiplin Pegawai Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Pekanbaru. *Skripsi*. Pekanbaru : Universitas Islam Riau
- Rosida,Umi. 2018. Evaluasi Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran di Kantor Unit Pelaksana Teknis Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis. *Skripsi*. Pekanbaru: Universitas Islam Riau.
- Safitri, N., Herman, M., Fibriyanita, F., Safitri, N., & Pelayanan, K. (n.d.). Pengaruh etika kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan haruai kabupaten tabalong.
- Saputra RD, Saputra RD. Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda. *J Adm Negara*. 2017;5(3):6342-6355.
- Tatik Rohmawati, N. A. M. K. (2017). kinerja aparatur dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Bandung dalam pelayanan akta kelahiran keliling. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 7 (1), 1293–1304.

#### **E. Peraturan Perundang-Undangan :**

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pasal ayat

(1)

Peraturan Menteri dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 120 Tahun 2017  
Pasal 1 (1) tentang Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan  
Sipil Kabupaten/Kota

Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Birokrasi No.15 Tahun 2014 Tentang  
Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik

PERMENPAN dan RB No.15 Tahun 2014 Tentang Standart pelayanan Undang-  
undang No.24 Tahun 2013 Undang-undang ini merupakan perubahan dari  
Undang-undang No.23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

UU No.24 Tahun 2013 Tentang Perubahan UU No.2006 tentang Administrasi  
Kependudukan

Peraturan Bupati Nomor 44 Tahun 2017 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata  
Kerja Unit Pelaksana Teknis Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan

#### **D. Internet**

bengkaliskab.go.id. (2021). *Tupoksi*.

<https://Disdukcapil.Bengkaliskab.Go.Id/Disdukcapil/Profil/28>.

<https://disdukcapil.bengkaliskab.go.id/disdukcapil/profil/28>

Iii, B. A. B. (n.d.). *No Title*.

Marchianti, A., Nurus Sakinah, E., & Diniyah, N. et al. (2017). Digital Repository

Universitas Jember Digital Repository Universitas Jember. In *Efektifitas*

*Penyuluhan Gizi pada Kelompok 1000 HPK dalam Meningkatkan*

*Pengetahuan dan Sikap Kesadaran Gizi* (Vol. 3, Issue 3).

Pemerintah.net. (2015). *fungsi pemerintah*. Pemerintah.Net.

<https://pemerintah.net/fungsi-pemerintah/>

Putra, D. D., Rifdan, & Umar, F. (2017). Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan

Publik Di Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru.  
*Journal of Economics, Business and Management, Volume IV(c)*, 79–91.  
<http://ojs.unm.ac.id/tomalebbi/article/download/6739/3850>

Tatik Rohmawati, N. A. M. K. (2017). kinerja aparatur dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Bandung dalam pelayanan akta kelahiran keliling.  
*Jurnal Transformasi Administrasi*, 7 (1), 1293–1304.

Utami, S. N. (2021). *Level Pemerintahan Terendah di Indonesia*. Kompas.Com.  
<https://www.kompas.com/skola/read/2021/03/154247769/level-pemerintahan-terendah-di-indonesia>

